



Proyecto de ley Proyecto de ley que interpreta la ley N° 19.496 y modifica otras normas legales.

(Boletín N° 13.053-04).

DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.</p> <p>Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:</p> <p>a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;</p> <p>b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;</p> <p>c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;</p> <p>d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.</p> <p>No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma</p>	<p>PROYECTO DE LEY.</p>



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;</p> <p>e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472, y</p> <p>f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.</p> <p>Artículo 2° bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:</p> <p>a) <u>En las materias que estas últimas no prevean;</u></p> <p>b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y</p>	<p>"ARTÍCULO 1°.- Declárase, interpretando el auténtico sentido y alcance de la exclusión establecida en el artículo 2° bis de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, en relación a la contraexcepción contemplada en la letra a) del mismo artículo, que la ley 19.496 es aplicable a los contratos regulados de conformidad a lo dispuesto por las leyes 20.027, 18.591 y 19.287, por el Decreto con Fuerza de Ley N°4 de 1981 del Ministerio de Educación Pública y conforme a la línea de financiamiento a la educación superior de la Corporación de Fomento a la Producción.</p>



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.</p> <p style="text-align: center;">Párrafo 4º</p> <p>Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.</p> <p>Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:</p> <p>a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;</p> <p>b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;</p> <p>c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;</p> <p>d) <u>Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;</u></p>	<p>De este modo, son aplicables, en particular, a estos contratos las normas del párrafo 4º del título II de la ley 19.496, y las normas introducidas por la ley 20.555¹, y, en especial, los literales d), f) y g) del art. 16 y el literal g) del artículo 17 B de la ley 19.496.</p>

1 Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al servicio nacional del consumidor.



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;</p> <p>f) <u>Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, y</u></p> <p>g) <u>En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.</u></p> <p>Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.</p> <p>En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.</p> <p>Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.</p> <p>Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.</p> <p>Artículo 17.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.</p> <p>Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.</p> <p>No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.</p> <p>Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.</p> <p>Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiéndose por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.</p> <p>Artículo 17 B.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:</p> <p>a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.</p> <p>b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.</p> <p>c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.</p> <p>d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, en el caso</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.</p> <p>e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.</p> <p>f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.</p> <p>g) <u>La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.</u></p> <p>Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia.</p> <p>Artículo 17 C.- Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros.</p> <p>Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.</p> <p>Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato.</p> <p>Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión.</p> <p>Los proveedores de créditos no podrán retrasar el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad.</p> <p>En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el contrato de mutuo otra hipoteca que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico.</p> <p>En el caso de créditos caucionados con hipoteca específica, una vez extinguida totalmente la obligación garantizada, el proveedor del crédito deberá, a su cargo y costo, otorgar la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días contado desde la extinción total de la deuda. De tal circunstancia y de la realización de los señalados trámites, el proveedor deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la cancelación correspondiente por el Conservador de Bienes Raíces respectivo. Los comprobantes de pago emitidos por el proveedor de un crédito caucionado con hipoteca específica, correspondientes a las tres últimas cuotas pactadas, harán presumir el pago íntegro del crédito caucionado con dicha garantía, debiendo seguirse respecto de su alzamiento y cancelación lo dispuesto precedentemente.</p> <p>En el caso de créditos caucionados con hipoteca general, una vez pagadas</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>íntegramente las deudas garantizadas, tanto en calidad de deudor principal como en calidad de avalista, fiador o codeudor solidario respecto de las cuales dicha caución subsista, el proveedor deberá informar por escrito al deudor tal circunstancia, en el plazo de hasta veinte días corridos, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, de conformidad a lo dispuesto en el Título IV del decreto supremo N° 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios. Efectuada dicha comunicación por parte del proveedor, el deudor podrá requerir, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el otorgamiento de la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto, y su ingreso para inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, gestiones que serán de cargo y costo del proveedor y que éste deberá efectuar dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días, contado desde la solicitud del deudor. El proveedor deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, del alzamiento y cancelación de la hipoteca con cláusula de garantía general y de todo otro gravamen o prohibición constituido en su favor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la respectiva cancelación por el Conservador de Bienes Raíces respectivo.</p> <p>Si no existieren obligaciones pendientes para con el proveedor caucionadas con hipoteca general, el deudor no estará obligado a mantener en favor de éste la vigencia de una hipoteca con cláusula de garantía general ni de otros gravámenes o prohibiciones ya constituidos para los efectos de obtener un nuevo crédito, y podrá en todo momento, y sin esperar la comunicación del proveedor de que trata el inciso precedente, solicitar el respectivo alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el cual se efectuará en la misma forma y plazo previstos en dicho inciso. Sin perjuicio de lo anterior, el deudor podrá conservar la vigencia de esta garantía general y los demás gravámenes y prohibiciones asociados, a su</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>sola voluntad.</p> <p>Los alzamientos de hipotecas y de cualquier otro gravamen o prohibición constituidos en favor de un proveedor de servicios financieros podrán efectuarse por el respectivo acreedor de forma masiva. Para tales efectos, bastará otorgar una escritura pública que contenga un listado o nómina de gravámenes o prohibiciones, individualizando la foja, número, año, registro y el Conservador de Bienes Raíces a cargo del mismo, sea que tales gravámenes o prohibiciones se refieran a uno o más deudores. En caso de que una o más de las solicitudes no pudieren cursarse, dicha situación no impedirá la tramitación de las restantes, y el o los deudores interesados podrán resolver las insuficiencias o errores que fundaron el rechazo del Conservador de Bienes Raíces y concluir su tramitación. La cancelación de los gravámenes o prohibiciones solicitada deberá ser practicada e inscrita por el Conservador correspondiente en un plazo que no podrá exceder de diez días, contado desde el ingreso a su oficio de la escritura respectiva.</p> <p>Los notarios y Conservadores de Bienes Raíces no podrán oponerse, en su caso, a autorizar y otorgar las escrituras públicas o practicar las cancelaciones que correspondan, tratándose de alzamientos otorgados de forma masiva, sin perjuicio de percibir los respectivos honorarios determinados de acuerdo a la ley N°16.250 y sus modificaciones.</p> <p>Si el acreedor hipotecario se negare a efectuar los respectivos alzamientos de conformidad al presente artículo, el deudor podrá solicitar judicialmente tales alzamientos ante el tribunal competente, sin perjuicio de las sanciones e indemnizaciones que procedan de conformidad a la presente ley.</p> <p>Lo dispuesto en los incisos precedentes se aplicará a los cesionarios de los créditos hipotecarios, cuando proceda.</p> <p>Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>cuenta o de transferencia electrónica no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.</p> <p>Artículo 17 E.- El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor.</p> <p>Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.</p> <p>Artículo 17 F.- Los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, no podrán enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.</p> <p>Artículo 17 G.- Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.</p> <p>Con todo, las cotizaciones no podrán tener una vigencia menor a siete días hábiles a contar de su comunicación al público, según determine el reglamento de acuerdo a la naturaleza de cada contrato.</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>Asimismo, deberán informar en toda cotización de crédito todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos ofrecidos conjuntamente. También deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso de que se contraten separadamente. Esta información deberá tener un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación.</p> <p>Artículo 17 H.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:</p> <p>a) Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y</p> <p>b) No lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.</p> <p>Los proveedores no podrán efectuar aumentos en los precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resolución de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.</p> <p>Tratándose de aquellos contratos con el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el servicio de atención al cliente, el mediador o el árbitro financiero acoge un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.</p> <p>El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar que la compra de bienes o servicios de consumo se realice exclusivamente con un</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro. Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.</p> <p>Artículo 17 I.- Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando.</p> <p>En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del período subsiguiente de pago o abono que corresponda en la obligación concernida.</p> <p>La inexecución de la revocación informada al proveedor del producto o servicio dará lugar a la indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.</p> <p>En ningún caso será eximente de la responsabilidad del proveedor la circunstancia de que la revocación deba ser ejecutada por un tercero.</p> <p>Artículo 17 J.- Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:</p> <p>a) Los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar.</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>b) Los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso.</p> <p>c) Los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.</p> <p>Artículo 17 K.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, será sancionado con una multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales.</p> <p>Artículo 17 L.- Los proveedores de servicios o productos financieros que entreguen la información que se exige en esta ley de manera que induzca a error al consumidor o mediante publicidad engañosa, sin la cual no se hubiere contratado el servicio o producto, serán sancionados con las multas previstas en el artículo 24 en sus respectivos casos, sin perjuicio de las indemnizaciones que pueda determinar el juez competente de acuerdo a la presente ley.</p>	
<p style="text-align: center;">Ley N° 20.027.</p> <p>Establece normas para el financiamiento de estudios de educación superior.</p> <p>Artículo 2°.- El Estado, por intermedio del Fisco, garantizará los créditos destinados a financiar estudios de educación superior, siempre que éstos hayan sido concedidos en conformidad con las normas de esta ley y su reglamento.</p> <p>El monto garantizado por el Estado en cada año, no podrá exceder el máximo de recursos que determine la Ley de Presupuestos respectiva.</p> <p><u>Los créditos objeto de garantía estatal no podrán ser otorgados por el Fisco.</u></p>	<p>ARTÍCULO 2°.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la ley 20.027:</p> <p>1) Suprímese el inciso tercero del artículo 2.</p>



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>Artículo 5º.- En el caso de los créditos titularizados, para acceder a la garantía estatal de la que trata esta ley deberán sujetarse a las siguientes reglas:</p> <p>1.- El Fisco podrá adquirir los créditos destinados al financiamiento de estudios de Educación Superior, cualquiera sea la institución que los haya otorgado, <u>para su venta a terceros, ofreciéndolos en las condiciones y con el procedimiento que determine el reglamento.</u></p> <p>2.- El Fisco podrá adquirir estos créditos hasta por el monto máximo que anualmente determine la Ley de Presupuestos respectiva, en concordancia con el monto máximo de recursos que determine la misma ley para efectos de las garantías que se norman en este cuerpo legal.</p> <p>3.- El Fisco otorgará las garantías requeridas a los créditos que sean titularizados, de modo que los bonos preferentes que se emitan respaldados en dichos créditos presenten clasificación de riesgo de al menos grado de inversión en escala internacional, la que deberá verificarse acorde al procedimiento que establezca el reglamento.</p> <p>Artículo 9º.- Sólo podrá otorgarse la garantía estatal de que trata esta ley, a los créditos conferidos para financiar los estudios cursados por alumnos que reúnan los siguientes requisitos:</p> <p>1.- Que sean chilenos o extranjeros con residencia definitiva;</p> <p>2.- Que se encuentren matriculados como alumnos regulares en carreras de pregrado que imparta alguna de las instituciones indicadas en el Párrafo 1º, de este Título. En el caso de alumnos que se encuentran postulando a primer año, será suficiente la presentación de una solicitud de matrícula aprobada por la respectiva institución;</p> <p>3.- Que las condiciones socioeconómicas de su grupo familiar justifiquen el</p>	<p>2) Suprímese, en el numeral uno del artículo 5, la frase "para su venta a terceros, ofreciéndolos en las condiciones y con el procedimiento que determine el reglamento".</p>



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>otorgamiento de un crédito para financiar sus estudios de educación superior;</p> <p>4.- Que hayan ingresado a la institución de educación superior demostrando mérito académico suficiente y que mantengan un satisfactorio rendimiento académico durante el transcurso de la carrera, y</p> <p>5.- <u>Que hayan otorgado el mandato especial a que se refiere el artículo 16.</u></p> <p>En todo caso, la garantía estatal no se otorgará a nuevos créditos de estudiantes que hayan incurrido en deserción académica o eliminación académica más de una vez, sea en la misma carrera o en otra distinta.</p> <p>Para efectos de otorgar la garantía estatal a nuevos créditos de estudiantes que incurrieron en deserción o eliminación académica sólo una vez, los postulantes deberán encontrarse al día en el pago de las obligaciones correspondientes a los créditos otorgados con anterioridad, de conformidad con la presente ley. Asimismo, la renovación anual del nuevo financiamiento estará sujeta al cumplimiento de este requisito. La garantía estatal a que se refiere esta ley, no se otorgará a los estudiantes que hayan egresado de carreras conducentes a grado de licenciado utilizando el crédito con garantía estatal regulada en esta ley, o el crédito solidario universitario regulado en la ley N° 19.287.</p> <p>Se entenderá que existe deserción académica cuando el alumno, sin justificación, abandona los estudios durante doce meses consecutivos. El reglamento establecerá las causas y condiciones bajo las cuales un alumno pueda abandonar sus estudios sin que esto constituya deserción académica para efectos de esta ley.</p> <p>El reglamento establecerá la forma, condiciones y procedimientos de acreditación de los requisitos a que se refiere este artículo, los que deberán incluir, a lo menos, un indicador objetivo de condición socioeconómica del grupo familiar y algún indicador objetivo de mérito académico para cada nivel de educación superior.</p>	<p>3) Suprímese el numeral 5 del artículo 9.</p>



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>Artículo 11 bis.- Los titulares de créditos objeto de garantía estatal pagarán un interés anual real de un 2%. Para estos efectos, el Fisco podrá pagar a las instituciones a que hace referencia el artículo 3° de esta ley los intereses que excedan del mencionado porcentaje.</p> <p>En caso que el valor de la cuota resultante, una vez aplicado lo establecido en el inciso anterior, sea mayor que el monto equivalente al 10% del promedio del total de la renta que hubiere obtenido durante los últimos doce meses, el deudor podrá optar por pagar este último monto. Este beneficio tendrá vigencia durante seis meses y podrá ser renovado, para lo cual deberá cumplir nuevamente con la obligación de información descrita en el inciso siguiente. En este caso, el Fisco pagará a las instituciones acreedoras la suma que falte para enterar el total de la cuota pactada. Esta diferencia no deberá ser reembolsada por el deudor al Fisco y no será considerada renta para todos los efectos legales. El pago referido será realizado por el Fisco a las instituciones a que hace referencia el artículo 3° de esta ley, dentro de los plazos y en la forma que determine el reglamento. Respecto de los créditos adquiridos por el Fisco de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5° de la presente ley, la institución encargada de la cobranza deberá descontar el monto del copago de la cuota mensual respectiva, quedando la Tesorería General de la República facultada para efectuar el reflejo contable que corresponda.</p> <p>Los deudores que opten por esta alternativa deberán acreditar a la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores el monto de su renta mediante una declaración jurada, a la que acompañarán la respectiva declaración anual de impuesto a la renta y, cuando proceda, el correspondiente certificado de remuneración del o de sus empleadores, así como cualquier otro documento que al efecto se les requiera, en conformidad a lo dispuesto en el reglamento. La entrega de estos antecedentes a la Comisión facultará a ésta para informar a las instituciones acreedoras el monto que corresponderá pagar a cada</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>deudor por concepto de cuota contingente al ingreso. Asimismo, la Tesorería General de la República requerirá a la Comisión la entrega de los antecedentes necesarios para efectuar el copago que corresponda a las instituciones acreedoras.</p> <p>La Comisión podrá contrastar con el Servicio de Impuestos Internos la veracidad de la información suministrada por los deudores. En caso de determinarse que el deudor faltó a la verdad en la información proporcionada, no podrá optar al beneficio establecido en el inciso segundo de este artículo. Lo anterior es sin perjuicio de la responsabilidad penal que le correspondiere de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 210 del Código Penal.</p> <p><u>Sólo tendrán derecho a acceder al beneficio establecido en el inciso segundo del presente artículo, los deudores que no se encuentren en mora.</u></p> <p>El reglamento de la ley definirá los plazos y forma en que el deudor deberá hacer su declaración de ingresos para acogerse al beneficio, así como la forma en que se determinará y pagará el exceso mencionado en los incisos primero y segundo precedentes.</p> <p>Artículo 13.- La obligación de pago podrá suspenderse temporalmente, total o parcialmente, en caso de incapacidad de pago, producto de cesantía sobreviniente del deudor, debidamente calificada por la Comisión, la que deberá adicionalmente considerar el ingreso familiar del deudor en la forma y condiciones que determine el reglamento.</p> <p><u>En cualquier caso, las cuotas impagas del deudor, sea por cesantía o cualquier otra causal, no prescribirán, debiendo el Estado proceder al cobro de las mismas hasta la total extinción de la deuda, utilizando para ello los mecanismos establecidos en el Título V.</u></p> <p>Aquellas instituciones de educación superior cuyos egresados presenten</p>	<p>4) Suprímese el inciso quinto del artículo 11 bis.</p> <p>5) Suprímese el inciso segundo del artículo 13.</p>



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>porcentajes de incumplimiento con respecto a las cuotas inicialmente pactadas, significativamente superiores al promedio de incumplimiento del sistema de créditos regulado por la presente ley, deberán ser excluidas por la comisión del sistema de créditos con garantía estatal, para nuevos alumnos, pudiendo ésta autorizar el reingreso al sistema sólo cuando la condición se revierta. El reglamento señalará, sobre la base de criterios objetivos y públicos, el grado de incumplimiento que constituye un porcentaje significativamente superior al promedio.</p> <p>Asimismo, quedarán excluidos del sistema de créditos con garantía estatal, los nuevos alumnos de carreras impartidas por una institución cuyos egresados presenten el porcentaje de incumplimiento señalado en el inciso anterior, pudiendo reingresar al sistema sólo cuando esta condición se revierta.</p> <p><u>Artículo 16.- La garantía estatal sólo podrá otorgarse a créditos cuyo deudor otorgue un mandato especial, delegable e irrevocable, facultando a la institución crediticia respectiva para que ésta requiera a su empleador, por escrito, efectuar la deducción de sus remuneraciones de las cuotas del crédito. Dichos descuentos deberán efectuarse en conformidad con los límites dispuestos en el inciso segundo del artículo 58 del Código del Trabajo.</u></p> <p><u>Si el empleador no efectuare el descuento correspondiente, habiendo sido requerido para ello en razón del inciso anterior, o habiéndolo efectuado no enterare los fondos a la institución acreedora correspondiente, deberá pagar a esta última, a título de multa, una suma equivalente a una unidad de fomento por cada mes en que no efectúe el descuento.</u></p> <p><u>Asimismo, tratándose del caso que el empleador hiciera los descuentos ordenados y no enterare los fondos correspondientes a la institución acreedora respectiva, dichas cantidades se reajustarán considerando el período que va entre el último día del plazo en que debió efectuarse el pago y el día en que éste</u></p>	<p>6) Suprímase el artículo 16.</p>



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p><u>efectivamente se realice. Para estos efectos, se aumentarán considerando la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor del período comprendido entre el mes que antecede al anterior a aquél en que debió efectuarse el pago y el mes que antecede al mes anterior a aquél en que efectivamente se realice.</u></p> <p><u>Por cada día de atraso, las sumas reajustadas devengarán un interés penal equivalente a la tasa de interés corriente para operaciones reajustables en moneda nacional a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 18.010, aumentado en un 20%. Con todo, a contar de los noventa días de atraso, la tasa antes referida se aumentará en un 50%.</u></p> <p><u>Las cantidades que resulten de la aplicación de estas multas se descontarán del crédito adeudado por el trabajador, y se imputarán a los perjuicios sufridos por el acreedor por el retraso en el pago, en la proporción que determine el reglamento.</u></p> <p><u>Sin perjuicio de lo anterior, las instituciones acreedoras deberán perseguir del empleador el pago de las retenciones que no se hubieren enterado, incluido los reajustes e intereses que correspondan, conforme con las normas sobre pago y cobro de cotizaciones previsionales contenidas en la ley N° 17.322, gozando de igual preferencia que éstas.</u></p> <p>Artículo 18 bis.- La Tesorería General de la República, en representación del Fisco, estará facultada para realizar las acciones de cobranza judicial y extrajudicial que sean procedentes respecto de los créditos de los que es titular el Fisco y aquellos en que se hubiera hecho efectiva la garantía, sea total o parcialmente, y que hayan sido otorgados de acuerdo a la presente ley.</p> <p>Las acciones de cobranza que ejerza la Tesorería General de la República, por sí o a través de terceros, se someterán a las reglas generales de procedimiento aplicables al cobro coactivo, ordinario o ejecutivo, de los títulos en que constan las</p>	<p>7) Modifíquese el artículo 18 bis en el siguiente sentido:</p>



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>obligaciones y créditos otorgados al amparo de esta ley.</p> <p>Para efectos de lo establecido en el inciso anterior, la Tesorería General de la República podrá delegar en terceros las acciones de cobro. Lo anterior es sin perjuicio de lo establecido en el número 10 del artículo 22.</p> <p>Asimismo, para efectos de la cobranza de los créditos de los que es titular el Fisco, sea <u>total o parcialmente</u>, la Tesorería General de la República estará facultada para otorgar facilidades y suscribir convenios de pago con deudores morosos, por sí o a través de terceros. También podrá condonar total o parcialmente los intereses y sanciones por la mora en el pago de estos créditos, mediante normas o criterios de general aplicación, que sean determinados por la Comisión.</p> <p><u>Adicionalmente, la Tesorería General de la República, previo visto bueno de la Dirección de Presupuestos, podrá vender o ceder los créditos de los que sea titular el Fisco, sea total o parcialmente, y que se encuentren en condición de morosidad.</u></p>	<p>a. Incorpórese, en el inciso cuarto, a continuación de la frase "total o parcialmente" lo siguiente "los créditos, así como".</p> <p>b. Suprímese el inciso quinto.</p>
<p>Ley N° 19.287, que modifica ley 18.591 y establece normas sobre fondos solidarios de credito universitario.</p> <p>Artículo 13.- El pago anual que se determine en conformidad con los artículos 8° y 10 podrá ser efectuado en cuotas iguales, dentro de un máximo de doce meses contados desde la fecha en que se acreditaron los ingresos del deudor.</p> <p>El pago anual que corresponda realizar con arreglo a los artículos 11 y 12, podrá dividirse en parcialidades iguales, dentro del año respectivo.</p> <p><u>El deudor y su empleador podrán suscribir un acuerdo para que se deduzca de sus remuneraciones el pago de las cuotas o parcialidades a que se refieren los</u></p>	<p>ARTÍCULO 3°.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la Ley 19.287:</p> <p>1) Suprímense los incisos tercero y cuarto del artículo 13.</p>



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p><u>incisos primero y segundo del presente artículo. Dichos descuentos deberán ajustarse a los procedimientos y límites establecidos para estos efectos en los artículos 57, inciso segundo, del Código del Trabajo, y 91, inciso segundo, de la ley 18.834.</u></p> <p><u>El empleador deberá efectuar el pago a los fondos solidarios de crédito universitario respectivos, dentro del mes siguiente a la fecha del descuento. El deudor conservará su responsabilidad hasta el total cumplimiento del pago correspondiente.</u></p> <p>El administrador general del fondo de cada institución recibirá pagos provisionales anticipados. Con todo, tales cuotas o pagos provisionales no podrán ser inferiores a 0,25 unidades tributarias mensuales.</p> <p>Artículo 15.- En caso de incumplimiento del pago anual que corresponda efectuar en conformidad con lo establecido en los artículos anteriores, dicha obligación devengará un interés penal del 1% por cada mes o fracción de mes en que se retrase su cumplimiento, y el administrador general del fondo de la institución de educación superior procederá al cobro ejecutivo del mismo.</p> <p><u>Las nóminas de los deudores morosos por las obligaciones a que se refiere la presente ley, serán públicas.</u></p>	<p>2) Suprímense el inciso segundo y final del artículo 15.</p>
<p>Ley N° 20.720, que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, y perfecciona el rol de la superintendencia del ramo.</p> <p>Artículo 273.- Ámbito de aplicación y requisitos. Toda Persona Deudora podrá solicitar ante el tribunal competente la liquidación voluntaria de sus bienes, acompañando los siguientes antecedentes:</p>	



DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL SENADO
<p>1) Lista de sus bienes, lugar en que se encuentren y los gravámenes que les afecten;</p> <p>2) Lista de los bienes legalmente excluidos de la Liquidación de los Bienes de la Persona Deudora;</p> <p>3) Relación de juicios pendientes con efectos patrimoniales, y</p> <p>4) <u>Estado de deudas, con nombre, domicilio y datos de contacto de los acreedores, así como la naturaleza de sus créditos.</u></p>	<p>ARTÍCULO 4°- Declárase, interpretando el auténtico sentido y alcance del numeral 4) del artículo 273 de la ley 20.720 de reorganización y liquidación de empresas y personas que el "Estado de deudas" incluye aquellas contraídas con instituciones de educación superior de conformidad a las leyes 18.591² y 19.287, las deudas contraídas con bancos o instituciones financieras de conformidad a la ley 20.027, y las deudas contraídas con bancos o instituciones financieras en el marco de las líneas de financiamiento a estudiantes para cursar estudios en educación superior, administradas por la Corporación de Fomento a la Producción.</p>

² Establece normas complementarias de administración financiera, de incidencia presupuestaria y de personal.