

SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la 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.

BOLETÍN N° 7.094-03.

HONORABLE SENADO:

La Comisión de Economía presenta su segundo informe sobre el proyecto de ley individualizado en la suma, el que se encuentra en segundo trámite constitucional y se originó en Mensaje del Presidente de la República.

Esta iniciativa de ley fue aprobada en general por el Senado en sesión de fecha 4 de mayo del año en curso, por 35 votos a favor, ninguno en contra, ninguna abstención y ningún pareo. En esa ocasión se fijó plazo para presentar indicaciones hasta el 30 de mayo. Posteriormente se abrió un nuevo término para recibir proposiciones de enmienda, hasta el 8 de agosto en curso.

A las sesiones en que se trató esta iniciativa asistieron, además de los miembros de la Comisión, los Ministros de Economía, Fomento y Turismo, señores Juan Andrés Fontaine Talavera y Pablo Longueira Montes.

También concurrieron las siguientes personas:

- Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: el Subsecretario de Economía, señor Tomás Flores Jaña; el Jefe de la División Jurídica, señor Eduardo Escalona Vásquez; el Coordinador de Asesores del Ministro, señor Cristián Gardeweg Ortúzar; el asesor del Ministro, señor Alejandro Arriagada Ríos; el Jefe de Prensa, señor Pablo Gazzolo Gómez.
- Del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC): el Director, señor Juan Antonio Peribonio Poduje; el Subdirector, señor Lucas Del Villar Montt; la Jefa de la División Jurídica, señora Ximena Castillo Faure.
- Del Ministerio de Hacienda: el Asesor de Mercado de Capitales, señor Joaquín Fernández Chicharro.
- De la Corporación de Estudios para Latinoamérica (CIEPLAN): los Abogados del Programa de Asesorías Legislativas, señora Macarena Lobos Palacios y señor Sebastián Pavlovic Jeldres.

- De la Secretaría General de la Presidencia: la analista, Señora Francisca Navarro Moyano.
- Del Instituto Libertad y Desarrollo: el abogado del Programa Legislativo, señor Daniel Montalva Armanet.
- Del Instituto de Jueces de Policía Local: la Vicepresidenta, señora Giovanna Santoro Salvo y la Directora, señora Rady Venegas Poblete.
- Del Comité de Retail Financiero: el Gerente General, señor Claudio Ortiz Tello, el abogado señor Christian Acuña Fernández y el asesor señor Matías Salazar Zegers.
- De la Biblioteca del Congreso Nacional: los analistas señora Annette Hafner y señor James Wilkins Binder.
- Los asesores del Honorable Senador señor Espina, doña Carol Gibbons Tepper y don Daniel Sibert Parot y el asesor del Honorable Senador señor Tuma, don Cristián Beltrán Gacitúa.

- - - - -

CONSTANCIAS

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento del Senado, se deja constancia de lo siguiente:

- 1) Artículos que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones: 2° permanente y tercero transitorio.
- 2) Indicaciones aprobadas sin modificaciones: 18, 30, 33 y 38; 5), 6) y 9) del Ejecutivo.
- 3) Indicaciones aprobadas con modificaciones: 2, 3, 4, 7, 9, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 21, 23, 26, 27, 28, 31, 32, 35, 36, 37 y 39; 3 y 5 de la Honorable Senadora señora Allende; única del Honorable Senador señor Gómez; 3 y 7 del Honorable Senador señor Navarro; 1 B), letras g), h), i), l) y m), y 1 D) del Honorable Senador señor Tuma; 1), 2), 3), 4) y 8) del Ejecutivo.
- 4) Indicaciones declaradas inadmisibles: todas las del Honorable Senador señor Muñoz; 8 del Honorable Senador señor Navarro; 2 del Honorable Senador señor Tuma; 1, 2 y 4 de la Honorable Senadora señora Allende.
- 5) Indicaciones rechazadas: 5, 6, 8, 10, 11, 20, 22, 24, 25, 29 y 34; 1, 2 y 4 de la Honorable Senadora señora Allende; 1, 2, 4, 5 y 6 del Honorable Senador señor Navarro; 7) del Ejecutivo.
- 6) Indicaciones retiradas: 1 y 16; 1 A), 1 C) y 1 E) del Honorable Senador señor Tuma.

- - - - -

NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL

Conforme a lo dispuesto en los artículos 77 y 66, inciso segundo, de la Constitución Política de la República, el artículo 17 D, contenido en el numeral 2 del artículo 1° del proyecto, tiene carácter orgánico constitucional, porque confiere a los jueces de policía local una nueva atribución, cual es, la de ordenar a las partes adecuar las cláusulas de un contrato que subsistan luego de declarar la nulidad de otras.

- - - - -

OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN

La iniciativa informe tiene por objetivo fundamental introducir modificaciones a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a fin de dotar al Servicio Nacional del Consumidor de mayores atribuciones en el ámbito financiero. Entre otras disposiciones, se regulan los contratos de adhesión; se crea la figura del “Sello SERNAC”, a fin de identificar los contratos que cumplen con los estándares exigidos; se consagran como instancias de solución extrajudicial de controversias entre proveedores y consumidores el Servicio de Atención al Cliente y el Mediador; se fortalece la facultad del SERNAC para requerir información eficaz, así como se facilita el acceso a la misma por parte del consumidor, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de su derecho, en especial tratándose de servicios financieros, y se confiere el carácter de ministro de fe a ciertos funcionarios del Servicio.

- - - - -

ANTECEDENTES JURÍDICOS

El proyecto está relacionado con las siguientes cuerpos normativos:

- Ley N° 18.959, que creó el Servicio Nacional del Consumidor.
- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.
- Ley N° 19.955, que incorporó a la anterior la defensa de intereses colectivos y difusos.
- Leyes N° 19.659 y N° 19.761, sobre cobranzas ilegales.
- Código Civil.
- Código de Comercio.

- - - - -

DISCUSIÓN EN PARTICULAR

En el presente trámite reglamentario la Comisión escuchó los planteamientos del Instituto de Jueces de Policía Local y del

Comité de Retail Financiero. Se agregan al final de este informe, como parte integrante del mismo, los anexos respectivos, que contienen las exposiciones que dichas entidades realizaron ante la Comisión.

Casi al final del trabajo de la Comisión, la Sala del Senado, con fecha 8 de agosto de 2011, abrió un nuevo plazo para formular indicaciones, que expiró el día 13 del mismo mes. Dentro de dicho lapso presentaron indicaciones los Honorables Senadores señora Allende y señores Gómez, Muñoz, Navarro y Tuma. El Ejecutivo presentó 9 indicaciones, contenidas en el Oficio N° 142-359. Como ninguna de estas proposiciones de enmienda pudo ser incluida en el boletín respectivo preparado inicialmente por la Secretaría del Senado, se aludirá a ellas por el nombre del autor y el número correlativo que les corresponde en el documento que las contiene. Además, en vista que las presentadas por el Presidente de la República incluyen y repiten todos los acuerdos adoptados previamente por la Comisión, sobre la base de las indicaciones ya formuladas en el primer plazo, la Comisión consideró aquellas que presentan novedad respecto del texto a la sazón elaborado y las que recaen en materias que son de iniciativa exclusiva del Jefe del Estado. Todo ello con el propósito de despejar dudas acerca de la autoría de las diversas disposiciones que componen el texto que se somete al examen del Senado.

- - - - -

ARTÍCULO 1°

Este artículo introduce diversas modificaciones en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

- - - - -

Indicación N° 1

Del Honorable Senador señor Tuma, para insertar en el artículo 1° un numeral 1, nuevo, del siguiente tenor:

“1. Agrégase el siguiente artículo 3° quáter:

“Artículo 3° quáter.- Son derechos de los usuarios de servicios financieros los siguientes:

a) El acceso a la información veraz, íntegra y oportuna sobre costos totales de los créditos y los cargos que se apliquen por concepto de comisiones, intereses, gastos de cobranza u otros cualquiera que sea su naturaleza y que se devenguen con ocasión del otorgamiento de un crédito principal.

Este derecho incluye el de conocer las condiciones objetivas por las cuales se decide el otorgamiento de un crédito.

La negativa de otorgamiento de un crédito deberá expresarse por escrito y se deberá justificar únicamente en razones de orden jurídico o comercial objetivamente demostrables.

b) Recibir un trato no discriminatorio, por razones de edad, género y opción sexual, raza o creencia. Queda prohibido establecer estándares de atención diferente en las salas de atención de público para clientes y no clientes de las instituciones bancarias y financieras.

c) Contratar los productos y servicios financieros por separado. No se podrá condicionar la contratación de un determinado servicio financiero a la contratación de otro que tenga una individualidad clara y definida.

d) La movilidad de las garantías constituidas para asegurar sus obligaciones. Las entidades acreedoras deberán acceder a liberar las garantías dentro de un plazo no superior a quince días, una vez que se hayan cumplido las obligaciones principales garantizadas.

e) Pagar tasas de intereses justas. Queda prohibido el cobro de intereses sobre intereses. No puede estipularse un interés que exceda en más de un 10% al corriente que rija al momento de la convención, ya sea que se pacte tasa fija o variable.

f) Terminar de manera expedita su relación con los bancos e instituciones financieras. A la sola petición por escrito del interesado y no existiendo deudas por créditos o cargos pendientes, se dará por terminada la relación contractual existente.

g) Efectuar pagos anticipados de las obligaciones vigentes. Realizado el pago completo del capital, no podrá exigirse el pago de intereses no devengados o de comisiones de prepago.

h) Conocer la información sobre comportamiento comercial que manejan los bancos e instituciones financieras y a que ésta, cuando esté caduca, no sean transmitida sin que previamente lo autorice el deudor.

i) La justa valoración de las garantías que ofrezca. El deudor siempre tendrá el derecho a pedir, en caso de no conformarse con la tasación realizada, que se realice una segunda, con cargo a él. El tasador será designado de común acuerdo y su informe se tendrá como la tasación correcta a efectos de la evaluación de la idoneidad y suficiencia de las garantías ofrecidas.

j) La liquidación justa y oportuna de las deudas. Realizada la petición de liquidación de una deuda el acreedor deberá, dentro de veinticuatro horas, ponerla a disposición del deudor. Los gastos de

cobranza de los créditos siempre serán de cargo del acreedor, sin perjuicio del pago de las costas procesales y personales establecidas por ley.”.”.

La indicación reproduce el texto de la moción Boletín N° 7.120-03, de la que son autores el Honorable Senador señor Tuma y otros señores Senadores, la cual propone incorporar en la ley N° 19.496 un catálogo de derechos de los usuarios de servicios financieros.

El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Juan Andrés Fontaine, hizo presente que muchas de las ideas contenidas en la indicación fueron agregadas al texto del proyecto durante el primer trámite constitucional.

Así, la letra a) es muy similar al contenido de la letra a) del artículo 16 bis del proyecto en informe (que pasó a ser 17 B), lo que la hace redundante; afirmó también que el párrafo segundo de dicho literal se aleja de las ideas matrices de la iniciativa, que su aplicación práctica es muy difícil y que se aparta de la tendencia general, que reconoce a un banco el derecho a no otorgar crédito a un cliente simplemente porque no lo conoce, para evitar fraudes, lavado de dinero y otros problemas.

El Honorable Senador señor Tuma puso de relieve que los derechos de los consumidores también dicen relación con el sentido y alcance de la facultad de las entidades financieras para decidir si otorgar o denegar un crédito. Explicó que el párrafo segundo de la letra a) tiene por objetivo consagrar en la legislación un cierto equilibrio entre el que da el crédito y el que lo recibe, pues lo común es que quien lo solicita no tenga conocimiento de qué se evalúa o qué condiciones se deben cumplir para obtenerlo. No se puede obligar a un banco o institución financiera a que otorgue un crédito, pero sí a informar expresamente las condiciones objetivas que toma en consideración para resolver. No hay transparencia en la materia, concluyó Su Señoría.

El Honorable Senador señor García compartió el espíritu del párrafo primero de la letra a) del artículo 3° quáter propuesto en la indicación, sobre acceso del consumidor a la información. Objetó en cambio el párrafo segundo, porque no siempre se puede consignar por escrito la motivación de una decisión de esta naturaleza, a fin de proteger derechos de terceros, por ejemplo, los depositantes. En lo que respecta a la letra b), indicó que no ve motivo para prohibir que un banco otorgue atención preferente a sus cuentacorrentistas.

En la misma línea opinó el Honorable Senador señor Zaldívar. El otorgar o no un crédito es una materia de libre decisión de los bancos y resulta excesivo regularla por ley.

La Comisión resolvió dejar pendiente esta indicación hasta finalizar con el análisis del texto del proyecto.

El Honorable Senador señor Tuma resaltó la necesidad y conveniencia de debatir respecto de la norma propuesta, más allá de si en definitiva ella es aprobada o no.

El Honorable Senador señor Zaldívar expresó que la idea es elaborar un catálogo de derechos de los usuarios de servicios financieros, no una regulación del otorgamiento de los créditos. Hay que revisar si las normas generales del artículo 3° de la ley N° 19.496 contemplan en forma cabal esos derechos.

- Finalmente, junto con presentar un nuevo conjunto de indicaciones al proyecto dentro del nuevo plazo abierto al efecto, **el Honorable Senador señor Tuma retiró esta indicación**, en vista de que lo más sustancial de su contenido fue incorporado al aprobar con modificaciones otras proposiciones de enmienda.

- - - - -

Dentro del segundo plazo para presentar indicaciones, el Honorable Senador señor Tuma formuló la siguiente proposición de enmienda, signada 1 A):

“1. Al artículo 1°: Para consultar un numeral 1, nuevo, del siguiente tenor:

A) Para agregar un numeral 9 nuevo en el artículo 1, del siguiente tenor:

“9.- Tasa Anual Equivalente: Se entenderá por tasa anual equivalente (TAE), aquella que revele el costo o rendimiento efectivo, real total, de un crédito, expresado en un porcentaje anual respecto a la cuantía del crédito concedido. La tasa anual equivalente igualará el valor actual de todos los compromisos (créditos, reembolsos y gastos) existentes o futuros asumidos por el consumidor. En ningún caso, podrá ser superior a la tasa de interés máximo convencional, publicada al momento de suscribir el crédito correspondiente, para los plazos y monedas que establece la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.”.

- Teniendo a la vista el artículo 17 F del proyecto que se incluye al final de este informe, **el Honorable Senador señor Tuma retiró esta indicación**.

En la misma oportunidad, la Honorable Senadora señora Allende hizo la indicación siguiente:

“1. En el artículo 1° del proyecto, agréguese una nueva letra g) en el artículo 2° del siguiente tenor:

“g) Los servicios prestados empresas sanitarias, cuando el actuar de éstas afecten directamente los derechos de los consumidores.”.

Está referida a los servicios de empresas sanitarias, lo que no tiene relación directa con la idea matriz del proyecto, que es el fortalecimiento de las facultades del Servicio Nacional del Consumidor en lo atinente a la regulación de los contratos de adhesión de productos o servicios financieros.

- Fue declarada inadmisibile por el Presidente de la Comisión, de conformidad con lo prescrito por los artículos 69 de la Constitución Política de la República y 24 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

También en el nuevo plazo para indicaciones el Honorable Senador señor Tuma presentó la indicación N° 1 B), que propone agregar en el artículo 3° de la ley N° 19.496 seis nuevas letras, de la g) a la m)¹, que enuncian derechos del consumidor de productos o servicios financieros. Se transcribe a continuación:

“1 B) Para agregar las siguientes letras nuevas en el artículo 3, del siguiente tenor:

g) El derecho, en las operaciones de tipo financiero, a la información del costo total del crédito y de las operaciones financieras, lo que comprende conocer la Tasa Anual Equivalente a que refiere el número 9 del artículo 1.

h) A conocer las condiciones objetivas que la entidad financiera dispone previa y públicamente para acceder al crédito y operaciones financieras. Y a conocer por escrito las razones de rechazo a la contratación del servicio financiero las que deberán fundarse en condiciones objetivas.

i) A la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones unas vez extinguidas. Las entidades acreedoras deberán alzar las hipotecas u otras garantías, efectuando las inscripciones, subinscripciones y las cancelaciones de las prohibiciones, dentro de un plazo no superior a quince días, una vez que se hayan extinguido las obligaciones.

j) A extinguir anticipadamente las obligaciones emanadas del contrato del servicio financiero, y a que los cobros asociados a esta operación correspondan sólo a los establecidos por la ley.

l) A elegir al tasador de alternativas que presente la institución financiera, y

m) Al conocimiento de la liquidación total del crédito, expresado en dinero, lo que se efectuará a requerimiento escrito del titular, debiendo hacerse efectiva en un plazo no superior a un día hábil.”.

¹ La indicación omite un literal k).

El aludido artículo 3°, en los literales a) a f), enuncia seis derechos y deberes básicos del consumidor, en general. La indicación añade otros siete derechos, referidos específicamente al consumidor de servicios o productos financieros.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Juan Antonio Peribonio, expresó que parte de la información a que aluden los literales propuestos resultaría útil para el consumidor.

Atendida la especificidad de estas disposiciones, la Comisión decidió incluirlas en un inciso segundo, nuevo, en el artículo 3° de la ley N° 19.496.

- La letra j) de esta indicación fue retirada por su autor, atendido que sus disposiciones están comprendidas en el artículo 17 C que propone la Comisión en el proyecto aprobado en esta etapa reglamentaria.

En lo atinente a la letra g) de la indicación, el Jefe de la División Jurídica del Ministerio citó el inciso cuarto del artículo 7° de la ley N° 20.448, el cual dispone que la información relativa al costo final de los créditos hipotecarios universales, créditos universales asociados a una tarjeta de crédito y créditos universales de consumo, a su carga anual equivalente, a la estructura de comisiones e intereses, a los gastos asociados a los mismos, a los seguros con que deban contar mientras subsistan las obligaciones derivadas de su pago y otros tipos de información que determine el reglamento, deberá expresarse de un modo claro y visible, que permita al consumidor comprenderla de manera sencilla y efectiva, comparar las opciones que ofrecen los diversos proveedores y ejercer su derecho a elección. No existe, en consecuencia, una definición legal de carga anual equivalente.

Por otra parte, la obligación de informar sobre la carga anual equivalente en la publicidad de operaciones de crédito está incluida en el artículo 17 F del proyecto que se incluye al final de este informe.

- La letra g) se aprobó con modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar. Se incluyó como letra a) del inciso segundo del artículo 3°, contenido en el numeral 1 del artículo 1° del proyecto.

Respecto de la letra h), el Honorable Senador señor Tuma adujo que debe consagrarse como un derecho básico del consumidor de estos productos y servicios el conocer la razón del proveedor para rechazarlo, porque muchas veces el fundamento es discriminatorio.

El Honorable Senador señor Zaldívar argumentó que la decisión de un proveedor de crédito de otorgarlo o negarlo forma parte de su libertad de contratación; no existe en ello, a favor del consumidor, un elemento que forme parte del orden público económico.

La votación se dividió, resultando aprobada la primera oración y rechazada la segunda.

- Aprobaron por unanimidad la primera parte, con cambios de redacción, los Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar, en tanto que la segunda resultó rechazada por mayoría. Por el rechazo estuvieron los Honorables Senadores señores García, Pérez Varela y Zaldívar y por la aprobación se manifestaron los Honorables Senadores señores Espina y Tuma. Lo aprobado se incluyó como letra b) del inciso segundo del artículo 3°, contenido en el numeral 1 del artículo 1° del proyecto.

La segunda parte de la letra i), afirmó el Honorable Senador señor Zaldívar, ya está incluida en el artículo 17 C del proyecto que propone la Comisión en este informe, donde se desarrolla la forma de hacer operativa la facultad del consumidor; sin embargo, la primera parte, que enuncia el derecho, amerita una consagración explícita en el precepto en discusión.

- La letra i), con ajustes de redacción, fue aprobada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar. Se incluyó como letra c) del inciso segundo del artículo 3°, contenido en el numeral 1 del artículo 1° del proyecto.

Fundamentando su proposición incluida en la letra l) de esta indicación, el Honorable Senador señor Tuma señaló que la tasación, en las operaciones que requieren evaluar garantías, es una carga obligatoria impuesta al consumidor, quien además debe pagar su costo. Justo es, entonces, que pueda escoger al tasador.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio explicó que la tasación de las garantías es un factor esencial para la evaluación del riesgo y que nada impide al consumidor solicitar otra tasación.

El Honorable Senador señor García argumentó que los intereses en juego pueden conciliarse, si el consumidor puede escoger entre varios tasadores que proponga el proveedor.

La letra l) se aprobó con modificaciones, en forma unánime.

- Concurrieron al acuerdo los Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar. Se incluyó como letra d) del inciso segundo del artículo 3°, contenido en el numeral 1 del artículo 1° del proyecto.

En cuanto a la letra m), el Director del Servicio Nacional del Consumidor hizo presente que la obligación del proveedor ya está incorporada en el artículo 17 C del proyecto inserto al final de este informe.

El Honorable Senador señor Tuma manifestó que los bancos son reacios a entregar esta información en forma clara, inmediata y por escrito, y que la obligación incluida en el artículo 17 C puede ser complementada con la consagración en la norma en discusión del derecho correlativo. Además, el precepto en que se incluiría –el artículo 3° de la ley N° 19.496– es de aplicación general, en tanto que el 17 C rige sólo para contratos de adhesión de productos y servicios financieros.

El Honorable Senador señor García propuso incluir en el artículo 3° sólo la primera frase y consignar el plazo de respuesta en el artículo 17 C. Así se resolvió.

- La letra m) fue aprobada con modificaciones, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar. Se incluyó como letra e) del inciso segundo del artículo 3°, contenido en el numeral 1 del artículo 1° del proyecto.

También dentro del segundo lapso para indicaciones ya mencionado, el Honorable Senador señor Tuma presentó dos indicaciones que inciden en el artículo 13, las signadas 1 C) y 1 D). Se transcribe a continuación el texto de ellas:

“C) Para intercalar en el artículo 13 entre las palabras “condiciones” y “ofrecidas”, la palabra “públicamente”

D) Para incorporar en el artículo 13 un inciso segundo nuevo del siguiente tenor: “En el caso de promover servicios financieros, deberá expresarse el costo total del servicio o producto. El incumplimiento de esta obligación se considerará publicidad engañosa, castigándose con las penas contempladas en el artículo 467 del Código Penal.”.

El artículo 13 citado preceptúa que los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Sobre la primera de estas proposiciones el Jefe de la División Jurídica del Ministerio manifestó que ella no coincide con las ideas matrices del proyecto, pues el artículo en que incide es de aplicación general y la iniciativa de ley en debate se refiere únicamente al mercado de productos y servicios financieros.

El Honorable Senador señor Tuma recalcó que esta indicación está relacionada con aquella que consagra el derecho a conocer el motivo por el cual un proveedor rechaza un crédito.

- La indicación 1 C) fue retirada por su autor.

El Honorable Senador señor Tuma fundamentó la indicación N° 1 D) diciendo que con ella se intenta sancionar como publicidad engañosa la promoción que sólo indica el número de cuotas y el monto de cada una de ellas para informar el precio de un bien o servicio, omitiendo el valor final.

El Honorable Senador señor Espina opinó que la estrategia de venta aludida por el Honorable Senador señor Tuma no es publicidad engañosa.

El Honorable Senador señor Zaldívar agregó que no corresponde asimilar al fraude la conducta que se pretende sancionar y que la ley N° 19.496 no contiene ninguna sanción de tipo criminal. Si hubiere fraude correspondería sancionarlo según las reglas generales del Código Penal y no en esta ley.

La Comisión resolvió descartar la penalización conforme al Código del ramo e incorporar al final del artículo 17 A una oración que incorpora la parte de la disposición que obliga al proveedor a informar siempre en sus promociones el costo total de lo que ofrece.

- Acordado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

- - - - -

Número 1 del artículo 1°

El numeral 1 del artículo 1° del texto aprobado en general por el Senado agrega a continuación del artículo 16 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los artículos 16 bis, 16 ter, 16 quáter, 16 quinquies, 16 sexies y 16 septies.

- - - - -

Indicación N° 2

Del señor Vicepresidente de la República, para reemplazar, en el encabezamiento del número 1, la expresión “16 sexies y 16 septies”, por “16 sexies, 16 septies y 16 octies”.

Esta proposición, de carácter meramente formal, es consecuencia de otra, la indicación N° 19, que incorpora un artículo 16 octies, según se consignará más adelante. Habiendo admitido la Comisión dicha incorporación, estuvo por acoger también esta indicación.

- La indicación fue aprobada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Más adelante, como consecuencia de la incorporación de nuevos artículos en este Título, se reabrió el debate sobre el punto y se insertó en el texto sustitutivo la mención de los nuevos preceptos.

- El acuerdo modificatorio fue adoptado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Zaldívar.

Por último, como consecuencia de la aprobación ulterior de otras indicaciones, el encabezado del número en comento quedó como se indica a continuación:

“2. Agréganse a continuación del artículo 17, los siguientes artículos 17 A al 17 J:”.

- - - - -

Artículo 16 bis (pasa a ser 17 B)

El artículo 16 bis regula los contratos de adhesión de servicios y productos financieros que proponen a sus clientes los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito y, en general, toda persona natural o jurídica que provea dichos productos.

Inciso primero

El inciso primero enuncia en seis literales las especificaciones mínimas que deberán incluir esos contratos, con el objeto de fomentar su simplicidad y transparencia, en los siguientes términos:

“a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos o 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.

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.

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.

d) En el caso que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve a 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 y cuáles voluntarios, y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma.

e) Indicar si la institución cuenta con un sistema de atención de reclamos y con los servicios de un defensor del cliente en el evento de que se susciten controversias no resueltas por las partes. En ambos casos, señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

f) Indicar si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.”.

En primer lugar, la Comisión reordenó la redacción del encabezado del inciso primero, en uso de la facultad del inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado.

- Acordado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Letra b)

Se insertó la palabra “legales” a continuación de la expresión inicial “Las causales”, con lo que se pretende impedir que la parte dominante introduzca causales arbitrarias para poner fin al contrato.

- El acuerdo, basado en la facultad del inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado, se adoptó con igual votación que el precedente.

Letra d)

Este literal exige, cuando se contraten varios productos o servicios simultáneamente o cuando el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, que exista un anexo en que se identifique cada uno de ellos, se indique claramente cuáles son obligatorios y cuáles voluntarios, y que la aprobación expresa del consumidor conste mediante su firma.

Indicación N° 3

Del Honorable Senador señor Espina, para reemplazar la frase inicial de esta letra, “En el caso que” por “Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 16 sexies, en el caso que”.

El autor de la indicación explicó que el propósito es reforzar la prohibición de ventas atadas que se consagra en el inciso primero del artículo 16 sexies, consignando expresamente el mismo principio en la letra d) del artículo 16 bis, de manera de impedir toda interpretación en otro sentido.

- La indicación fue aprobada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar, con enmiendas de redacción y ajustando la referencia interna para dirigirla al artículo 17 G.

Indicación N° 4

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para sustituir la frase final de la letra d), “y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma”, por “debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos servicios conexos por el consumidor mediante su firma”.

La indicación refuerza la idea de que cada producto y servicio debe ser aceptado explícitamente por el consumidor y, a

la vez, hace más fluida la redacción del texto. La Comisión la complementó agregando que los productos contratados de manera simultánea o conexas también deben ser aprobados de modo expreso.

- Fue aprobada con modificaciones, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Letra e)

La letra e) determina que en estos contratos de adhesión se deba indicar si el proveedor cuenta con un sistema de atención de reclamos y con los servicios de un defensor del cliente para resolver controversias que no puedan ser zanjadas por las partes. En ambos casos, se deberá señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

Indicación N° 5

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para intercalar, a continuación del vocablo “cliente”, la locución “, a lo menos al momento de la suscripción del contrato”.

La Comisión estimó que la inclusión de la frase torna confusa la norma y es innecesaria, pues es evidente que ésta y las demás cláusulas del contrato de adhesión deben estar incorporadas al mismo al momento de su suscripción.

- La indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

En el nuevo plazo para indicaciones, el Ejecutivo, en su indicación N° 3), propuso el siguiente texto para la letra e):

“e) Indicar si la institución cuenta con un Servicio de Atención del Cliente y un Mediador en el evento de que se susciten controversias que no hayan podido ser resueltas por las partes. En ambos casos, señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.”.

La Comisión estimó que en gran medida se ajustaba a sus requerimientos, pero eliminó la mención del Mediador, porque éste no debe ser una entidad dependiente del proveedor, sino eminentemente autónoma.

- Con esa corrección, y otras formales de menor entidad, fue aprobada por la unanimidad de los integrantes de la

Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Letra f)

Este literal prescribe que los contratos de adhesión regulados por este artículo 16 bis deben indicar si cuentan con el Sello SERNAC vigente, que se establece en el artículo 55.

Indicación N° 6

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, propone suprimir la citada letra f).

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo manifestó que la figura del Sello SERNAC es de la esencia del proyecto, por lo que es de la mayor relevancia que los contratos de adhesión adviertan si cuentan con él.

La Comisión estimó que se trata de un aspecto clave del proyecto, que no debe suprimirse, porque informa a los consumidores que el contrato cumple con ciertos estándares de calidad y seguridad.

- La indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

En el nuevo plazo para indicaciones que se fijó, el Ejecutivo presentó la siguiente proposición, incluida en su indicación N° 1):

“g) Señalar la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades, efectos y los mecanismos a través de los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor.”.

La Comisión la acogió con enmiendas, como se expresa en el capítulo de las modificaciones.

- Acordado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Por su parte, en el mismo nuevo plazo ya referido, la Honorable Senadora señora Allende presentó la siguiente indicación:

“5. En el número 1 del artículo 1º del proyecto, agréguese una nueva letra g) en el artículo 16 bis del siguiente tenor:

“g) Indicar expresamente que los contratos de adhesión no podrán incluir mandatos abiertos a la empresa emisora, para suscribir ningún tipo de documento en representación del consumidor.”.”.

La Comisión se manifestó contraria a los poderes en blanco e irrevocables, que permiten abusos y arbitrariedades e incluso se usan para suscribir por el deudor pagarés ante Notario. Por ello acogió la idea, con una redacción simplificada, y la agregó en la letra g) del artículo 17 B recién aprobada.

- Acordado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Tuma.

Igualmente, en el nuevo plazo para indicaciones, el Honorable Senador señor Navarro formuló una indicación N° 1, para agregar en este artículo 16 bis la siguiente letra g), nueva:

g) "indicarse con total claridad y precisión la entidad, procedimiento, plazos y lugares para proceder al cierre de cuentas corrientes, clausura de tarjetas de crédito bancarias o de casas comerciales en caso de que un usuario pretenda poner fin a estos contratos y productos.

El hecho de que un consumidor se encuentre en mora no obstará a lo dispuesto en el inciso anterior."

La posibilidad de que el consumidor ponga término anticipado a uno o más servicios financieros está ya incluida en el inciso tercero del artículo 17 C del proyecto que plantea la Comisión en esta etapa, pero se exige como condición extinguir totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al servicio que se desea terminar.

La Comisión rechazó esta indicación, porque es contradictoria con lo que ya tiene acordado sobre este particular.

- Votaron por el rechazo los Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Tuma.

Inciso Segundo

El inciso segundo del artículo 16 bis aprobado en general por el Senado es del siguiente tenor:

“Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de ajuste. 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, por lo menos, con 30 días hábiles de anticipación respecto de su entrada en vigencia. El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato.”.

Indicación N° 7

Del Honorable Senador señor Espina, introduce tres modificaciones al inciso segundo del artículo 16 bis: 1) sustituye la expresión inicial “Los contratos” por la frase “Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16 letra a) los contratos”; 2) reemplaza la locución “y mecanismos de ajuste” por “y mecanismos de reajustabilidad”, y 3) elimina la oración final “El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato.”.

Sobre la primera sustitución, el Honorable Senador señor Espina manifestó que se trata de traer a colación, para reforzarla, la disposición de la letra a) del artículo 16 de la ley N° 19.496, que hace anulables las cláusulas que 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.

En relación con el reemplazo de la locución “mecanismos de ajuste” por “mecanismos de reajustabilidad”, el señor Ministro expresó que en el lenguaje financiero la expresión “mecanismos de ajuste” comprende no sólo el reajuste que compensa la desvalorización monetaria, sino que abarca también la adecuación de tasas por otros conceptos.

La Comisión juzgó necesario acotar la disposición de manera de resguardar más eficazmente los derechos del consumidor, puesto que el concepto “reajuste” es ampliamente comprendido por la generalidad de las personas, en tanto que el sentido específico que en la industria del crédito se da a la expresión “mecanismos de ajuste” genera una asimetría en la información.

Por lo que respecta a la eliminación de la frase final, el Honorable Senador señor Espina explicó que el artículo 3°, letra a), de la ley N° 19.496, preceptúa categóricamente que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo, por lo tanto, nunca obsta al derecho a

reclamo. Reiterar acá el principio, además de ser superfluo, puede dar margen para interpretar que en algunos casos el silencio sí produce efectos.

Explicó Su Señoría que, al igual que en otras indicaciones que ha presentado, el objetivo de la primera y la tercera proposiciones contenidas en esta indicación es reafirmar principios generales contenidos en la letra a) del artículo 3° y en la letra a) del artículo 16 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cuales son, que el silencio no constituye aceptación y que no se puede modificar unilateralmente un contrato.

Sin embargo, se debe evitar que por la vía de la interpretación *a contrario sensu* se sostenga que, como en alguna norma no se ha reiterado expresamente el principio general, ello significa que en ese caso se permite al proveedor modificar unilateralmente precios, tasas, plazos y otros elementos del contrato. A tal efecto, declaró que retiraba la primera parte de su indicación y solicitó dejar una constancia aclaratoria.

La Comisión coincidió con lo planteado y acordó dejar expresa constancia en la historia fidedigna del establecimiento de la ley que ningún precepto de la ley N° 19.496 ni del presente proyecto queda excluido de la aplicación de las normas de la letra a) del artículo 3° ni de la letra a) del artículo 16 del aludido cuerpo legal, porque no es necesario reiterar en cada precepto la vigencia y aplicabilidad de reglas generales.

- La Comisión aprobó, por la unanimidad de sus integrantes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar, la segunda y la tercera de las enmiendas propuestas en esta indicación. La primera fue retirada por su autor.

- Constancia acordada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, Pérez, Prokuriça, Tuma y Zaldívar.

Indicación N° 8

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para intercalar en la frase final del segundo inciso del artículo 16 bis, a continuación de la palabra “contrato”, lo siguiente: “antes del cumplimiento del plazo de prescripción”.

Atendido que la oración a la que se añadiría la frase propuesta fue eliminada del texto al aprobar parte de la indicación N° 7, la indicación N° 8 fue rechazada.

- Acordado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

En el nuevo plazo para indicaciones que se fijó, la Honorable Senadora señora Allende presentó la siguiente:

“4. En el número 1 del artículo 1º del proyecto, agréguese nuevos incisos finales en el artículo 16 bis del siguiente tenor:

“La tasa de interés máximo convencional no podrá exceder en más de un 25% la Tasa de Política Monetaria del Banco Central.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, los proveedores que abastecen al comercio al detalle no podrán realizar discriminación de precios y condiciones, sea por el medio de pago empleador por el consumidor o por cualquier otra razón”.

- Fue declarada inadmisibile por el Presidente de la Comisión, de conformidad con lo prescrito por los artículos 69 de la Constitución Política de la República y 24 de la Ley N° 18.918 Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, por no tener vinculación directa con la idea matriz del proyecto.

Artículo 16 ter (pasa a ser 17 C)

El artículo 16 ter que el texto aprobado en general por el Senado incorpora a la ley N° 19.496 contempla una serie de obligaciones de los proveedores de servicios financieros, en los siguientes términos:

“Artículo 16 ter.- Los proveedores de aquellos servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento deberán comunicar periódicamente y 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.

Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad, en la medida que se trate de contratos de duración indefinida y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido cualquier costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión.

Los proveedores de créditos no podrán retrasar injustificadamente el término de contratos de créditos, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso injustificado cualquier demora superior a 10 días una vez extintos totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido cualquier costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, sin retraso injustificado y dentro del plazo de 10 días, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad.

En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el mutuo otras hipotecas que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor. Extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a escriturar el alzamiento de la hipoteca dentro del plazo de 30 días.”.

- - - - -

En el nuevo término para indicaciones, el Ejecutivo formuló la N° 3), que dispone que los dos plazos contenidos en el inciso tercero de este artículo sean de días hábiles.

- Se aprobó por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Tuma. Igual predicamento se adoptó en la mayor parte de los preceptos que contienen plazos.

El Honorable Senador señor Navarro formuló las siguientes dos indicaciones a este artículo, en el mismo nuevo plazo ya aludido:

“2.- en el artículo 1 número 1 que agrega el artículo 16 ter elimínese su inciso segundo y reemplácese por el siguiente: "Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad, en la medida que se trate de contratos de duración indefinida".

3.- En el artículo 1 número 1 que agrega el artículo 16 ter reemplácese en el inciso 4 el guarismo "30" por "10".”.

La número 2 contiene una disposición similar al inciso que pretende reemplazar, que en el proyecto contenido al final de este informe es el tercero del artículo 17 C; sin embargo, este último ofrece un desarrollo más completo, lo que motivó el rechazo de la indicación.

- Acordado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Tuma.

La número 3 reduce de treinta a diez días corridos el plazo para escriturar el alzamiento de las hipotecas que garantizan un crédito hipotecario. A la fecha en que se trató esta indicación la Comisión ya había modificado el precepto, fijando el plazo en cuestión en treinta días hábiles.

El acuerdo anterior fue revisado, teniendo presente que el término en comento es el requerido para confeccionar la escritura de cancelación y alzamiento y que el trámite de subinscribirla en el Conservador de Bienes Raíces corresponde al deudor. En consecuencia, se acogió la indicación, estableciendo que el plazo sea de quince días hábiles.

- La indicación N° 3 fue aprobada con esa enmienda, por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Tuma.

- - - - -

Indicación N° 9

Del señor Vicepresidente de la República, propone agregar el siguiente inciso quinto, nuevo:

“Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de 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 otra institución distinta.”.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo destacó la importancia de esta indicación, que incorpora un inciso quinto al artículo 16 ter, referido a la operación misma del servicio. En esa perspectiva, regula la obligación del proveedor de informar al consumidor acerca de diversos elementos del contrato de adhesión, la facultad del

consumidor de ponerle término anticipado, el deber del proveedor de no entorpecer la decisión de su contraparte en orden a poner fin a la relación contractual, la prohibición de imponer garantías excesivas en los créditos hipotecarios, y fija un plazo para alzar la hipoteca cuando se extinga la obligación.

Indicó que esta indicación recoge una de las sugerencias de la investigación que encargó la Fiscalía Nacional Económica a la Universidad de Chile, respecto de condiciones para incrementar la competencia en el sistema bancario.

El Honorable Senador señor Tuma destacó que el inciso da al deudor la facultad de optar con quien celebrará el convenio de pago automático, lo que es muy positivo.

El Honorable Senador señor García recalcó que esta norma impedirá que el proveedor del crédito rechace un pago automático o electrónico efectuado por el deudor desde otra institución financiera, con la que haya celebrado el respectivo convenio.

- La indicación N° 9 fue aprobada con una mínima corrección de redacción, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar, como inciso sexto del artículo 17 C.

- - - - -

Dentro del nuevo plazo para indicaciones abierto por la Sala, el Honorable Senador señor Gómez formuló la que se transcribe a continuación:

“Agrégase el siguiente inciso quinto nuevo al artículo 16 ter del numeral 1:

“Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o 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 dicha renovación o reposición podrá condicionarse a la celebración de un nuevo contrato.”.

Esta norma evita que se aproveche la oportunidad en que se reemplaza una tarjeta de crédito o de débito o cualquier otro soporte físico requerido para usar un servicio o producto financiero, para modificar las estipulaciones de un contrato vigente.

- Se aprobó por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores

Espina, García y Tuma, como inciso segundo del artículo 17 C que se incluye en el proyecto que propone la Comisión en este informe.

- - - - -

Artículo 16 quáter (pasa a ser 17 D)

El artículo 16 quáter aprobado en general por el Senado dispone lo siguiente:

“Artículo 16 quáter.- El incumplimiento del artículo 16 bis y de los reglamentos dictados para su ejecución, por parte de un proveedor en un contrato de adhesión, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 16 bis. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, además de la indemnización que determine a favor del consumidor.

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.”.

La Corte Suprema hizo presente que este último inciso contiene una disposición innecesaria, cual es, la que señala que el proveedor no podrá invocar la nulidad del contrato que él ha propuesto al consumidor. La Comisión, consciente de que ello es así en aplicación del principio de que nadie puede aprovecharse de su propio dolo, estuvo por mantener la norma, por su efecto didáctico.

Corresponde consignar que cuando este artículo alude al juez, debe entenderse que se trata del juez de policía local o del juez civil, según se trate de un juicio en que se haga valer un interés individual o bien el interés colectivo o difuso de un grupo de consumidores.

Indicación N° 10

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, propone sustituir el inciso segundo de este artículo, por el siguiente:

“El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 16 bis. La declaración de nulidad por el juez se regirá por lo señalado en el artículo 16 A.”.

El efecto de la indicación es eliminar las facultades que el texto aprobado en general otorga al juez, de ordenar a las partes que adecuen el resto del contrato, que no ha sido anulado, y de determinar la indemnización a favor del consumidor.

El artículo 16 A de la ley N° 19.496 dispone que, 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, el contrato subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por su naturaleza misma, 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.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo observó que la indicación elimina la posibilidad de que el juez ordene la adecuación de las cláusulas subsistentes, la denominada integración del contrato. Por ejemplo, si el deudor de un crédito alega la nulidad de las cláusulas de ajuste, porque no son objetivas o fácilmente verificables, el juez, de acuerdo con la norma actual, sólo podría declarar subsistente el contrato con las restantes cláusulas o anularlo íntegramente. La innovación propuesta es que ese juez pueda instar a las partes a adecuar el contrato y que ellas puedan establecer, por ejemplo, un mecanismo de ajuste en forma clara. Consideró necesario contemplar esta facultad, dado que los contratos de adhesión pueden presentar muchas complejidades.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía señaló que lo que se busca es hacer posible que los jueces privilegien la adecuación de los contratos, porque si se ven en la necesidad de declarar la nulidad total de los mismos no habrá lugar a indemnización de perjuicios a favor del consumidor. Señaló, por ejemplo, que si se anula un mutuo el consumidor estaría obligado a restituir la suma recibida. Agregó que la Corte Suprema, al informar este proyecto, se pronunció favorablemente respecto de esta disposición, la integración contractual, que se contiene en otras legislaciones sobre productos financieros, como la española.

El Honorable Senador señor García hizo ver que esta nueva disposición podría generar una jurisprudencia demasiado cambiante y contradictoria, según sea el juez que resuelva sobre un mismo contrato tipo de adhesión.

El Honorable Senador señor Espina expresó su acuerdo con el inciso aprobado en general, por cuanto entrega a las mismas

partes que celebraron el contrato la posible adecuación de las cláusulas que subsistan una vez declarada la nulidad de ciertas estipulaciones.

El Honorable Senador señor Tuma coincidió con el fondo de la norma aprobada en general por el Senado como artículo 16 quáter, pero consideró que es necesario repensar su ubicación en el texto o bien consignar cada uno de sus incisos como preceptos separados.

- La indicación N° 10 fue rechazada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

El inciso primero del artículo 16 quáter fue suprimido como consecuencia de la aprobación del artículo 17 J, según se consignará más adelante en este informe.

- El acuerdo fue adoptado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Zaldívar

Dentro del nuevo plazo para indicaciones aprobado por la Sala, el Honorable Senador señor Navarro presentó la que sigue:

"4.- en al artículo 1 que agrega el artículo 16 quater en su inciso primero reemplácese el actual inciso primero por el siguiente nuevo: "El incumplimiento del artículo 16 bis y de los reglamentos dictados para su ejecución, por parte de un proveedor en un contrato de adhesión, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción con multa desde 750 unidades tributarias mensuales."

Como resultado de la solución adoptada por la Comisión en materia de sanciones en el artículo 17 J, el inciso en que incide la indicación en análisis fue eliminado. Por consiguiente esta proposición de enmienda fue rechazada.

- Acordado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García y Tuma.

En el mismo nuevo plazo ya mencionado, el Honorable Senador señor Navarro presentó esta otra indicación:

"5.- en al artículo 1 que agrega el artículo 16 quater en su inciso primero reemplácese el actual inciso segundo por el siguiente nuevo: " El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones

que infrinjan el artículo 16 bis. Esta nulidad podrá declararse por el juez, en un procedimiento sumarísimo y sin ulterior recurso, en caso que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, además de la indemnización que determine a favor del consumidor".

Es sustancialmente igual al texto aprobado en general, con la diferencia de que no indica un tribunal competente e introduce un nuevo procedimiento, de única instancia, para el juicio de nulidad.

El artículo 16 B de la ley N° 19.496 hace aplicables a esos procesos el procedimiento contemplado en el Título IV de la misma, juicios que pueden ser conocidos por un juez de policía local o un juez civil, según el interés comprometido sea individual o colectivo o difuso; a esas reglas se aplican supletoriamente las disposiciones de la ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local, y el Código de Procedimiento Civil.

La Comisión decidió no innovar en esta materia, que está suficientemente asentada en la práctica administrativa y de tribunales, por lo que la indicación fue rechazada.

- Acordado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Tuma.

- - - - -

Artículo 16 quinquies (pasa a ser 17 E)

El artículo 16 quinquies que el texto aprobado en general por el Senado propone incorporar es del siguiente tenor:

“Artículo 16 quinquies.- En la promoción de productos financieros o seguros al público en general, los proveedores no podrán utilizar prácticas comerciales que impliquen restringir, de cualquier forma, el derecho a la libre elección del consumidor. Se entenderán como conductas atentatorias contra la libre elección del consumidor, entre otras, las siguientes:

a) La emisión y, o envío de productos o contratos representativos de ellos, no solicitados al domicilio o lugar de trabajo del titular.

b) La venta directa de productos financieros en la vía pública y en espacios o recintos educacionales y, o de concurrencia

habitual de adultos mayores. Esta limitación no puede significar una restricción a la publicidad masiva e indirecta.”.

Indicación N° 11

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández propone suprimir el artículo.

Indicación N° 12

Del señor Vicepresidente de la República, para reemplazarlo por el siguiente.

“Artículo 16 quinquies.- En la promoción de productos financieros o seguros al público en general, los proveedores no podrán ejecutar las siguientes conductas:

a) Emitir y/o enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del titular.

b) Vender directamente productos financieros en espacios o recintos educacionales. Esta limitación no podrá significar una restricción a la publicidad masiva o indirecta.”.

La Comisión trató en conjunto ambas indicaciones.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo argumentó que es importante mantener este artículo, con la nueva redacción propuesta en la indicación del Ejecutivo, que lo perfecciona y es más específica respecto de las conductas que no se pueden ejecutar. El concepto general que se encuentra en el encabezado del texto aprobado en general, que alude a prácticas comerciales que restrinjan el derecho del consumidor a la libre elección, es muy amplio.

La Comisión estuvo de acuerdo en que el encabezamiento que propone la indicación es más claro y específico, en cuanto proscribiera determinadamente ciertas conductas de quienes promueven productos financieros o seguros.

En relación con la letra a), el Honorable Senador señor Pérez Varela exhortó a no generar una barrera de entrada para los pequeños emprendedores, que favorezca a los actores más grandes. Advirtió que en muchas ocasiones este tipo de promoción dirigida al domicilio o al lugar de trabajo es el modo que posibilita el ingreso al mercado de empresas emergentes.

En su opinión, el verdadero problema que evidencia ese mecanismo de oferta de productos financieros personalizados es saber cómo y por qué un determinado proveedor ha tenido acceso a los datos personales de ese consumidor potencial.

Al Honorable Senador señor Tuma le pareció pertinente impedir el envío de productos que no han sido solicitados, especialmente tratándose de productos financieros, lo que puede incitar a una persona a un consumo que no siempre estará dentro de sus posibilidades.

El Honorable Senador señor Zaldívar apoyó la letra a) que propone la indicación, porque la entrega de productos financieros a potenciales consumidores fomenta en muchas oportunidades el consumo irresponsable, que excede su capacidad de pago. En relación con la oración final de la letra b), que señala que la prohibición en cuestión no restringe la publicidad masiva e indirecta, planteó eliminarla, por considerarla innecesaria y que se presta a equívocos.

El señor Ministro explicó que el artículo 16 quinquies se introdujo por iniciativa parlamentaria, en el primer trámite constitucional. Coincidió en que en el texto que propone la indicación resulta innecesaria la frase final, la que solo tiene sentido cuando se trata de la venta directa de productos en la vía pública. En ningún caso la norma pretende limitar la publicidad de estos productos.

En relación siempre con la letra b), el Honorable Senador señor García propuso incluir entre las conductas prohibidas la venta de productos financieros en lugares de pago de pensiones, como aquellos recintos que han sido licitados por el Instituto de Previsión Social (IPS) a tal efecto. La venta en esos lugares da lugar a engaños a los potenciales consumidores, atendida su edad y las dificultades reales de algunos de ellos para comprender todo el alcance del contrato que suscriben, entre otras razones. Hizo presente que la redacción debe ser cuidadosamente analizada, puesto que también son lugares de pago de pensiones los bancos, a los que con una norma como esta se les puede entorpecer la venta de productos financieros, que es parte de su giro.

El Honorable Senador señor Espina estimó que la indicación propuesta por el Ejecutivo está bien orientada y acota las conductas que no se pueden ejecutar. Coincidió en que la venta u oferta de productos y servicios financieros en lugares de pago de pensiones da margen a ardides para cautivar a los adultos mayores que lindan con lo fraudulento.

El Honorable Senador señor Tuma llamó a dar una nueva mirada a este artículo. Advirtió que se trata de un problema de fondo que no se resuelve simplemente prohibiendo la venta de productos

financieros en determinados lugares. En su opinión, lo grave en esta materia es que hay instituciones que son las únicas que están autorizadas por ley para descontar por planilla las cuotas de estos créditos y, por tanto, tienen a las personas de la tercera edad como clientes cautivos y no corren riesgo alguno.

Además, sugirió agregar a la prohibición de vender estos productos, la de promoverlos. Destacó que esta norma se complementa con un proyecto de ley sobre descuentos de las remuneraciones por planilla, que se encuentra actualmente en la Comisión de Trabajo y Previsión Social y solicitó pedir a la Sala que lo tramite a esta Comisión de Economía. La Comisión acogió esta solicitud, lo mismo que la Sala del Senado.

En vista del giro del debate, la Comisión revisó diversas alternativas de redacción del artículo 16 quinquies que el Ejecutivo sometió a su consideración, como resultado de lo cual aprobó la indicación N° 12 con modificaciones que recogen las observaciones formuladas.

El encabezamiento del artículo fue concebido como una prohibición a las personas, los proveedores, en lugar de la proscripción de una actividad, como es la promoción de los productos allí enunciados. En la definición de las conductas que quedan vedadas se excluyó, de la letra a), la de emitir productos o contratos, porque el verbo “enviar” es suficiente, desde que no sería posible enviar lo que no ha sido emitido. Se precisó, siempre en el literal a), que el destinatario de tales productos o contratos es el consumidor, porque el término “titular” resulta ambiguo en el contexto de la norma. En la letra b) se agregó como conducta no permitida la promoción de productos financieros en espacios o recintos educacionales. Por último, se incluyó un literal c), nuevo, que agrega la prohibición de promover y vender dichos productos en lugares habilitados por las entidades financieras para pagar pensiones, en aquellos días en que los pensionados concurren para recibir su pago.

Queda en claro de este modo que la prohibición no se limita a las oficinas de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, sino que abarca todo lugar de pago de pensiones, pero sólo en los días de pago de las mismas.

El Honorable Senador señor Zaldívar dejó constancia de que en el local de pago no puede haber nada que pueda atraer al jubilado a contratar un nuevo crédito.

El Honorable Senador señor Prokuriça afirmó que la norma está bien inspirada, pues busca proteger a los jubilados que cuando concurren a cobrar su pensión son abordados por vendedores de productos financieros. Expuso que si los bancos se adjudican el contrato para pagar pensiones, deberán adoptar las medidas pertinentes, como tener

una oficina destinada exclusivamente al efecto, en la que no se podrá vender productos financieros, por ejemplo.

En vista de los acuerdos alcanzados en torno al nuevo texto que tendrá el artículo 16 quinquies, la indicación N° 11, que proponía suprimirlo, fue rechazada.

- La indicación N° 11 fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Zaldívar.

La indicación N° 12 fue votada en dos oportunidades.

- En una primera instancia, fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Pérez Varela, Prokuriça, Tuma y Zaldívar.

Reabierto el debate sobre la base de la parte pertinente de la indicación N° 1) del Ejecutivo, el artículo 16 quinquies, que en definitiva devino en 17 E, fue objeto de nuevas modificaciones. En efecto, se eliminaron los literales b) y c) inicialmente aprobados.

La letra b), que prohíbe las actividades de venta y promoción directas de productos y servicios financieros en recintos educacionales impediría, particularmente en el nivel de la enseñanza superior, que los jóvenes se familiaricen con el mundo financiero y que tanto ellos como los académicos y administrativos tuvieran acceso a servicios tan básicos como son, por ejemplo, los cajeros automáticos. Por otra parte, de conformidad con las reglas generales del derecho civil, los estudiantes menores de edad no pueden contratar personalmente, sino representados.

A este respecto, el Honorable Senador señor Tuma expresó que es efectivo que algunos proveedores, especialmente cadenas del comercio detallista, ofrecen tarjetas de crédito a personas que carecen no sólo de capacidad legal para contratar, sino que tampoco poseen capacidad de pago de las obligaciones que surgen de los productos que se les ofrecen. Pero este es otro problema y para desincentivar esta práctica inconveniente hay un proyecto de ley que quita mérito ejecutivo a los instrumentos con que los acreedores aseguran esos créditos.

Por lo que respecta a la letra c), que prohíbe la promoción y venta de productos y servicios financieros en lugares y días en que pensionados reciben el pago de sus retribuciones, se tuvo en cuenta que ello tiene lugar, por lo general, en recintos bancarios y que el pago se organiza de tal manera que tiene lugar todos los días hábiles de la semana; en consecuencia, la prohibición entraría gravemente el funcionamiento del

sector. Por último, es del caso señalar que fiscalizar el cumplimiento de semejante norma resultaría impracticable.

- La supresión de las letra b) y c) de este artículo y su reformulación como un precepto de inciso único fue aprobada por los Honorables Senadores señores García, Pérez Varela y Zaldívar.

Artículo 16 sexies (pasa a ser 17 G)

Inciso Primero

El texto aprobado en general por el Senado es el siguiente:

“Artículo 16 sexies.- 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:

a) impone la contratación al consumidor de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y

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.”.

Indicación N° 13

Del Honorable Senador señor García, para intercalar en la letra a) del inciso primero, a continuación del vocablo “impone”, la expresión “o condicione”.

El autor de la indicación explicó que la adición propuesta mejora y refuerza la intención de la norma. En su opinión, el artículo 16 sexies recoge lo planteado en la letra c) de la indicación N° 1.

La Comisión estuvo de acuerdo y aprobó la indicación con un ajuste formal mínimo.

- Acordado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Inciso Segundo

El Senado aprobó en general el texto que sigue:

“Los proveedores deberán informar en toda cotización y publicidad todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos. Asimismo, deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso que se contraten separadamente.”.

Indicación N° 14

Del Honorable Senador señor García, para sustituir el inciso segundo, por el siguiente:

“Los proveedores deberán informar en toda cotización y publicidad ejecutada a través de cualquier medio masivo o individual en que se promocionen créditos específicos, todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas y costo financiero total del crédito o de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos. Asimismo, deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso que se contraten separadamente. En todo caso deberán otorgar a la publicidad un tratamiento, en cuanto a tipografía de la gráfica, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición, que asegure una efectiva comunicación e información de dicho costo.”.

El autor de la indicación expresó que ella procura que toda cotización y todo tipo de publicidad de los proveedores de productos o servicios financieros deba obligadamente informar de manera adecuada, completa, clara y leal respecto de esos datos y evitar la denominada “letra chica”. Admitió que el texto tiene bastante de reglamentario, pero agregó que se podría mejorar su redacción.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo observó que la indicación agrega, entre los datos a informar, el costo financiero total del crédito. Hizo presente que el proyecto en estudio contempla la obligatoriedad de suministrar periódicamente a los consumidores de servicios financieros los datos a que alude la proposición del Honorable Senador señor García, pero que incluir en la publicidad dirigida al público en general el costo financiero total parece impracticable. Adelantó que en los reglamentos de esta ley, que ya se encuentran en preparación, se estandarizarán los formularios de los contratos de crédito, lo que proporcionará al consumidor una información más comprensible y verificable.

El Honorable Senador señor Espina compartió el espíritu de la indicación, cuya redacción se puede mejorar, porque impone exigencias concretas a la publicidad de créditos, y declaró que los bancos han sobrepasado los límites que resguardan una sana y libre competencia. Anotó que el artículo 16 sexies trata simultáneamente las ventas atadas,

para prohibirlas, y las ventas conjuntas, que son lícitas, para regularlas; el procedimiento no le pareció conveniente.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio manifestó que el inciso segundo del artículo 16 sexies no se contemplaba en el proyecto del Ejecutivo y fue incorporado por la Cámara de Diputados durante el primer trámite constitucional. Dicha norma alude tanto a las cotizaciones como a la publicidad.

A fin de recoger la idea central planteada por el Honorable Senador señor García en su indicación, pero subsanando los problemas que representó el señor Ministro, propuso un nuevo texto que aborda en incisos distintos los temas de la publicidad y de la cotización de productos financieros.

Respecto de la publicidad masiva de servicios financieros, se propone incorporar un nuevo inciso, del siguiente tenor:

“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 a través de 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.”

El Coordinador de Asesores del Ministerio de Economía, señor Cristián Gardeweg, explicó que el concepto de “carga anual equivalente” se emplea en la Ley N° 20.448², que introduce una serie de reformas en materia de liquidez, innovación financiera e integración del mercado de capitales, y está definido en el Reglamento de los Créditos Universales³, que estipula que la carga anual equivalente es una tasa de

² El inciso cuarto del artículo 7° de la ley N° 20.448 dispone lo siguiente: “La información relativa al costo final de los créditos hipotecarios universales, créditos universales asociados a una tarjeta de crédito y créditos universales de consumo, a su carga anual equivalente, a la estructura de comisiones e intereses, a los gastos asociados a los mismos, a los seguros con que deban contar mientras subsistan las obligaciones derivadas de su pago y otros tipos de información que determine el reglamento, deberá expresarse de un modo claro y visible, que permita al consumidor comprenderla de manera sencilla y efectiva, comparar las opciones que ofrecen los diversos proveedores y ejercer su derecho a elección.”.

³ Decreto N° 1.512, del Ministerio de Hacienda, de 2011. Su artículo 2° define la carga anual equivalente como el “Indicador que, expresado en forma de porcentaje, revela el costo de un crédito en un período anual, cualquiera que sea el plazo pactado para el pago de la obligación. La carga anual equivalente contempla el tipo de interés, todos los gastos asociados al crédito, el plazo de la operación; y se calcula sobre base anual. Corresponde a la tasa que iguala el valor presente de los montos recibidos con el valor presente de los montos adeudados.”. Se calcula de acuerdo a la fórmula indicada en el mismo artículo.

interés ajustada, que incluye comisiones y otros cargos, y anualizada, de manera que el plazo sea también comparable.

Coincidió en que no es un concepto de dominio general, por lo que habrá que educar a los consumidores y familiarizarlos con este término, a fin de que sea esta carga anual equivalente el parámetro que utilicen para comparar y evaluar créditos.

El Honorable Senador señor Tuma estimó que será rol del Servicio Nacional del Consumidor iniciar una gran campaña de promoción y conocimiento de lo que comprende esta tasa.

El otro inciso que se propone agregar al artículo 16 sexies es el que sigue:

“Los proveedores deberán informar en toda cotización de crédito, todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos. Asimismo, deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso 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.”

Este inciso se refiere a la cotización dirigida a un cliente específico.

- La indicación N° 14 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, Pérez Varela, Prokuriça, Tuma y Zaldívar.

Inciso Tercero

Texto aprobado en general por el Senado:

“Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resciliación de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.”.

Indicación N° 15

Del Honorable Senador señor Espina, propone reemplazar la frase “los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas” por “las tasas de interés”.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que el inciso tercero aprobado en general por el Senado protege al consumidor que, por eventos que no le son imputables, pone término a un producto secundario o complementario de uno principal, situación en la cual el proveedor no podrá modificar los precios, tasas, tarifas, etc., del producto principal. Por ejemplo, se contrata un crédito hipotecario y unido a este se abre una cuenta corriente en el Banco; el mal servicio en la cuenta corriente autoriza al cliente a cerrarla por una causa que es imputable al proveedor, sin que ello le genere repercusiones en el producto principal.

El Honorable Senador señor Tuma precisó que más que los “cambios” en estos ítems lo que le preocupa es el “aumento” de los mismos.

La Comisión advirtió que en este caso es impropio hablar de “resciliación” del contrato por parte del consumidor, porque la resciliación es un contrato bilateral y no un acto unilateral⁴. Todo contrato civil o mercantil, sin importar si es escrito o verbal, trae envuelta una condición resolutoria, esto significa que la parte que cumple sus obligaciones puede dar por terminado el contrato si la otra incumple con las obligaciones que le incumben.

En razón de lo expuesto, la indicación del Honorable Senador señor Espina se aprobó parcialmente, sólo en cuanto se complementa el concepto “tasas” del texto aprobado en general para precisar que son las tasas “de interés”. Acto seguido, la unanimidad de la Comisión, en aplicación del inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado, resolvió modificar el inciso tercero del artículo 16 sexies, en cuanto a reemplazar la palabra “cambios” por el término “aumentos” y el vocablo “resciliación” por “resolución”.

- Por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, Pérez Varela, Prokuriça, Tuma y Zaldívar, se aprobó la indicación N° 15 y se modificó el inciso tercero (que pasa a ser segundo) en la forma indicada arriba.

Inciso Cuarto

Texto aprobado en general por el Senado:

“Los proveedores tampoco podrán cambiar los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos contratados en forma conjunta o accesorio a un crédito hipotecario o de consumo, mientras se encuentre pendiente el plazo de vencimiento final de éstos.”.

⁴ Código Civil: “Art. 1567. Toda obligación puede extinguirse por una convención en que las partes interesadas, siendo capaces de disponer libremente de lo suyo, consienten en darla por nula.”. (inciso primero).

Indicación N° 16

Del Honorable Senador señor Espina, para sustituirlo por el siguiente:

“De conformidad con lo prevenido en el artículo 16 letras a) y b), los proveedores no podrán cambiar los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos contratados en forma conjunta o accesoria a un crédito hipotecario o de consumo, mientras se encuentre pendiente el plazo de vencimiento final de éstos.”.

- Fue retirada por su autor, atendida la constancia aprobada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión en el marco del debate de la indicación N° 7.

Indicación N° 17

Del señor Vicepresidente de la República propone suprimir los incisos cuarto, sexto y séptimo del artículo 16 sexies.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía explicó que el Ejecutivo propone suprimir el inciso cuarto, pues en su redacción actual podría verse restringida la posibilidad del consumidor de renegociar su crédito y, tratándose de operaciones de largo plazo, inhibiría desde el inicio la posibilidad de obtener con el tiempo condiciones más favorables al consumidor.

- La indicación N° 17, en lo que concierne a eliminar el inciso cuarto, fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Zaldívar.

Inciso Quinto

Texto aprobado en general por el Senado:

“Tratándose de aquellos contratos con el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el defensor del cliente resuelve en forma favorable un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá revertir el cambio y devolver al consumidor los cargos en exceso cobrados por el proveedor.”.

Tomando pie en el inciso pertinente del artículo 16 H contenido en la indicación N° 1) del Ejecutivo, se adecuó el texto para aludir al Servicio de Atención al Cliente, en lugar de la Oficina de Atención

del Cliente, pero se excluyó la referencia al Mediador, porque éste no tendrá relación de dependencia alguna con el proveedor.

- Acordado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Inciso Sexto

Texto aprobado en general por el Senado:

“El pronunciamiento del defensor del cliente deberá efectuarse dentro de los 30 días corridos contados desde su interposición. Transcurrido que sea el plazo reseñado y el defensor no hubiere evacuado su respuesta, el reclamo se entenderá resuelto en favor del consumidor.”.

Indicación N° 17

Del señor Vicepresidente de la República propone suprimir los incisos cuarto, sexto y séptimo del artículo 16 sexies.

Indicación N° 18

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para suprimir en el inciso sexto del artículo 16 sexies la oración “Transcurrido que sea el plazo reseñado y el defensor no hubiere evacuado su respuesta, el reclamo se entenderá resuelto en favor del consumidor.”.

Fueron tratadas conjuntamente.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo manifestó que el inciso sexto en comento se incorporó en la Cámara de Diputados y no formaba parte del proyecto del Ejecutivo, que en esa oportunidad hizo presente su oposición al mismo.

Señaló que, en su parecer, semejante disposición constituye un error, pues aplica una sanción a una persona distinta del infractor, que es el defensor del cliente. La entidad financiera se ve perjudicada por la negligencia del defensor, lo que es excesivo.

Por otra parte, el plazo de treinta días, si bien busca favorecer al consumidor, puede terminar por perjudicarlo, si el defensor del cliente, compelido a resolver en un breve lapso, prefiere desechar el reclamo y habilitar la posibilidad de que sean los tribunales los que resuelvan, especialmente si se trata de casos complejos.

Finalmente, se podría prestar para una mala práctica, como sería abrumar al defensor del cliente con una inmensa cantidad de reclamos artificiales que no pudiera resolver en tiempo oportuno, los que se entenderían fallados a favor del consumidor.

El Honorable Senador señor Tuma indicó que el objetivo de la norma es evitar la dilación en la resolución de un reclamo. Estimó que se podría aumentar el plazo.

El Coordinador de Asesores del Ministerio, señor Cristián Gardeweg, precisó que el control para que ello no ocurra está en la facultad del Servicio para verificar, al momento de renovar o revocar el Sello, entre otras condiciones, que el defensor del cliente haya resuelto efectiva y oportunamente las cuestiones que le hayan sido sometidas.

El Honorable Senador señor Espina agregó que debiera contemplarse una sanción para el defensor negligente que no resuelva dentro de plazo, por incumplimiento grave de sus obligaciones. Sin perjuicio de lo dicho, consideró necesario revisar el modelo de defensor del cliente que propone el proyecto.

- La indicación N° 17, en lo que concierne a suprimir el inciso sexto, fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Zaldívar.

- La indicación N° 18 fue aprobada por unanimidad, por los mismos señores Senadores recién nombrados.

Inciso Séptimo

Texto aprobado en general por el Senado:

“Tratándose de aquellos contratos de adhesión sin el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley o de un proveedor que no cuenta con el servicio de defensor de cliente, el reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento de lo señalado en este artículo, suspenderá cualquier cambio en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas del producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, hasta que dicho reclamo sea totalmente resuelto.

Indicación N° 17

Del señor Vicepresidente de la República propone suprimir los incisos cuarto, sexto y séptimo del artículo 16 sexies.

Los funcionarios del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo hicieron presente que este inciso debilita el Sello SERNAC, pues si en definitiva se desecha el reclamo del consumidor se le podrá cobrar retroactivamente todos aquellos rubros “congelados”, lo que puede ascender a una suma de dinero considerable.

El Honorable Senador señor Espina observó que el inciso admite la posibilidad de modificar unilateralmente un contrato, lo que justifica su eliminación. Además, sostuvo, la suspensión de los efectos de cambios que imponga el proveedor puede obtenerse como medida precautoria en un juicio.

El Honorable Senador señor Zaldívar hizo presente que, de mantenerse la disposición, ella debiera ser igualmente aplicable a los proveedores cuyos contratos cuenten con el Sello SERNAC.

- La indicación N° 17, en lo atinente a rechazar el inciso séptimo del artículo 16 sexies, fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Zaldívar.

Inciso Octavo

Texto aprobado en general por el Senado:

“El incumplimiento de este artículo será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.”.

Este inciso fue suprimido como consecuencia de la aprobación del artículo 17 J, según se consignará más adelante en este informe.

- El acuerdo fue adoptado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Zaldívar

- - - - -

Artículo 16 septies (pasa a ser 17 H)

El primer inciso de este artículo, que interesa a efectos de la indicación que se tratará a continuación, reza como sigue:

“Artículo 16 septies.- 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, éste 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.”.

En el segundo plazo abierto para presentar indicaciones, el Honorable Senador señor Navarro formuló la siguiente:

“6.- En el artículo 1 que agrega el artículo 16 septies agréguese el siguiente inciso final nuevo: "Los bancos e instituciones que ofrezcan a sus clientes plataformas electrónicas o virtuales para el control y manejo de los productos contratados deberán consagrar una ventana o link con la finalidad de revocar el mandato referido en este artículo, debiendo expedirse en el acto un recibo o constancia imprimible o remitible al correo electrónico M cliente que de cuenta de la revocación con su fecha y hora exacta."

La Comisión consideró que, aparte de ser materia que puede dejarse al reglamento, la norma requiere que todos los intervinientes posean firma electrónica, porque la revocación de un acto o contrato otorgado con alguna solemnidad o formalidad requiere de la misma solemnidad o formalidad para su revocación o modificación.

- Fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Tuma.

Por acuerdo unánime de los integrantes de la Comisión, basado en el inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado, se introdujeron correcciones en la redacción de este artículo.

- Concurrieron a aprobarlo los Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Indicación N° 19

Del señor Vicepresidente de la República, para agregar el siguiente artículo 16 octies, nuevo:

“Artículo 16 octies.- Los proveedores de servicios financieros deberán elaborar y disponer para cada persona natural que se obliga como avalista y/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 firmada por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple: a) los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, o fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar; b) los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso; y c) los

fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.”.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo manifestó que la norma complementa la línea del proyecto, en cuanto a procurar que esté disponible la información más clara y veraz posible, en este caso, para quien cauciona la deuda de otro o se obliga solidariamente.

El Honorable Senador señor García destacó la importancia de que las personas tengan cabal conciencia de los deberes y obligaciones que asumen al constituirse en avalista, codeudor solidario o fiador de un tercero.

- La indicación N° 19 fue aprobada, con enmiendas formales de menor entidad, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar. Se incorporó a proyecto aprobado por la Comisión como artículo 17 I.

Durante la discusión, el Ejecutivo, en su indicación N° 3), propuso incorporar un artículo 16 K, nuevo, que resuelve un requerimiento planteado por diversos señores Senadores, respecto de la sanción que tendría la infracción a las nuevas normas que se incorporan a la ley N° 19.496. Se trata de un artículo que establece una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales, pena pecuniaria que el texto en estudio sólo contemplaba expresamente en los artículos 16 quáter y 16 sexies.

El precepto consagra la sanción por la infracción de cualquiera de los artículos nuevos que se incorporan en el nuevo Título de la ley N° 19.496 y de las normas reglamentarias que se dicten conforme a ellos. Por este motivo se han eliminado el inciso primero del artículo 16 quáter y el inciso final del artículo 16 sexies, que imponían la misma sanción sólo a algunas contravenciones a los nuevos preceptos.

La Comisión estuvo de acuerdo con la propuesta del Ejecutivo y la aprobó como artículo 17 J.

- Acordado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Zaldívar.

Número 2 del artículo 1°

Una vez alcanzados los acuerdos referidos a la regulación de los contratos de adhesión relativos a productos y servicios financieros, la Comisión resolvió dar a estos preceptos una ubicación diferente en la ley N° 19.496 y evitar en la numeración el uso de expresiones en latín, que no son de uso general y se prestan a confusiones y errores en las citas y remisiones entre textos legales.

El proyecto, en la formulación aprobada por la Cámara de Diputados y en general por el Senado, inserta los nuevos artículos en el Párrafo 4° de la ley N° 19.496, titulado “Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión”, inmediatamente después del artículo 16.

Este último precepto enuncia las causales que hacen anulables ciertas cláusulas de dichos contratos; el 16 A estipula cuáles son los efectos de la declaración de nulidad; el 16 B fija el procedimiento para la tramitación de la acción de nulidad. Luego, el artículo 17 detalla una serie de aspectos formales que deben cumplir los contratos de adhesión en general.

Por otra parte, el número 2 del artículo 1° del proyecto en informe inserta en la ley N° 19.496 un artículo 17 A, nuevo, sobre información al consumidor respecto de cobros hechos por bienes y servicios ya prestados.

En consecuencia, pareció a la Comisión más acertado agregar los nuevos artículos a continuación del 17, comenzando con el 17 A, para signar luego los que estaban contenidos en el número 1 del artículo 1° del proyecto como 17 B, 17 C, 17 D y así sucesivamente.

- Acordado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar, en aplicación del inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado.

El Honorable Senador señor Muñoz presentó, en el nuevo plazo fijado al efecto, las siguientes indicaciones, que modifican los artículos 23 y 25 de la ley N° 19.496:

“I.- Agréguese, los siguientes nuevos numerales 3 y 4 al ARTÍCULO 1° del proyecto, modificándose la ordenación correlativa de los que le suceden:

3.- Agrégase el siguiente artículo 23 bis, nuevo:

“Artículo 23 bis.- El deber de profesionalidad del proveedor a que alude el artículo anterior, incluye, en todo caso, y sin perjuicio de lo indicado en el artículo 3°, letra e), la obligación de informar y compensar de manera íntegra, expedita y oportuna a los consumidores afectados por las fallas o deficiencias en el cumplimiento de las condiciones de contratación ofrecidas o convenidas respecto de un bien o servicio.

Si la falla o deficiencia ha podido afectar a un grupo o colectivo de consumidores, el proveedor deberá informar por medios idóneos a los afectados y comunicar a los órganos fiscalizadores sectoriales competentes o al Servicio Nacional del Consumidor, en su caso, antecedentes suficientes sobre la falla o deficiencia, individualización del grupo o colectivo de consumidores afectados y el modo cómo se efectuarán las devoluciones, descuentos o pagos que correspondan.

En caso de cobros indebidos en las cuentas de servicios básicos domiciliarios, contratación de créditos, servicios financieros o de otros servicios por los que se pague derecho de suministro, conexión, instalación, incorporación o mantención que se facturen o cobren periódicamente, sin perjuicio de la reparación de perjuicios a que hubiere lugar, la empresa deberá pagar a los consumidores que reclamen un monto adicional igual al duplo de lo cobrado indebidamente, con un mínimo de 0.1 unidades tributarias mensuales y un máximo de 3 unidades tributarias mensuales. El pago de esta pena sólo procederá respecto de aquellos afectados que hayan reclamado el cobro antes que la empresa cumpla la obligación de informarles contenida en los incisos anteriores.

El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, y no podrá condicionar su recepción al pago del monto reclamado. El reglamento determinará los aspectos que debe contener el reclamo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación.

Se entenderá acogido el reclamo de un cobro, realizado directamente por el consumidor o a través del Servicio Nacional del Consumidor o de algún órgano fiscalizador, si éste no es respondido por el proveedor respectivo dentro del plazo de 30 días de presentado. En todo caso, corresponderá al proveedor acreditar la procedencia del cobro ante el órgano administrativo o jurisdiccional competente.

Las fallas o errores administrativos o técnicos que se produzcan durante los procesos de cobro, facturación, comunicación o recepción de pagos, por parte de los proveedores señalados en el inciso tercero, no podrán originar cobros adicionales al consumidor.

El comprobante de pago de las tres últimas cuotas de períodos domiciliarios hará presumir los pagos de los anteriores períodos correspondientes a esos mismos servicios.

Para efectos de lo establecido en el presente artículo, el reclamo efectuado ante el Servicio Nacional del Consumidor o ante algún órgano fiscalizador se entenderá presentado ante la empresa, desde la fecha en que cualquiera de éstos se lo comunique.

Las devoluciones, descuentos o pagos establecidos a favor del consumidor en el presente artículo, serán efectuados de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 25.”.

4.- Modifícase el artículo 25 de la siguiente forma:

i.- Agrégase en su inciso segundo, a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser coma (,), la siguiente frase:

“a menos que las regulaciones sectoriales especiales que les correspondan contemplen multas superiores para sancionar las infracciones cometidas por los responsables.”.

ii.- Añádese en su inciso tercero, a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser punto seguido (.), la siguiente frase:

“Dicho descuento o reembolso deberá verificarse en el período de facturación siguiente al de la interrupción, más reajustes e intereses. El no cumplimiento de la obligación anterior será castigado con las multas a que hacen referencia los incisos precedentes, según sea el servicio de que se trate.”.

iii.- Incorpórase el siguiente inciso final, nuevo:

“En el silencio de las leyes especiales que les rigen, los órganos fiscalizadores sectoriales aplicarán las disposiciones anteriores y las contenidas en el artículo 23 bis de la presente ley, de conformidad con aquéllas.”.

El Honorable Senador señor García, Presidente accidental de la Comisión, indicó que ambas proposiciones son inadmisibles, porque exceden la idea matriz del proyecto.

En efecto, la que inserta un artículo 23 bis se aplica también a los servicios básicos domiciliarios y a cualquier otro por el que se pague derecho de suministro, conexión, instalación, incorporación o mantención.

Lo anterior resulta corroborado por las enmiendas al artículo 25, cuyo inciso segundo trata precisamente de los servicios de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono y recolección de basura o elementos tóxicos, y por las remisiones a las regulaciones sectoriales y leyes especiales, en lo tocante a multas por infracciones y órganos fiscalizadores.

- Ambas fueron declaradas inadmisibles por el Presidente de la Comisión, de conformidad con lo prescrito por los artículos 69 de la Constitución Política de la República y 24 de la Ley N° 18.918 Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, por no tener vinculación directa con la idea matriz del proyecto.

- - - - -

Número 3 del artículo 1°

El numeral 3 del artículo 1° del texto aprobado en general por el Senado es del siguiente tenor:

"3. Agréganse en el artículo 26, a continuación del punto final (.), que pasa a ser seguido (.), las siguientes oraciones:

"El plazo contemplado en este inciso primero se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo establecido en la letra f) del artículo 58 de esta ley. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluido este trámite ante ese servicio."

El artículo 26 de la ley N° 19.496 establece, en el inciso primero, la extinción por prescripción de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional. El plazo es de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción. El inciso segundo fija en un año el plazo de prescripción de las sanciones impuestas por dichas contravenciones, término que se computa desde que ha quedado a firme la sentencia condenatoria.

Este numeral del artículo 1° del proyecto introduce la figura de suspensión de la prescripción de la acción contravencional, la que opera cuando se interpone un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor.

Cabe recordar que el artículo 50 K que contempla otro proyecto de ley, que también modifica la ley N° 19.496, Boletín N° 6.543-03⁵, incorpora en dicho cuerpo legal la interrupción de la prescripción

⁵ El proyecto se encuentra para segundo informe en esta Comisión de Economía. Sin embargo, su tramitación se encuentra suspendida hasta que se despache la iniciativa objeto del presente informe.

de las acciones infraccional y civil. A su vez, el numeral 1 del artículo único de otro proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, [Boletines N°s 6.973-03 y 7.047-03](#) refundidos⁶, dispone que la interposición de un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor interrumpe el plazo de prescripción de la acción contravencional consultado en el inciso primero del artículo 26 de la ley citada. En consecuencia, habrá que tener en cuenta lo que se resuelva al respecto en la presente iniciativa de ley, a fin de hacer coherentes los diversos proyectos en actual tramitación.

La diferencia entre ambas figuras es que la interrupción hace que se pierda el tiempo transcurrido del plazo, el que debe comenzar a computarse nuevamente cuando cese la causa que lo interrumpió, en tanto que el plazo de la prescripción suspendida continúa corriendo cuando desaparece el motivo de suspensión.

Indicación N° 20

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, propone suprimir este numeral.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo manifestó que el Ejecutivo recomienda rechazar la indicación. La prescripción que contempla la ley N° 19.496 es de cortísimo plazo, lo que se puede traducir en que, de no mediar suspensión, el consumidor vea prescrito su derecho a acudir a la justicia mientras se tramita su reclamo.

El Honorable Senador señor Espina planteó que la suspensión de la prescripción debiera operar siempre que el consumidor formule un reclamo, sea ante el defensor del cliente o ante el Servicio Nacional del Consumidor.

La Comisión aceptó lo planteado por el Honorable Senador señor Espina y, además, estimó que una mejor ubicación de la disposición es como nuevo inciso segundo del artículo 26, pues la suspensión de la prescripción se propone exclusivamente para el inciso primero, que trata de la acción contravencional.

- La indicación N° 20 fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Tuma y Zaldívar.

Enseguida, sobre la base de la indicación N° 2) del Ejecutivo, se revisó el texto aprobado en general y se complementó la disposición que el proyecto agrega al artículo 26 de la ley N° 19.496, en el sentido de que la suspensión de la prescripción de la acción operará también si se reclama ante el Servicio de Atención al Cliente o al Mediador, para

⁶ Se encuentra en el mismo estado de tramitación indicado en la nota anterior.

cubrir todas las etapas previas a la eventual interposición de acciones judiciales que, de otro modo, podrían extinguirse mientras se ventila el reclamo en estas otras sedes.

- La Comisión aprobó con modificaciones la norma de la indicación N° 2) del Ejecutivo, relativa al número 3 del artículo 1° aprobado en general por el Senado, reubicándola como inciso segundo, nuevo, del artículo 26.

- - - - -

En el nuevo plazo para indicaciones fijado por la Sala el Honorable Senador señor Tuma presentó la signada con el número 1 E), que reza como sigue:

1 “E) Para incorporar en el artículo 39 un inciso segundo nuevo del siguiente tenor: “El proveedor que suscriba contratos con infracción a lo dispuesto en el artículo 16, será sancionado con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal.”

- Fue retirada por su autor.

- - - - -

Número 5 del artículo 1°

El numeral 5 del artículo 1° del texto aprobado en general añade, a continuación del artículo 54 G de la ley N° 19. 496, el siguiente Título: “Título V Del sello SERNAC y de los defensores de los clientes”, pasando a ser VI el actual Título V, y agrega bajo el epígrafe un artículo 55, nuevo.

El precepto que conforma este nuevo Título V instauro el denominado “Sello SERNAC”, que es una suerte de certificación de calidad que hará el Servicio Nacional del Consumidor, respecto de contratos de adhesión de productos y servicios financieros.

Indicación N° 21

Del señor Vicepresidente de la República, para sustituir el encabezamiento de este numeral por el siguiente:

“5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: “Título V Del sello SERNAC y de los defensores de los clientes”, pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 bis y 55 ter⁷:”.

⁷ Los artículos 55 bis y 55 ter vienen propuestos en la indicación N° 28.

Se trata de un ajuste formal. Es consecuencia de la inserción de nuevos artículos, a continuación del 55, que se proponen en la indicación N° 28. En definitiva la disposición fue reformulada más adelante, cuando se trataron y aprobaron las indicaciones N° 3) y N° 4) del Ejecutivo, en todo aquello que consolida los acuerdos alcanzados en torno al Sello SERNAC.

- La indicación N° 21 y la N° 3) del Ejecutivo, en lo atinente al encabezado del número 5 del artículo 1°, fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Tuma y Zaldívar.

Artículo 55

Se copia el texto aprobado en general para una mejor comprensión de las indicaciones que se le formularon:

"Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá otorgar un "sello SERNAC" a los contratos de adhesión de servicios y productos financieros.

Para acceder a este sello, los bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que los contratos sometidos voluntariamente a su conocimiento se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella.

2.- Que permitan al consumidor recurrir voluntariamente a un sistema imparcial de defensor del cliente que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones por cualquier producto o servicio financiero, organizado por las entidades indicadas en este artículo, en forma exclusiva o conjunta, y gratuito para el consumidor. Las decisiones del defensor serán siempre voluntarias para el consumidor, pero obligatorias para la entidad que corresponda si el consumidor la acepta expresamente y renuncia a las demás acciones y derechos que le confiere la ley.

El sello mantendrá su validez mientras permanezcan vigentes las normas legales o reglamentarias que se constataron para su otorgamiento y tendrá una validez máxima de dos años.

Se tendrá especial consideración para la renovación de este sello la existencia de multas establecidas en esta ley, en referencia con dicho contrato y el número de reclamos de los usuarios contra la aplicación del citado instrumento. La eliminación del "sello SERNAC" en un contrato determinado obligará al proveedor del servicio o producto financiero a informarlo a sus clientes, según lo dispuesto en el reglamento."

Indicación N° 22

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para eliminar la oración final del número 2 del inciso segundo: "Las decisiones del defensor serán siempre voluntarias para el consumidor, pero obligatorias para la entidad que corresponda si el consumidor la acepta expresamente y renuncia a las demás acciones y derechos que le confiere la ley."

Indicación N° 23

Del señor Vicepresidente de la República, para eliminar en el inciso tercero la frase "mantendrá su validez mientras permanezcan vigentes las normas legales o reglamentarias que se constataron para su otorgamiento y".

Indicación N° 24

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, propone suprimir, en el mismo inciso tercero, la locución "y tendrá una validez máxima de dos años".

Indicación N° 25

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para suprimir el inciso cuarto del artículo 55.

Indicación N° 26

Del señor Vicepresidente de la República, para reemplazar la segunda oración del inciso cuarto, por el siguiente texto: "La eliminación, pérdida o revocación del sello SERNAC en un contrato determinado relativo a un servicio o producto financiero por causa imputable al proveedor de servicios financieros, obligará a éste a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada al sello de ese contrato y a suspender inmediatamente toda distribución del contrato con referencias gráficas o escritas al sello, según lo dispuesto en el reglamento. Si el proveedor no cumple con la obligación prevista en este inciso, el Servicio

Nacional del Consumidor podrá denunciarlo al juez de policía local competente.”.

Indicación N° 27

Del señor Vicepresidente de la República, propone agregar al artículo 55 los siguientes incisos quinto y sexto, nuevos:

“En caso que el proveedor no cumpla la decisión del defensor en el plazo establecido por el reglamento referido, podrá ser sancionado por el juez a pagar una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales y el Servicio Nacional del Consumidor podrá revocar el sello SERNAC otorgado a los contratos de adhesión del mismo tipo, sin que pueda solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación.

Si el Servicio Nacional del Consumidor determina que un sistema de defensor del cliente ha perdido las cualidades determinadas en este Título, podrá revocar el sello SERNAC en todos los contratos del proveedor y no podrá solicitarse nuevamente en los próximos tres meses.”.

Indicación N° 28

Del señor Vicepresidente de la República, para consultar los siguientes artículos 55 bis y 55 ter, nuevos:

“Artículo 55 bis.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá 60 días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o de los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta, según lo dispuesto en el reglamento.

Excepcionalmente, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días, si el número de contratos sometidos a su consideración exceden la capacidad de revisión detallada del Servicio Nacional del Consumidor, previa solicitud fundada del referido servicio.

Artículo 55 ter.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato sin Sello SERNAC como si lo tuviere, serán sancionados con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”.

La Comisión resolvió en forma conjunta las materias contempladas en las indicaciones 22 a 28 y en las nuevas proposiciones que planteó el Ejecutivo en el segundo plazo para indicaciones abierto por el Senado, que están vinculadas con el nuevo Título V que se incorpora en la ley N° 19.496.

Expondremos sistematizadamente los argumentos desplegados frente a las sucesivas formulaciones que revisó la Comisión y que fundamentan los textos que concitaron acuerdo.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo informó que la idea plasmada en este nuevo Título ha sido tomada de la legislación española, la que ha tenido un buen desempeño.

Destacó primeramente que el defensor del cliente reduce la carga de reclamos que pesa sobre el Servicio Nacional del Consumidor, con la consiguiente economía de tiempo y presupuesto. Los proveedores no estarán obligados a contar con un defensor del cliente, pero si no lo tienen no obtendrán el Sello SERNAC. El Servicio supervisará el funcionamiento de los defensores, lo que constituye un insumo para la decisión de otorgar o denegar el Sello. Subrayó la característica de que el fallo es vinculante para el proveedor, pero no es obligatorio para el consumidor, quien conserva sus acciones y derechos para reclamar ante el Servicio y para acudir a los tribunales. El financiamiento del instituto será de cargo del proveedor del crédito, siguiendo siempre el modelo español. Enfatizó que en el diseño propuesto se ha buscado evitar que el defensor del cliente sea percibido por consumidores y proveedores como un apéndice del Servicio Nacional del Consumidor, en circunstancias que son instancias diferentes y sucesivas de solución de conflictos, que deben aparecer claramente separadas. Adelantó que se ha previsto consignar en el reglamento la obligación del defensor de informar al Servicio acerca de los reclamos que recibe, como un mecanismo de alerta temprana de la existencia de un conflicto vinculado a un contrato de adhesión de productos o servicios financieros.

La Comisión juzgó necesario hacer cambios sustanciales al defensor del cliente. Tanto su designación como el financiamiento no deben depender de las entidades proveedoras, para garantizar enérgicamente su autonomía e imparcialidad. La selección de las personas que desempeñarán la función debe hacerse mediante concurso público a cargo del Servicio Nacional del Consumidor, que tendrá también la facultad de fiscalizarlos. Los elegidos, que habrán debido cumplir determinados requisitos de idoneidad, experiencia y especialidad, se incorporarían a un registro, y queda por resolver quién y cómo los selecciona para asumir cada caso determinado. La obligación de informar al Servicio sobre los casos iniciados debe constar en la ley. El rol del defensor es comparable al de un mediador, quedando siempre abierta la posibilidad de que si no se produce la conciliación o el consumidor no se conforma con lo

resuelto, pueda plantear su reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor y en sede jurisdiccional. Los recursos para pagar los servicios del defensor podrán provenir de un fondo al que aportarán las entidades proveedoras de crédito que aspiren a contar con el Sello SERNAC, pero que no sería administrado por ellas.

La Comisión insistió en que la lista de profesionales que podrán ser designados defensor del cliente debe ser confeccionada por el Servicio Nacional del Consumidor, y en que la respectiva facultad debe consagrarse en la ley y no en un reglamento. La norma debe estipular los criterios de selección y acotar las exigencias que se hará a los postulantes.

En segundo término, se discutió respecto de los límites a la competencia del defensor. Se excluyen, en primer lugar, las materias que sean de competencia exclusiva de un tribunal de justicia; en segundo lugar, se dispone que el defensor pueda intervenir en casos en que la suma que determine a favor del consumidor sea inferior a mil unidades de fomento o la cantidad mayor que se fije.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo explicó que la regla general es el límite de mil unidades de fomento, pero que alguna institución o un conjunto de instituciones podrían establecer un sistema en que el techo sea superior, según sus respectivos tamaños. Señaló que si se deja la decisión en manos del defensor del cliente es necesario limitar el riesgo de los proveedores. Trajo a colación que actualmente los bancos han instalado voluntariamente una defensoría del cliente para conflictos de un monto no superior a seiscientos unidades de fomento.

Precisó luego el sentido y alcance de la disposición según la cual la intervención del defensor debe quedar excluida en materias de competencia exclusiva de los tribunales de justicia. Por ejemplo, dijo, en asuntos que puedan afectar a un enorme número de clientes y que podrían ser objeto de acciones para proteger el interés colectivo o difuso, lo que resuelva el defensor no es obligatorio para el proveedor, pues de otro modo podría imponérsele el pago de sumas muy importantes, sin posibilidad alguna de recurrir contra la resolución condenatoria.

El Honorable Senador señor Espina estimó impropio hablar de un sistema imparcial de defensa del cliente, pues por principio el defensor debe actuar amparando los intereses legítimos del consumidor. Además, si el consumidor recurre a tribunales, precluye su posibilidad de someter la decisión del asunto al defensor.

Respecto del Sello SERNAC y sus alcances, el Honorable Senador señor Tuma expresó que es necesario que la legislación cumpla con el espíritu que inspiró al proyecto y con las expectativas de la

opinión pública en relación al mismo. Las normas propuestas consagran el Sello sólo para los contratos de adhesión de servicios financieros, el que se otorga a cada contrato separadamente. Aún más, es una institución de carácter voluntario, que sólo se requiere en el evento de que se aspire a obtener el Sello SERNAC. Una misma entidad puede, conforme al proyecto, tener una serie de contratos de adhesión y sólo algunos de ellos con el Sello, lo que probablemente induzca al consumidor a error.

Estimó que el Sello lo debe obtener la institución en cuanto tal. Asimismo, estuvo por ampliar la aplicación de la norma a todos los contratos de adhesión, no sólo los relativos a productos y servicios financieros, para otorgar una protección adecuada a todos los consumidores.

Tampoco le pareció clara la normativa respecto de la renovación o revocación del Sello SERNAC, aspecto en que se debe precisar cuantas multas configurarán la causal y cuantos reclamos contra un contrato se requerirán para ello.

Llamó a analizar la posibilidad de que el propio Servicio sea el defensor del cliente, financiado por el Estado. Hay una discusión de fondo a este respecto que no se ha realizado, señaló Su Señoría.

El Honorable Senador señor García consideró que la experiencia y el prestigio que reviste el Servicio Nacional del Consumidor son suficientes para evitar los abusos, pues las empresas considerarán esencial la obtención del Sello. Exigirlo en todos los contratos significaría una carga adicional para una serie de pequeños empresarios, a la que tal vez no puedan hacer frente.

El Subdirector del Servicio, señor Lucas del Villar, informó que en la experiencia internacional ningún país establece la revisión de todos los contratos de adhesión financieros. Sólo Francia y México contemplan algo similar, pero limitado a los contratos de seguro. La visación obligatoria previa de todos esos contratos trabaría en forma considerable el comercio, expresó.

El Honorable Senador señor Zaldívar consideró que la propuesta del Honorable Senador señor Tuma va mucho más allá de lo que permite nuestro sistema jurídico, que está cimentado en la autonomía de la voluntad y la libertad contractual. Los contratos de adhesión que regula este proyecto son aquellos que se han estimado más riesgosos para el consumidor y la idea matriz es regularlos con la finalidad de disminuir la asimetría entre las partes que los caracteriza.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo recalcó que el defensor del cliente no constituye una completa

transformación del sistema financiero, pero sin duda es un avance muy importante. El Sello SERNAC se beneficiará del prestigio que ha ganado el Servicio Nacional del Consumidor hace ya un tiempo. El consumidor puede optar por contratar un producto financiero mediante un contrato de adhesión que no cuente con el Sello, en ejercicio de su libertad. Recalcó que cualquier institución puede hoy implementar libremente una defensoría del cliente, sin necesidad de ley alguna. En razón de lo anterior, el objetivo del proyecto en este aspecto no es crear la institución, sino exigirla como uno de los requisitos para la obtención del Sello.

El Honorable Senador señor Espina agregó que no existen consumidores desprotegidos, pues siempre tienen derecho a acudir al Servicio Nacional del Consumidor, a una asociación de consumidores, al juez de policía local o al juez civil, según corresponda. Manifestó su preocupación acerca de si los recursos que se otorgan al Servicio en el proyecto en estudio serán suficientes para contar con la planta adecuada y cumplir en forma razonablemente eficiente sus nuevas funciones. Expresó que el Sello equivale al visto bueno del Servicio y constituirá un estímulo para optar a contar con él. El mal uso del Sello por parte de una entidad debe ser fuertemente sancionado, pues se trata de un verdadero fraude a la fe pública.

El Honorable Senador señor Zaldívar puntualizó que, para hacer eficaz este sistema, es necesario entregar al Servicio Nacional del Consumidor recursos suficientes, en términos presupuestarios y de personal.

El Honorable Senador señor García propuso consagrar un recurso de apelación o reclamación para el evento de que el Servicio niegue el otorgamiento del Sello o lo revoque arbitrariamente.

El Honorable Senador señor Tuma insistió en la conveniencia de que el referido Sello se otorgue al menos a todos los contratos de adhesión de servicios y productos financieros ofrecidos por una institución. Con ello se prevendría la confusión de los consumidores, la publicidad engañosa y otro tipo de ardides, ya que una entidad financiera que cuente con el Sello SERNAC para uno solo de sus contratos puede centrar su publicidad en el Sello y el consumidor común no va a percibir la sutileza de que la garantía sólo es aplicable a uno de los contratos ofrecidos, y es posible que tampoco advierta que no es el documento que está suscribiendo. Debe ser la institución la que se certifique, en la medida que todos sus contratos de adhesión financieros estén visados. El esfuerzo adicional que esto signifique para el Servicio Nacional del Consumidor resulta indispensable para que el Sello cumpla su objetivo.

El Honorable Senador señor Espina manifestó que ha ocurrido que algunas entidades financieras engañen a los consumidores, como ha quedado en evidencia en el caso de La Polar. Permitir la certificación de sólo algunos contratos puede traducirse en engaños y

abusos y, si bien se podrán ejercer las respectivas acciones judiciales, la resolución llegará muy tarde, cuando ya un enorme número de consumidores habrá suscrito un contrato que creyó que contaba con Sello SERNAC. La institución que aspire a obtener el Sello debe poner a disposición del Servicio Nacional del Consumidor todos sus contratos de adhesión de servicios financieros, para que sean revisados y, una vez que la totalidad de ellos cuente con el visto bueno, gozará del Sello SERNAC en relación con los mismos.

El Honorable Senador señor Pérez Varela llamó la atención acerca de que el Sello otorgará un cierto respaldo del Estado a los contratos que cuenten con él. Se puede generar confusión si las empresas visan sólo algunos de sus contratos y los reclamos de los consumidores por el engaño del que sentirán haber sido víctimas van a debilitar el Sello, que es el centro del proyecto.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo discrepó de lo planteado. En opinión del Ejecutivo lo que da mayor fuerza al Sello SERNAC es que se otorga a un contrato determinado, pues sólo así se puede garantizar una adecuada revisión del mismo. La eventualidad de que el Sello se use para publicidad engañosa se precave en el artículo que impone elevadas multas por la promoción o publicidad de un producto indicando que cuenta con Sello SERNAC, en circunstancias de que no es así. Circunscribir el Sello a aquello que puede ejecutarse bien, lo fortalecerá, aseveró.

La propuesta de los Honorables Senadores, sostuvo el señor Ministro, cambia el sentido del proyecto y genera una serie de inconvenientes, por ejemplo, qué ocurrirá con nuevos contratos que se generen cuando una entidad dotada del Sello SERNAC quiera poner un nuevo servicio a disposición del público. El único caso parecido es el de los contratos de seguro, que se registran ante la Superintendencia de Valores y Seguros.

El cambio que se propone implica una modificación radical de la estructura que se ha construido, sostuvo el señor Ministro, imposible de validar en este momento, ya que exige nuevos recursos y analizar la compatibilidad de esta norma con el funcionamiento del mercado crediticio, entre otras medidas. Sin duda que el Sello, en esta nueva concepción, es de inferior calidad a la propuesta del Ejecutivo, afirmó. Insistió en que los riesgos planteados respecto del mal uso del Sello SERNAC pueden salvarse de otra manera, por ejemplo, aumentando las multas.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor manifestó que el riesgo que se origina es similar al caso de las universidades, que pueden acreditar ciertas carreras y otras no, pero se publicitan como “universidad acreditada”. Frente a ese tipo de conducta el

Servicio ha ejercido las acciones legales por infracción a las normas sobre publicidad. De la misma forma actuaría en el evento de mal uso del Sello.

Otorgar el Sello SERNAC a una determinada entidad respecto de todos sus contratos de adhesión en materia financiera implica que el Servicio debería revisar en forma exhaustiva todos y cada uno de los contratos de la institución, lo que es una tarea de difícil ejecución y requeriría más recursos y más personal que los previstos.

Declaró el señor Director que el Servicio no cuenta con el dato del número de contratos de adhesión de productos y servicios financieros que se emplean actualmente en Chile. Hay una experiencia de revisión de contratos de cuenta corriente, que son cuatro o cinco por entidad bancaria; en ellos las cláusulas principales se repiten y varían las accidentales. En el caso del comercio detallista existen en promedio dos contratos por cada tarjeta de crédito. Hay una serie de vínculos entre un contrato de adhesión y otros; por ejemplo, un contrato de tarjeta bancaria conlleva un contrato de seguro, del que pueden existir muchos tipos; pueden también acumularse y canjearse puntos que se obtengan por el uso de una tarjeta, de lo que surgen nuevos contratos, y de este modo la complejidad va aumentando.

El Honorable Senador señor Zaldívar puntualizó que comparte el enfoque de que el Sello SERNAC debe otorgarse para todos los contratos de adhesión de servicios y productos financieros de la respectiva entidad. Lo relevante es que con el Sello se está diciendo al público que un determinado contrato es seguro y que el Estado, en cierta manera, se lo está garantizando al consumidor. Es posible que con esta fórmula demore más la obtención del Sello SERNAC, pero es mejor que instaurar un Sello que no cumpla su objetivo.

La objeción hecha valer por el señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo respecto de nuevos contratos tiene solución: que el contrato no pueda ponerse a disposición del público hasta no ser visado por el Servicio Nacional del Consumidor.

A este respecto, el Honorable Senador señor Pérez Varela planteó la posibilidad de establecer un control ex post por parte del Servicio, que en cualquier momento podría realizar fiscalizaciones aleatorias de los contratos, aparejado a la aplicación de fuertes y ejemplarizadoras sanciones, en el caso de que alguno de los nuevos contratos puestos en circulación no obtuviera aprobación.

El Honorable Senador señor Tuma exhortó al Ejecutivo a analizar en forma más detenida lo que se le ha planteado. En su opinión, la cuestión no es de gran complejidad, dado que la inmensa mayoría

de los contratos de que se está hablando son contratos tipo, con mínimas variaciones entre sí. El beneficio que se logra, en cambio, al someter todos los contratos de una institución a la visación del Servicio Nacional del Consumidor, en forma previa al otorgamiento del ya tantas veces mencionado Sello, es de gran entidad, pues se garantiza la fe pública.

El Honorable Senador señor García estimó que un sistema que para obtener y mantener el Sello SERNAC implique la revisión de todos los contratos de adhesión de productos y servicios financieros de cada institución, así como todos los nuevos que ellas pongan en el mercado, puede ser demasiado rígido.

- - - - -

El Ejecutivo presentó una proposición intermedia para el Título V, del Sello SERNAC y de los defensores de los clientes, que mereció a los miembros de la Comisión las observaciones que se consignan a continuación.

El Honorable Senador señor García consideró que se recogían los acuerdos de la Comisión, en cuanto a que, para obtener el Sello SERNAC, todos los contratos de adhesión de un determinado proveedor que versen sobre los productos indicados en alguno de los numerales del inciso tercero del artículo 55, en su nueva redacción, deben someterse a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor. En la enumeración se contemplan los contratos más usados y ello constituye un avance muy importante.

Destacó que se consagra en términos amplios una facultad del Servicio Nacional del Consumidor para incorporar contratos que no estén en la enumeración aludida.

El Honorable Senador señor Pérez Varela manifestó su discrepancia en cuanto al concepto de “masividad” de un determinado contrato, incluido en varias disposiciones de esta propuesta, el que se determina según el número de suscriptores del mismo; se trata de un hecho que no es relevante para el propósito del Sello.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo explicó que el concepto de masividad busca resguardar la posibilidad de dejar fuera de esta revisión a determinados contratos de adhesión que pueden incluir variables dirigidas a segmentos de público específicos, como podría ocurrir en el caso de los créditos hipotecarios, sin que ello obstaculice la obtención del Sello SERNAC. La norma introduce la flexibilidad necesaria, al permitir al Servicio calificar como masivos otros contratos, de acuerdo a las disposiciones del reglamento.

El Honorable Senador señor Tuma consideró que se trata de una discriminación odiosa, esta vez entre consumidores, fundada en el supuesto mayor conocimiento de sus derechos que tendría un cierto sector de ellos. Tales derechos deben defenderse siempre, agregó su Señoría, y no sólo cuando estén asociados a un consumo masivo.

El Honorable Senador señor Espina expresó que, en términos generales, la propuesta del Ejecutivo había recogido las sugerencias formuladas en sesiones anteriores, particularmente la de que quien voluntariamente aspire a obtener el Sello SERNAC debe someter todos sus contratos de adhesión de servicios financieros al examen del Servicio Nacional del Consumidor. No obstante, manifestó su desacuerdo con la introducción del requisito de masividad, porque se trata de un elemento subjetivo, lo que no es bueno.

El Honorable Senador señor Zaldívar expresó que el Sello SERNAC es, en definitiva, un sello de garantía que se otorga al contrato, y ello no puede quedar supeditado al número de personas que lo suscriban.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo hizo presente que el Sello no constituye una evaluación de la institución proveedora, precisión de la que solicitó dejar constancia expresa en la historia fidedigna del establecimiento de la ley. El otorgamiento del Sello no evalúa la conducta de la institución, sino que verifica que un paquete de contratos de adhesión de servicios financieros de un proveedor determinado cumpla con la ley y su reglamentación y que la institución proveedora cuente con un defensor del cliente.

El Honorable Senador señor Tuma trajo a colación que la letra g) del artículo 16 de la ley N° 19.496 presume que las cláusulas de un contrato se encuentran ajustadas a las 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, en este caso el Servicio Nacional del Consumidor. Entonces, otorgar el Sello es una gran responsabilidad para el Estado y lo expone a eventuales demandas.

El Director del Servicio señaló que la repartición a su cargo, como todo órgano de la Administración, responde administrativamente si ejecuta mal su labor y puede generar la responsabilidad civil del Estado.

Por último, en el nuevo plazo de indicaciones fijado por el Senado el Ejecutivo presentó la indicación signada en su Oficio con el N° 3), que consolida los acuerdos en torno al Sello SERNAC, al Servicio de Atención al Cliente y al Mediador, cuyo texto es el siguiente:

“3) Para reemplazar el numeral 5) por el siguiente:

“5) Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: “Título V Del sello SERNAC, del Servicio de Atención del Cliente y del Mediador”, pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F y 56 G:

“Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá otorgar un "sello SERNAC" a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero.

Para acceder a este sello, las entidades señaladas en el inciso anterior que lo soliciten, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente, se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;

2.- Que cuenten con un Servicio de Atención del Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores; y

3.- Que permitan al consumidor recurrir a un Mediador para que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en caso que considere que el Servicio de Atención del Cliente no ha resuelto satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.

Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el sello SERNAC deberán someter a revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:

1.- Tarjetas de crédito y de débito;

2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito;

3.- Cuentas de ahorro;

4.- Créditos hipotecarios;

5.- Créditos de consumo;

6.- Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley número 251, de 1931; y

7.- Los demás productos o servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente, que señale el reglamento.

Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o de los contratos respectivos, en la forma que determine dicho servicio mediante resolución exenta.

Excepcionalmente y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración exceden la capacidad de revisión detallada del referido servicio.

Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.

Artículo 55 B.- El proveedor que tenga contratos con sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55 a través de un nuevo contrato, deberá someterlo previamente para que el Servicio Nacional del Consumidor verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho artículo.

El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con sello SERNAC y que desee mantenerlo, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que este servicio constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso segundo del artículo 55.

Artículo 55 C.- El sello SERNAC tendrá una validez máxima de dos años y se podrá renovar o revocar mediante resolución exenta del director del Servicio Nacional del Consumidor.

Para la renovación de este sello, el Servicio Nacional del Consumidor constatará que se mantienen las condiciones establecidas en este Título; se considerará si al proveedor se le han aplicado multas de las establecidas en esta ley por infracciones a lo dispuesto en ella en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de dichos contratos, o sanciones impuestas al proveedor en materias relacionadas con protección del consumidor por parte de organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de sectores regulados por leyes especiales; y el número y naturaleza de reclamos de los usuarios contra la aplicación de los referidos productos o servicios, de acuerdo a lo establecido en el reglamento respectivo.

La eliminación, pérdida o revocación del sello SERNAC se deberá fundar en que por causas imputables al proveedor de productos y servicios financieros, se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título, o en la existencia de sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativos a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 16 E.

La resolución del director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento o la renovación del sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

La resolución que ordene la eliminación, pérdida o revocación, según sea el caso, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada al sello y a suspender inmediatamente toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al sello, según lo dispuesto en el reglamento.

Artículo 55 D.- Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros con sello SERNAC deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus ofertas para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad a esta ley, deberán establecer el formato, el contenido y demás características que esta hoja resumen deberá tener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros.

Artículo 55 E.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin

sello SERNAC como si lo tuviere, o no cumplan las obligaciones dispuestas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia.

Artículo 56.- El Servicio de Atención del Cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2 del inciso segundo del artículo 55, será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso tercero del artículo 55 con un proveedor que cuente con el sello SERNAC.

El Servicio de Atención del Cliente deberá resolver fundadamente los reclamos de los consumidores en el plazo de 10 días hábiles contado desde su presentación. Esta decisión se comunicará por escrito al consumidor, a través de cualquier medio físico o tecnológico y con copia al Servicio Nacional del Consumidor.

El proveedor deberá cumplir la decisión del Servicio de Atención del Cliente en el plazo de 5 días hábiles contado desde la comunicación al consumidor.

En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente para que se le sancione con una multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.

Artículo 56 A.- El Mediador requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso segundo del artículo 55, sólo podrá conocer las resoluciones del Servicio de Atención del Cliente señalado en el artículo anterior que no hayan sido aceptadas por el consumidor.

El Mediador deberá estar inscrito en una Nómina de Mediadores elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, la que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio Web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador estará disponible para realizar su función.

La inscripción del Mediador será válida por cinco años, y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El Mediador será elegido de común acuerdo por el proveedor y el consumidor de la nómina señalada, y en caso que no haya acuerdo, será designado por el Servicio Nacional del Consumidor, a través de un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo.

Los servicios del Mediador serán gratuitos para el consumidor.

Los recursos para el pago de los honorarios del Mediador serán de cargo de los proveedores, quienes deberán pagar su respectiva cuota semestralmente, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores que hayan conocido reclamos respecto del proveedor respectivo durante el semestre inmediatamente anterior.

Los honorarios del Mediador serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes según el tipo de servicios o productos financieros.

Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, una experiencia no inferior a cinco años en materias financieras, contables o jurídicas relevantes para las controversias, quejas o reclamaciones que se pueden someter a su decisión, y no haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación, o de asesoría con alguno de los proveedores señalados en este Título.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en el presente artículo y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los Mediadores deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidas en el reglamento.

La resolución que inscribe a un Mediador en la nómina podrá revocarse cuando éstos incurran en alguna de las siguientes causales:

1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo;

2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 E de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus decisiones, en el plazo de tres días desde su adopción; y

3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso segundo del artículo 56 C.

La solicitud de inscripción podrá ser acogida o rechazada por el director del Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución fundada exenta, la cual será notificada al postulante en la forma establecida en la Ley N° 19.880. La resolución que rechace la inscripción o que la revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez hábiles, contados desde su notificación al postulante o Mediador, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

Artículo 56 C.- El Mediador no podrá conocer los siguientes asuntos:

1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley;

2.- Los que pese a tratarse de asuntos susceptibles de someterse a su decisión, se han sometido al conocimiento de un juez competente, o se han incluido en una acción de interés colectivo o difuso en la cual es parte el consumidor; y

3.- En los que la cuantía disputada exceda de mil unidades de fomento o del monto mayor a esa suma que el proveedor haya indicado en el contrato.

El Mediador deberá inhabilitarse en caso que tome conocimiento que le afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

El Mediador deberá asumir su función dentro de los dos días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar la razón legal que le impide asumir.

El Mediador deberá adoptar su decisión dentro de los treinta días siguientes al requerimiento del consumidor. Transcurrido el plazo señalado sin que el Mediador hubiere evacuado su respuesta, la controversia, queja o reclamación, el director del Servicio Nacional del

Consumidor deberá reemplazarlo por otro Mediador y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Artículo 56 D.- Las decisiones del Mediador serán siempre voluntarias para el consumidor. Respecto del proveedor tales decisiones serán obligatorias si el consumidor acepta expresamente lo resuelto por el Mediador y renuncia a las demás acciones que le confiera la ley. En este caso la decisión tendrá mérito ejecutivo.

La decisión aceptada por el consumidor deberá cumplirse en el plazo de 15 días hábiles, contado desde su notificación.

Artículo 56 E.- El Mediador deberá notificar sus decisiones al consumidor, al proveedor a través de su Servicio de Atención del Cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días desde su adopción.

Las notificaciones de los mediadores se efectuarán por correo electrónico o por carta certificada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación, la que podrá efectuar por escrito o por cualquier medio tecnológico fidedigno para su reproducción, a costa del proveedor.

Las notificaciones que se practiquen a través de correo electrónico o de carta certificada se entenderán efectuadas a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El Mediador deberá dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en caso que se efectúe mediante carta certificada.

Artículo 56 F.- En caso que el proveedor no cumpla con la decisión del Mediador en el plazo establecido en el artículo 56 D, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez para que se le sancione con una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales y, además, dicho servicio podrá revocar el sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de la obligación indicada.

Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención de Reclamos deberán comunicar, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos a los administradores de los proveedores señalados

en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio.

Adicionalmente y con la misma periodicidad mínima, los Servicios de Atención de Reclamos deberán comunicarles a los administradores y directorio señalados cada una de las decisiones de los Mediadores que se le hayan notificado por estos últimos.”.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía explicó que en el artículo 55 A se señalan plazos para que el Servicio Nacional del Consumidor resuelva respecto de la solicitud del Sello, y se consagra el denominado “silencio positivo”, es decir, si el Servicio no se pronuncia en los plazos determinados, los contratos cuya revisión se ha solicitado contarán con el Sello SERNAC por el solo ministerio de la ley. Esta norma constituye una excepción a la regla general de la Ley sobre Procedimientos Administrativos, que es la del “silencio negativo”, esto es, que ante la falta de pronunciamiento del órgano administrativo se entiende denegada la petición de un particular y éste tiene derecho a recurrir a tribunales.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo consideró que es correcto contemplar una norma que de cierta forma imponga al Servicio Nacional del Consumidor la obligación de actuar con la celeridad debida. La aprobación del Sello por negligencia dejará expuesto al Director a las sanciones que correspondan.

El Honorable Senador señor Zaldívar estimó peligroso otorgar el Sello en razón del solo silencio, toda vez que se está comprometiendo la responsabilidad del Estado.

El Honorable Senador señor Pérez Varela estuvo de acuerdo con la norma planteada. Se trata de proteger una actividad dinámica, como es el comercio, por lo que parece razonable que una vez transcurrido un plazo bastante largo, que puede llegar hasta ocho meses, si el Servicio Nacional del Consumidor no se ha pronunciado respecto de una solicitud de Sello, se favorezca al proveedor que voluntariamente sometió sus contratos a la revisión de dicho organismo.

El Honorable Senador señor Tuma consideró que la norma está en la línea de modernización del Estado: frente a la inacción de los servicios la ley debe establecer consecuencias. Sin embargo, manifestó que los plazos establecidos le parecían muy largos.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor manifestó que el plazo propuesto es necesario para poder ejecutar en forma debida la función. Recordó que no sólo podrán solicitar el Sello SERNAC los bancos y las cadenas de venta al detalle más conocidas, sino todos los proveedores de servicios financieros del país, que son muchos. El análisis de cada uno de los contratos que se presenten debe ser muy detallado, por

el efecto extremadamente sensible que tiene la opinión del Servicio, tanto para el consumidor como desde la perspectiva de la responsabilidad del Estado, y porque se presume que sus cláusulas se ajustan a la buena fe.

La Comisión consideró pertinente explicitar que los ciento ochenta días que menciona el inciso segundo son adicionales a los sesenta días contemplados en el inciso primero de la norma.

El Honorable Senador señor García sostuvo que no basta con el silencio porque se generan responsabilidades administrativas y civiles; el Servicio Nacional del Consumidor debe pronunciarse en un sentido u otro. En caso de negativa, el proveedor podrá recurrir al Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

La indicación N° 28 se analizó en conjunto con la parte pertinente de la nueva Indicación N° 3) del Ejecutivo, que propone la norma como artículo 55 A, compuesto por tres incisos. La votación del artículo se dividió.

- El inciso primero fue aprobado con modificaciones de forma por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar; el inciso segundo, modificado como se ha dicho, lo fue por mayoría de 4 votos a favor, de los Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Zaldívar y la abstención del Honorable Senador señor Tuma, y el inciso tercero, se aprobó por mayoría de 3 votos a favor, de los Honorables Senadores señores Espina, Pérez Varela y Tuma y 2 votos en contra, de los Honorables Senadores señores García y Zaldívar.

El artículo 55 ter pasó a ser 55 E, con el texto que se indica en las modificaciones. Se tipificó como conducta sancionada con la multa en él establecida la de no suspender la publicidad y distribución de contratos que no han obtenido o han perdido el Sello SERNAC.

Además, se agregó un inciso segundo que duplica la pena pecuniaria en caso de reincidencia. No se aplicará en este caso la regla del artículo 24 de la ley N° 19.496, que para efectos de tipificar la reincidencia requiere la comisión de dos infracciones en un mismo año calendario, porque la Comisión consideró que la conducta del infractor reincidente es especialmente grave, pues afecta la fe pública amparada por el Sello SERNAC.

En lo tocante al inicialmente denominado “defensor del cliente”, el Director del Servicio Nacional del Consumidor puntualizó que a esa repartición no le corresponde suplir el servicio al cliente que deben proporcionar los proveedores, para lo que se requeriría personal, espacios físicos a lo largo de todo el territorio nacional y sistemas administrativos y contables.

El Honorable Senador señor Zaldívar insistió en que se debe crear la figura de defensor del cliente y la del mediador.

El modelo finalmente diseñado consiste en que los proveedores que aspiren a obtener el Sello SERNAC dispondrán de un Servicio de Atención al Cliente, el cual recibirá los reclamos y quejas de los clientes. Además, habrá una lista de Mediadores formada por el Servicio Nacional del Consumidor, entre los cuales el consumidor que no se conforme con la decisión del Servicio de Atención al Cliente podrá elegir uno que promueva la solución. Ninguno de estos mecanismos impide al consumidor reclamar directamente al Servicio Nacional del Consumidor o interponer las acciones que le correspondan ante los tribunales de justicia. El sistema será financiado por los proveedores y será gratuito para los consumidores. Se establecen procedimientos simples y plazos breves para todas estas actuaciones. Acatar lo resuelto por el Servicio de Atención al Cliente y por el Mediador es obligatorio para el proveedor, si su contraparte acepta la decisión, y siempre voluntario para el consumidor. El Servicio Nacional del Consumidor tendrá facultades para revocar el Sello y para excluir del registro a los Mediadores. La finalidad de todas estas reglas es asegurar al consumidor el mayor grado de protección de sus legítimos intereses y a ambas partes la necesaria independencia de quienes tienen la misión de proveer la solución de las controversias que surjan entre ellas.

De conformidad con el artículo 56 G, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente deberán comunicarse a los administradores del proveedor y al directorio del mismo, si está organizado como sociedad anónima.

El artículo 56 H hace obligatorio para el Servicio Nacional del Consumidor denunciar ante el juez competente al proveedor que no dé cumplimiento a lo resuelto por el Mediador, en tanto que faculta al consumidor para obrar del mismo modo.

- Los artículos 56 G y 56 H fueron aprobados, con correcciones formales, por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

A solicitud del Honorable Senador señor Tuma, se dejó constancia de que el consumidor puede ser representado por una asociación, caso en el cual las gestiones que tengan lugar y las decisiones que se emitan deberán ser comunicadas también a esas organizaciones.

- Las disposiciones del Título V que no fueron objeto de alguno de los acuerdos anteriormente consignados resultaron aprobadas, con las modificaciones que se detallan en el capítulo respectivo, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

- Lo anterior se tradujo en que, con igual votación, se rechazaron las indicaciones N^{os} 22, 24 y 25 y se aprobaron con modificaciones las N^{os} 23, 26 y 27.

- La indicación N° 28, y la nueva formulación del artículo 55 bis de la indicación N° 3) del Ejecutivo –que en el proyecto que aprobó la Comisión en esta instancia reglamentaria es el 55 A– fue aprobada con modificaciones, con las votaciones que se han consignado más arriba.

Siempre dentro del nuevo plazo para presentar indicaciones a que se ha hecho referencias anteriormente, el Honorable Senador señor Navarro formuló la que se indica a continuación:

“7.- En el artículo 1 número 5 que agrega el artículo 55 inciso tercero número 2, agréguese entra las voces "recurrir" y "voluntariamente", la voz "gratuita y".

La Comisión entendió que la proposición se hace para enmendar el numeral 2 del inciso segundo del artículo 55 en cuestión, que consulta uno de los requisitos que deben cumplir los contratos de adhesión que aspiren a obtener el Sello SERNAC y que dice a la letra: “2.- Que permitan al consumidor recurrir voluntariamente a un sistema imparcial de defensor del cliente que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones por cualquier producto o servicio financiero, organizado por las entidades indicadas en este artículo, en forma exclusiva o conjunta, y gratuito para el consumidor. Las decisiones del defensor serán siempre voluntarias para el consumidor, pero obligatorias para la entidad que corresponda si el consumidor la acepta expresamente y renuncia a las demás acciones y derechos que le confiere la ley.”.

Con anterioridad la Comisión había organizado el instituto del Sello SERNAC consagrando la existencia de un Servicio de Atención al Cliente y un Mediador, llamados ambos, en instancias sucesivas, a procurar un entendimiento entre proveedor y consumidor, cuando este último plantee un reclamo, queja o controversia. Ambos son gratuitos para el consumidor, según preceptúan los artículos 56 y 56 A, que forman parte del número 5 del artículo 1° del proyecto que propone la Comisión al final de este informe.

En vista de lo cual, la Comisión aprobó esta indicación, entendiéndola subsumida en la que dio origen a los referidos nuevos artículos que se incorporan en la ley N° 19.496.

- Acordado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y Tuma.

Dentro del segundo plazo para indicaciones aprobado por la Sala, la Honorable Senadora señora Allende formuló la que sigue:

“2. En el número 5 del artículo 1º del proyecto, agréguese un nuevo artículo 55º bis del siguiente tenor:

“El Servicio Nacional del consumidor, sin perjuicio de su labor de regular, revisar y autorizar a las instituciones financieras, respecto de los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, productos y servicios financieros, en su defensa de los intereses generales del consumidor, podrán denunciar ante los Tribunales de Libre Competencia todas aquellas conductas monopólicas que asuman los actores de la economía en perjuicio de los consumidores.”.”.

La proposición legitima activamente al Servicio Nacional del Consumidor para actuar ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, calidad que hoy día no ostenta. El artículo 20 del decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, de 2004 y publicado en 2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 211, de 1973, Ley de Defensa de la Libre Competencia, establece que el procedimiento ante el mencionado Tribunal podrá iniciarse por requerimiento del Fiscal Nacional Económico o por demanda de algún particular.

La Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para el ejercicio de las acciones y derechos que de ella emanan, otorga competencia a los jueces de policía local y a los jueces civiles.

Lo anterior convenció a la Comisión de que la indicación resulta ajena a la idea matriz del proyecto en informe, sin perjuicio de dejar constancia de que nada impide al Servicio Nacional del Consumidor formular una denuncia ante la Fiscalía Nacional Económica, para que ésta accione ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, si en ejercicio de sus facultades lo considera procedente.

- Fue declarada inadmisibile por el Presidente de la Comisión, de conformidad con lo prescrito por los artículos 69 de la Constitución Política de la República y 24 de la Ley N° 18.918 Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

- La constancia precedente se aprobó por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

- - - - -

Número 6 del artículo 1°

El numeral 6 del artículo 1° del texto aprobado en general por el Senado, conformado por dos acápites identificados con las letras i) e ii), introduce modificaciones en el artículo 58 de la ley N° 19.496, relativo a las facultades del Servicio Nacional del Consumidor.

Literal i)

Su tenor es el siguiente:

“i) Agrégase, en la letra a), a continuación de la expresión "consumidor", el siguiente texto: "en materias propias del consumo, en especial, las que digan relación con los derechos y obligaciones de los consumidores en materias tales como servicios financieros, garantía y derecho a retracto, entre otras".”.

Debe entenderse que la enmienda se formula al literal a) del inciso segundo del artículo 58, inciso que enumera funciones del Servicio. La letra a) lo faculta para formular, realizar y fomentar programas de formación y educación al consumidor. El proyecto especifica con mayor detalle esas funciones, cuando se trate de los derechos y obligaciones de consumidores de servicios financieros y de las garantías y el derecho de retracto.

Indicación N° 29

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para suprimir la letra i) del número 6.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo expresó que el texto que se propone suprimir fue incorporado durante el primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados. Si bien no es de la esencia del proyecto, aporta algo interesante.

El Honorable Senador señor García estimó que eliminar la disposición aprobada en general sería poco coherente con la intención de que el proyecto asegure que los consumidores estén más y mejor informados.

El Honorable Senador señor Tuma resaltó la importancia del texto que se agrega, pues existe un enorme desconocimiento por parte de la población, particularmente en materias

financieras, y por tanto hay que poner acento en la información y la educación.

La Comisión, en uso de la facultad contenida en el inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado, corrigió algunos aspectos de la redacción de la letra a) del artículo 58, en la forma que queda consignada en el capítulo de las modificaciones.

- La indicación N° 29 fue rechazada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

- Las enmiendas al literal a) del inciso segundo del artículo 58 se aprobaron con igual unanimidad.

Literal ii)

Reemplaza el inciso final del artículo 58, por los siguientes:

"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor la documentación que se les solicite por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a 10 días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor la documentación adicional que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable o proporcional para cumplir con las atribuciones que le corresponden al referido servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a 10 días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán requerirse.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior, sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que consideraría para sus decisiones de consumo. El requerimiento de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso segundo de este artículo.

El proveedor requerido podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley, en cuyo caso los plazos para

la entrega de información se suspenderán por todo el tiempo que dure la tramitación de dichos recursos.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos conforme a este artículo será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales por el juez de policía local competente o, en su caso, por los organismos fiscalizadores especiales que tienen competencias respecto de la actividad que desarrolla el proveedor. En ambos casos, el Servicio Nacional del Consumidor podrá actuar como parte en el procedimiento respectivo.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."

El inciso final del artículo 58 de la ley N° 19.496 dispone lo siguiente:

"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos."

Indicación N° 30

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para suprimir, en el segundo de los incisos propuestos, la expresión "o proporcional," y para sustituir el término "cumplir" por "ejercer".

Indicación N° 31

Del Honorable Senador señor Espina, propone reemplazar los incisos sustitutivos propuestos, por los siguientes:

"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes, antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a 10 días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable o proporcional para cumplir con las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a 10 días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán requerirse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que consideraría para sus decisiones de consumo. El requerimiento de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso segundo de este artículo.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo constituirá incumplimiento al requerimiento de información básica comercial, y será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los

efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."

Estas dos indicaciones se trataron conjuntamente.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que la modificación que la letra ii) introduce en el artículo 58 de la ley N° 19.496 tiene como propósito obligar a los proveedores a proporcionar al Servicio no sólo la información básica comercial que éste le solicite, sino también la información adicional a que se refiere el texto aprobado en general. La principal diferencia entre la indicación N° 30 y el texto aprobado en general es que aquella sólo admite los recursos administrativos tratándose de la información adicional, esto es, la que no reviste el carácter de información básica comercial definida en el artículo 1° de la ley N° 19.496.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía consideró que la indicación del Honorable Senador señor Espina consagra mejor la idea. Sólo reparó que ella obliga al proveedor a proporcionar, entre otros, los informes que el Servicio le exija, y solicitó eliminar la palabra "informes", pues una aplicación incorrecta permitiría abrumar al proveedor con peticiones en tal sentido, lo que parece excesivo. La Comisión aceptó esta proposición.

La Comisión estimó que la indicación del Honorable Senador señor Larraín Fernández mejora la redacción de la norma y elimina de ella toda ambigüedad, por lo que estuvo de acuerdo en aprobarla. En vista de lo resuelto respecto de la indicación N° 30, los cambios que propone la N° 29 se practicaron en los textos sustitutivos propuestos en la indicación del Honorable Senador señor Espina.

Además, en relación con la indicación N° 30, la Comisión advirtió otra diferencia que merece destacarse, cual es, que ella consolida en el juez de policía local la competencia para imponer multas por la negativa o demora injustificada en remitir los antecedentes requeridos por el Servicio Nacional del Consumidor, en tanto que el texto aprobado en general admitía que esas sanciones pecuniarias pudieran también ser aplicadas por organismos fiscalizadores especiales, competentes en la actividad desarrollada por el proveedor.

- La indicación N° 30, fue aprobada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

- Con igual votación se aprobó la indicación N° 31, con las modificaciones ya dichas.

En el plazo abierto por la Sala para presentar nuevas indicaciones, la Honorable Senadora señora Allende presentó la que se copia a continuación:

“3. En el número 6 del artículo 1º del proyecto, en el inciso penúltimo del artículo 58 sustitúyase la palabra “hasta” por la palabra “desde” y a continuación de la cifra “200” la frase “hasta 1.000”.”.

La indicación modifica el rango de la multa que podrá aplicar el juez de policía local por la negativa o la demora injustificada en remitir antecedentes requeridos por el Servicio Nacional del Consumidor. El texto inicial fijaba un techo de doscientas unidades tributarias mensuales; la indicación estipula un piso de doscientas y un techo de mil unidades tributarias mensuales.

La Comisión tuvo en cuenta que un límite mínimo de doscientas unidades tributarias mensuales puede resultar excesivo para pequeños y medianos proveedores e irrisorio para las grandes cadenas de venta al detalle y que el máximo de mil unidades tributarias mensuales sería de lejos el más elevado de toda la ley, lo cual resulta desproporcionado, atendida la naturaleza de la infracción. En consecuencia, elevó el máximo a cuatrocientas unidades tributarias mensuales, sin señalar un mínimo.

- Acordado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

En el mismo término especial para presentar indicaciones, el Honorable Senador señor Muñoz formuló la que sigue:

“Agréguese, en el numeral 6. del artículo 1º el siguiente ordinal ii), pasando la actual ii) a ser iii):

ii) Intercálase, en la letra f), entre la palabra proveedor, la última vez que aparece y el punto y coma que le sucede, la frase siguiente: “En caso que el proveedor respectivo no concurra voluntariamente a la mediación, se informará del fracaso de la gestión al consumidor o usuario reclamante y, si éste lo requiere y el Servicio Nacional del Consumidor estima acreditada la existencia de una infracción a las normas de ésta ley, iniciará el procedimiento a que se refiere el artículo 50 C.”.

El Honorable Senador señor García, a la sazón Presidente accidental de la Comisión, hizo presente que la norma propuesta obliga al Servicio Nacional del Consumidor a iniciar una demanda para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, basado en un caso individual, lo que resulta incompatible con la naturaleza colectiva del procedimiento contemplado en el Párrafo 2º del Título IV de la ley N° 19.496. A mayor abundamiento, señaló que ella se aparta de la idea matriz del proyecto en debate, tal como ha sido definida más arriba en este informe.

- Fue declarada inadmisibile por el Presidente de la Comisión, de conformidad con lo prescrito por los artículos 69 de la Constitución Política de la República y 24 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

Número 7 del artículo 1°

Añade en el artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo:

"Asimismo, los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2° bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que dicten y que tengan origen en denuncias realizadas por dicho Servicio en aplicación del inciso tercero del artículo anterior."

El artículo 58 bis ordena a los jueces de letras y de policía local remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas.

Indicación N° 32

Del Honorable senador señor García, para reemplazar el inciso segundo propuesto, por el siguiente:

"Asimismo, los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2° bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que dicten."

El Honorable Senador señor García explicó que, de acuerdo a su experiencia, en muchas oportunidades el Servicio Nacional del Consumidor funda sus demandas, particularmente las colectivas, en resoluciones que han dictado organismos fiscalizadores, como sería el caso, por ejemplo, de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. A fin de facilitar esta labor del Servicio y de que él tenga oportuna noticia de las sanciones que impongan esos otros organismos, ha propuesto esta indicación, conforme a la cual deberán remitirse no sólo las resoluciones que se originen en denuncias realizadas por el Servicio Nacional del Consumidor, sino que todas las que se dicten e incidan en materias propias de la defensa de los consumidores.

El Honorable Senador señor Tuma, sin perjuicio de advertir su preocupación respecto de la capacidad del Servicio para revisar y procesar una cantidad indeterminada de resoluciones, anunció su voto a favor de esta indicación.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo expresó que la indicación genera la necesidad de procesar un volumen mayor de información, pero que ello no será de gran magnitud.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio manifestó que es posible que el Servicio Nacional del Consumidor reciba una enorme cantidad de información y que mucha de ella no diga relación con infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores; el riesgo estriba en que ese exceso de información dificulte la labor fundamental del Servicio.

La Comisión precisó que las resoluciones que deben remitirse al Servicio por estos organismos fiscalizadores son únicamente aquellas que, en ejercicio de las respectivas competencias, impongan sanciones por materias propias de la ley N° 19.496.

- La indicación N° 32 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Número 8 del artículo 1°

Agrega en el artículo 58 de la ley N° 19.496 un inciso segundo, nuevo, que faculta al Director del Servicio Nacional del Consumidor para establecer la organización interna y determinar las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal.

La Comisión complementó la referencia que en el precepto se hace a la ley N° 18.575, con la mención del decreto con fuerza de ley que contiene su texto refundido, coordinado y sistematizado.

- Acordado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Número 9 del artículo 1°

Incorpora en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores el siguiente artículo 59 bis:

"Artículo 59 bis.- El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que invertirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6° de la Escala Única de Sueldos.

En las regiones en que el grado 6° o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8° o superior en su defecto.

Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.

Los hechos establecidos por dicho ministro de fe tendrán el valor probatorio que establece el artículo 427 del Código de Procedimiento Civil, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.

En caso que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho a su superior jerárquico, el que iniciará la investigación que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa a efectos de su sanción en conformidad a la ley."

Indicación N° 33

Del señor Vicepresidente de la República, propone reemplazar en el inciso cuarto del artículo 59 bis que se incorpora, la frase "tendrán el valor probatorio que establece el artículo 427 del Código de Procedimiento Civil", por la siguiente: "constituirán presunción legal".

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo explicó que desde el inicio de la tramitación de esta iniciativa se tuvo el propósito de que las actas suscritas por el ministro de fe tuvieran el carácter de una presunción legal, esto es, que se reputen como verdaderos los hechos certificados. La remisión al artículo 427 del Código de Procedimiento Civil resulta contradictoria con esa intención, pues dicho precepto exige, en forma previa, una orden de tribunal.

Por ello se propone consignar derechamente en el texto de esta ley que los hechos establecidos por el ministro de fe constituirán una presunción legal.

- La indicación N° 33 fue aprobada como sustitutiva del inciso cuarto del artículo 59 bis, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

- Además, se corrigió la redacción de la frase inicial del inciso quinto, en uso de la facultad del inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado, con la misma unanimidad del acuerdo anterior.

Indicación N° 34

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, propone intercalar en el inciso final del nuevo artículo 59 bis, a continuación de la palabra “contraviene”, la frase “entre las demás responsabilidades administrativas, civiles y penales y sanciones que correspondan”.

Se trata de adicionar la norma que tipifica como infracción del principio de probidad administrativa, la certificación por el ministro de fe de hechos comprobadamente falsos o inexactos.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía estimó que la indicación es redundante, porque las normas generales prescriben que el funcionario tendrá responsabilidades administrativas, civiles y penales, lo que hace innecesario consagrarlas nuevamente en esta ley. Citó el artículo 120 del Estatuto Administrativo y el artículo 18 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

- La indicación N° 34 fue rechazada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Número 10 del artículo 1°

El numeral 10 del artículo 1° del texto aprobado en general por el Senado, agrega en la ley N° 19.496 el siguiente artículo 62:

"Artículo 62.- A través de uno o más reglamentos expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se desarrollará, complementará y facilitará la ejecución de esta ley y en aquellas materias que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales, en cuyo caso deberá consultarse previamente al o los organismos que tengan

atribuciones en el respectivo sector, y firmarse además por el Ministerio a través del cual se relaciona el organismo correspondiente. De la misma forma se establecerá la información que deben entregar las páginas web de los proveedores señaladas en el inciso tercero del artículo 30, la que deberá incluir, al menos, la información básica comercial.

Los reglamentos que se dicten sobre servicios y productos financieros expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, previa consulta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a la Superintendencia de Valores y Seguros, según corresponda, y firmado además por el Ministerio de Hacienda en ejecución de lo dispuesto en esta ley, no podrán afectar la sana administración de riesgos por parte de las entidades que los prestan ni regular materias que corresponden a funciones y atribuciones del Banco Central. En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes reglamentos:

1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.
2. Sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.
3. Sobre información al consumidor de créditos de consumo.
4. Sobre la forma y los medios para constatar las condiciones de otorgamiento y renovación del sello SERNAC.

En caso que las nuevas normas requieran ajustes contractuales, los reglamentos deberán contemplar un plazo razonable de adecuación de los contratos que se hubiesen suscrito con antelación y que se encuentren vigentes, respetando las siguientes reglas:

- 1.- Los contratos de adhesión con cláusulas de renovación automática, deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro de los doce meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia del reglamento respectivo o, en caso que la renovación se deba producir en un plazo inferior a los doce meses indicados, dentro del mes en que termina el período renovable de que se trate, y
- 2.- Los contratos de adhesión de duración indefinida deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas en el plazo que determine el reglamento, que no podrá ser inferior a 12 meses."

Indicación N° 35

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, propone sustituir el inciso primero por el siguiente:

“Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la presente ley. Tratándose de materias tratadas en leyes especiales, el reglamento respectivo llevará, además, la firma del Ministro del respectivo sector.”.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio manifestó que la complejidad de la norma aprobada en general por el Senado, que exige la intervención de varios servicios y ministerios para reglamentar esta ley, responde a las exigencias de la Contraloría General de la República, que sustenta un criterio bastante restrictivo en cuanto a la extensión de la potestad reglamentaria, especialmente cuando existe una delegación por ley. Al Ejecutivo le preocupa que la indicación entrase la ejecución de esta ley.

El Honorable Senador señor Espina acotó que no es necesario que la coordinación entre Ministerios quede establecida en la ley, porque es algo natural y obvio en el actuar de la administración. Añadió que la Contraloría plantea objeciones cuando el Ejecutivo se atribuye facultades reglamentarias en relación a normas que no se las han otorgado, y afirmó que la regla propuesta por el Honorable Senador señor Larraín Fernández es suficientemente amplia y permite que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo desarrolle, complemente y facilite la ejecución de esta ley mediante reglamentos. Pidió consignar lo anterior en forma expresa en la historia fidedigna de la ley.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo estuvo de acuerdo en la sustitución, en la medida que, como se ha señalado, quede expresa constancia de que en caso alguno la nueva redacción restringe las facultades del Ministerio para reglamentar estas materias.

- La indicación N° 35 fue aprobada, con modificaciones de redacción, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar, con la constancia indicada.

Posteriormente, a solicitud del Honorable Senador señor Espina, se reabrió el debate en torno a la indicación N° 35.

- El acuerdo fue adoptado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Acto seguido, el Honorable Senador señor Espina hizo presente que la segunda oración del primer inciso del artículo 62 es

improcedente, pues no corresponde exigir una especie de visto bueno de otros Ministerios, que se materializaría a través de la firma del Ministro del ramo, tratándose de reglamentos de la competencia propia del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Solicitó dividir la votación del inciso previamente aprobado, de manera de poder pronunciarse separadamente sobre la última de sus dos oraciones.

El Honorable Senador señor Zaldívar consideró muy relevante la determinación de quienes firmarán los reglamentos, para evitar conflictos innecesarios entre Ministerios.

El Honorable Senador señor Tuma estimó que la norma se ajusta al procedimiento imperante en los últimos gobiernos, según el cual el último que firma un documento es el Presidente de la República y, antes que él, lo hacen los Ministros a quienes concierne el tema, en un orden bastante riguroso asentado en la práctica. Sin embargo, concordó con lo planteado por el Honorable Senador señor Espina, porque se trata de dar una señal que apoye la modernización y agilización de los procedimientos administrativos.

- En esta oportunidad la segunda oración del inciso propuesto por la indicación N° 35 fue aprobada por la mayoría de los integrantes de la Comisión. Votaron a favor los Honorables Senadores señores García, Pérez y Zaldívar, y lo hicieron en contra los Honorables Senadores señores Espina y Tuma.

Indicación N° 36

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, propone suprimir el inciso segundo del artículo 62.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo destacó que este inciso fue latamente discutido con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y con el Banco Central. La idea es que la definición de políticas de protección al consumidor que hace este proyecto y que el Servicio Nacional del Consumidor debe impulsar, no afecte la capacidad de las instituciones crediticias para evaluar sus riesgos ni tampoco comprometa la estabilidad financiera.

El Honorable Senador señor Tuma estuvo por aprobar la indicación. Este proyecto pretende disminuir la asimetría existente entre proveedores y consumidores de servicios financieros y el inciso segundo en estudio va en la dirección contraria, pues establece una supremacía de los criterios de quienes prestan servicios sobre los de quienes los reciben.

El Honorable Senador señor Espina estimó que la disposición que se propone eliminar limita injustificadamente las facultades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La Comisión resolvió aprobar parcialmente la indicación, para consignar únicamente la última oración del encabezado del inciso y la enunciación de las cuatro materias que, a lo menos, deberá reglamentar el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que son esenciales para la operación del Sello SERNAC.

- La indicación fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Indicación N° 37

Del señor Vicepresidente de la República, para reemplazar el numeral 4 del inciso segundo del artículo 62, por el siguiente:

“4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y renovación del sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor.”.

La Comisión consideró más clara y completa la redacción propuesta por el Ejecutivo en la indicación en análisis, que pretende evitar objeciones al momento de someter los reglamentos a la toma de razón por la Contraloría General de la República. Si bien los representantes del Servicio Nacional del Consumidor sostuvieron que en el término “mantención”, que agrega la nueva formulación del texto, podría entenderse comprendida de forma implícita la “revocación”, se prefirió consignar dicha acción de manera explícita.

Dentro del nuevo plazo de indicaciones, el Ejecutivo propuso la N° 4), que adiciona esta norma con una oración que faculta al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo para reglamentar también la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador, lo que fue acogido por la Comisión.

- Las indicaciones fueron aprobadas, ambas con modificaciones, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

- - - - -

Los integrantes de la Comisión advirtieron que el inciso tercero encomienda a los reglamentos que se dictarán de acuerdo con este artículo 62, materias que exceden el terreno de la potestad reglamentaria y son propias de la legislativa, como es la fijación de plazos para adecuar los contratos de adhesión ya vigentes a la nueva normativa

reglamentaria. El plazo de adecuación a la ley de los contratos ya celebrados se encuentra establecido en el artículo 4° transitorio.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio explicó que esta norma se incluye en el proyecto pues constituye una excepción respecto de la norma general establecida en el artículo 22 de la Ley sobre Efecto Retroactivo de las Leyes, de 7 de octubre de 1861. Se trata de contratos ya celebrados que deberán ajustarse a las normas dictadas con posterioridad a su celebración, no sólo las de rango legal, sino también las reglamentarias. Enfatizó que debe quedar clarísima esta norma, pues el proyecto del que forma parte, lo mismo que los reglamentos que se dictarán, contienen disposiciones de orden público económico a las que deberán ceñirse dichos contratos.

Manifestó que los contratos de adhesión que se suscriban luego de la entrada en vigencia de la ley deberán cumplir con ella y con las normas reglamentarias. El problema se produce con el stock de contratos ya suscritos y vigentes, en los que está incorporado un determinado marco legal, casos en los cuales el proveedor podría invocar la tesis de los derechos adquiridos para negarse a adecuarlos, particularmente si ello implica un costo. Es indispensable que la ley establezca claramente la obligación de adecuar esos contratos, de manera que, dado su carácter de norma especial, prevalezca sobre la regla general de la Ley sobre Efecto Retroactivo de las Leyes.

En lo atinente a los plazos, señaló que es necesario dar un tiempo para la adecuación de los contratos. La idea es que los reglamentos puedan modificar plazos, ciñéndose al marco fijado en la ley, atendida la naturaleza de los ajustes que sea necesario realizar.

En opinión del Honorable Senador señor Zaldívar, una norma como la señalada debe consagrarse expresamente en la ley y no quedar encargada al reglamento. Propuso que el término para dictar los reglamentos no sea superior a noventa días, contados desde la publicación de la ley⁸.

El Honorable Senador señor Tuma agregó que al plazo que se otorgue para adecuar el contrato a los reglamentos, hay que sumarle el establecido para dictarlos. Si ambos no son breves la entrada en régimen del Sello SERNAC tomará años.

El Honorable Senador señor Espina hizo presente que no es procedente que un reglamento establezca plazos para la adecuación de los contratos a sus normas; además, consideró excesivos los plazos establecidos en los numerales de este inciso.

⁸ Como se verá más adelante, la casi totalidad de esta ley tiene vigencia diferida en 90 días, contados desde su publicación.

En esta materia llamó a distinguir tres situaciones. En primer término, contratos que se suscriban luego de entrada en vigor la ley, los que deberán obviamente cumplir de inmediato con sus normas y también con las reglamentarias que ya se hayan dictado; estos instrumentos también deberán adecuarse, en un plazo breve, a las disposiciones reglamentarias que se dicten con posterioridad a su suscripción. En segundo término, contratos ya suscritos, respecto de los que debe señalarse expresamente en la ley que su adecuación se hará en un plazo a determinar, que debe ser breve, de no más de sesenta días, materias que se abordan en este artículo 62 y en el artículo 4° transitorio; como estas normas son de igual rango que la Ley sobre Efecto Retroactivo de las Leyes, en virtud de los criterios de especialidad y el temporal se aplicará esta ley especial y posterior, en lugar de la de 1861. En tercer término, hay que fijar el plazo que tendrá el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo para dictar los reglamentos, que no debe exceder de tres meses, lapso más que razonable, a juicio de Su Señoría.

El Honorable Senador señor García llamó la atención sobre el hecho de que la norma en discusión, el inciso tercero del artículo 62, está referida a la adecuación de los contratos a normas reglamentarias, las que pueden modificarse una vez que la ley esté en vigencia y la operación del sistema en régimen. Entonces, habrá que dar un plazo razonable para efectuar los ajustes necesarios, cada vez que los reglamentos se modifiquen. Por otra parte, estimó que no se puede descartar la duda constitucional hecha presente por los representantes del Ministerio, en cuanto a que proveedores de servicios financieros puedan alegar derechos adquiridos en relación con contratos celebrados.

El Honorable Senador señor Zaldívar puso de relieve que los reglamentos se refieren casi exclusivamente a la entrega de información y no inciden en lo sustantivo de los contratos.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio estuvo de acuerdo en que el plazo del ajuste a las normas reglamentarias que se dicten se fije en la ley. Debe ser una disposición permanente, y no transitoria, para hacerla aplicable tanto a la dictación de estos reglamentos, cuanto a las modificaciones que posteriormente se efectúen en ellos. No obstante, insistió en que los plazos no deben reducirse y en que se debe distinguir, según se trate de contratos de adhesión con cláusulas de renovación automática o de otros contratos de adhesión. Seis meses es un lapso necesario y razonable, dijo, puesto que se trata de materias nuevas que, además, es conveniente someter a consulta pública.

Insistió en que un proveedor de servicios financieros podría negarse a adecuar las normas de contratos ya celebrados, alegando tener derechos adquiridos, y judicializar el asunto, con el consiguiente perjuicio para miles de consumidores. Ello es particularmente complicado tratándose de contratos a muy largo plazo, como un contrato

hipotecario, o de duración indefinida, en los que el cálculo de costos considera la normativa aplicable al tiempo de su suscripción.

Consideró indispensable distinguir entre los contratos de renovación automática y aquellos de duración indefinida. En el caso de los primeros es previsible un ajuste en un horizonte de tiempo cercano, en cambio, en los segundos puede invocarse el derecho de propiedad sobre las cláusulas contractuales, tesis que ya ha sido acogida por alguna jurisprudencia. Muchas veces la extensión del plazo será clave para que las partes opten por ordenar sus contratos, en vez de judicializar el problema.

El Honorable Senador señor Espina sostuvo que el contenido de los reglamentos no afectará ninguno de los atributos del derecho de propiedad. Enseguida, recalcó que los tres primeros reglamentos a que se refiere el artículo 62 versarán sobre información al consumidor, por lo que no influyen en los costos; el indicado en el número cuatro se refiere al Sello SERNAC y sólo el proveedor que voluntariamente quiera obtenerlo deberá cumplir con sus normas.

El Honorable Senador señor García estimó que existe una especie de derecho de propiedad sobre los derechos que emanan de un contrato, que las normas del reglamento no pueden afectar.

El Honorable Senador señor Zaldívar afirmó que no se trata de normas modificatorias de los derechos generados por los contratos, sino simplemente de imponer ciertas obligaciones de información en beneficio del consumidor.

El Honorable Senador señor Pérez Varela destacó que las normas reglamentarias no tendrán la envergadura ni las repercusiones que se han expresado en el debate, pues no afectan las disposiciones de fondo de los contratos.

Finalmente, la Comisión aprobó un inciso tercero del artículo 62 que estipula que los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos deberán ser modificados, para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en un plazo que no exceda de noventa días, contado desde la publicación de dichos reglamentos. Se agrega una frase final, conforme a la cual igual procedimiento deberá seguirse cuando se modifiquen esos reglamentos.

- Este acuerdo se adoptó tomando como base la indicación N° 4) del Ejecutivo, por la unanimidad de los integrantes

de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

ARTÍCULO 2°

El artículo 2° del proyecto reza como sigue:

“ARTÍCULO 2°.- Créanse en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4°, Escala Única de Sueldos, afecto al segundo nivel jerárquico del Título VI de la ley N° 19.882 y dos cargos de jefes de departamento, grado 5°, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8° del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Uno de estos departamentos se denominará "Departamento de Protección al Consumidor Financiero".”.

El Honorable Senador señor Zaldívar planteó su preocupación respecto de la posible insuficiencia de los recursos asignados por esta ley al Servicio Nacional del Consumidor para el cumplimiento de las nuevas funciones, tanto en lo relativo a personal como a presupuesto, considerando que la demanda para la intervención del Servicio, especialmente después de conocido el caso de La Polar, es cada día mayor.

El señor Subsecretario de Economía manifestó que aportaría los estudios y antecedentes que justifican la planta y recursos que se proponen.

En la última sesión celebrada para estudiar este proyecto, el Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo expresó que, junto con las nuevas indicaciones presentadas por el Presidente de la República en el segundo plazo que fijó el Senado, se acompañó un informe financiero de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda que da cuenta de los recursos que se asignarán al Servicio Nacional del Consumidor para dar cumplimiento a las nuevas funciones que el proyecto le asigna, de su impacto fiscal y del correspondiente financiamiento presupuestario.

En el segundo plazo abierto para presentar indicaciones, el Honorable Senador señor Tuma presentó la siguiente, para incluir un artículo nuevo en el proyecto:

“2.- Para consultar un artículo 3° NUEVO, del siguiente tenor:

“ARTÍCULO 3°.- Es deber del Estado proveer la asistencia jurídica letrada a los consumidores, destinada a asegurar su adecuada defensa en juicio.”.

- Fue declarada inadmisibles por el Presidente de la Comisión, porque imponer al Estado el deber de asegurar defensa letrada a los consumidores involucra un gasto, materia en la cual la iniciativa para legislar corresponde en forma exclusiva al Presidente de la República, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 65 de la Constitución Política de la República.

A su vez, y en la misma oportunidad, el Honorable Senador señor Navarro formuló indicación para agregar al proyecto también un artículo 3°, nuevo, cuyo texto se transcribe a continuación:

“8.- Agréguese el siguiente artículo 3 nuevo: «Los datos personales recabados, administrados y utilizados para fines publicitarios por los Bancos e instituciones financieras no los faculta para transgredir la intimidad de las personas. Los comerciales u ofrecimiento de productos que se hagan vía telefónica sólo podrán realizarse si expresamente el consumidor lo solicita. Asimismo, la aceptación de ofertas propuestas por dichas instituciones sólo pueden expresarse por escrito, vía electrónica y por cualquier medio que garantice una copia, recibo o constancia al consumidor aceptante con su fecha y hora exacta.”.

- Atendido el hecho de que la propuesta se vincula con la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, y que ésta no está directamente relacionada con la idea matriz del proyecto en informe, el Presidente (A) la declaró inadmisibles, de conformidad con lo prescrito por los artículos 69 de la Constitución Política de la República y 24 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

En el tantas veces invocado nuevo plazo para indicaciones, el Honorable Senador señor Muñoz presentó la que se transcribe enseguida:

“II.- Intercálase el siguiente ARTÍCULO 2º, pasando el actual ARTÍCULO 2º a ser ARTÍCULO 3º:

“ARTÍCULO 2º.- En los servicios públicos domiciliarios, tales como agua potable y alcantarillado, electricidad, distribución de gas, telefonía básica y telecomunicaciones, se presumirá que existe un error en la facturación, cuando la cuenta de un período mensual sea superior al cincuenta por ciento del promedio de los últimos doce meses.

Cuando ello suceda el usuario podrá optar por pagar lo que se le requiere o presentar, antes del vencimiento, un reclamo ante la empresa respectiva, reemplazándose en ese acto la facturación mensual impugnada por el citado promedio mensual el que deberá cancelarse en forma provisoria, sujeta al resultado de la investigación correspondiente.

La empresa prestadora dispondrá de un plazo de treinta días, a partir de la presentación para acreditar, a su cargo y en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado o corresponde a lo contratado.

Si se comprobare la exactitud de lo cobrado, la empresa tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada, si existiere, más los reajustes e intereses a que hubiera lugar.

En caso contrario, la empresa restituirá las sumas adeudadas al usuario con los reajustes, intereses, multas y reparaciones que correspondan, según lo dispuesto en el artículo 23 bis de la ley 19.496 y en las leyes sectoriales que regulen dichos servicios.”.”.

Al igual que otras del mismo autor, el Presidente accidental de la Comisión estimó que esta indicación no tiene relación directa con la idea matriz del proyecto, ya que se refiere a servicios públicos domiciliarios.

- En consecuencia, la declaró inadmisibile, de conformidad con lo prescrito por los artículos 69 de la Constitución Política de la República y 24 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

- - - - -

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero

Incrementa para el año 2010 la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor en 23 cargos, en concordancia con la creación de los mismos que practica el artículo 2°.

La indicación N° 5) del Ejecutivo, presentada en el nuevo plazo fijado al efecto, sustituye el año 2010 por 2011.

- Fue aprobada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Artículo cuarto

El artículo cuarto transitorio aprobado en general por el Senado dispone:

“Artículo cuarto.- Los contratos de adhesión de los oferentes de productos financieros que se encuentran actualmente vigentes, deberán adecuarse en su próxima renovación a lo dispuesto en el artículo 16 bis que se incorpora en la ley N° 19.496 en virtud de esta ley.”.

Indicación N° 38

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para eliminarlo.

El Honorable Senador señor Tuma hizo presente que la indicación N° 39, de la que es autor, aborda esta materia, estableciendo en un nuevo artículo transitorio un plazo perentorio de treinta días para ajustar los contratos vigentes a la ley.

El Honorable Senador señor Espina expresó que esperar la próxima renovación de contratos de adhesión de los oferentes de servicios financieros, para que deban adecuarse a esta ley es, en definitiva, hacerla inoperante para un elevado número de consumidores.

Es necesaria una norma que exija la adecuación de los contratos, estableciendo también aquí una excepción a la Ley sobre Efecto Retroactivo de las Leyes, pero en un plazo breve, ya que se trata de un proceso simple y rápido.

La Comisión estuvo de acuerdo en regular este tema en una nueva norma transitoria, sobre la base de la indicación propuesta por el Honorable Senador señor Tuma, en razón de lo cual aprobó la indicación N° 38.

- La aprobación obtuvo los votos de la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Artículo quinto

Señala la fuente de financiamiento del gasto que genera este proyecto: lo que no sea cubierto por los recursos del presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor se financiarán con cargo a la Partida tesoro Público. Fue objeto de una enmienda menor, de índole meramente formal y pasó a ser artículo cuarto transitorio.

- Acordado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Artículo sexto

El artículo sexto transitorio fija un plazo de seis meses, contado desde la publicación de la ley en el Diario Oficial, para la dictación de los reglamentos especificados en el inciso segundo del artículo 62.

La Comisión consideró excesivo el plazo. Se trata de materias sencillas, en las que el Ministerio ya podría estar trabajando, y cuya reglamentación va a ser necesaria para la correcta ejecución de la ley.

El señor Subsecretario de Economía manifestó que, aunque al Ejecutivo el plazo de seis meses le parece necesario y razonable, a fin de lograr un acuerdo estaba disponible para hacer un esfuerzo adicional, disminuyendo el período a sólo tres meses.

La Comisión, considerando que la ley no estará vigente sino noventa días después de su publicación, y que no puede ser reglamentada antes de su entrada en vigencia, estableció en un mes el plazo en cuestión, contado desde dicha entrada en vigencia; además adecuó la redacción del precepto, para hacerla más precisa. Pasó a ser artículo quinto transitorio.

- El acuerdo se adoptó en aplicación del inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado, por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

- Consecuentemente, la indicación N° 7) del Ejecutivo fue rechazada con la misma votación.

Artículo séptimo

El artículo séptimo transitorio difiere en noventa días la entrada en vigencia de las normas de esta ley. El plazo se cuenta desde su publicación en el Diario Oficial.

El Honorable Senador señor Espina consideró que el término propuesto produce un retraso innecesario en la aplicación de estas normas.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo explicó que el plazo se establece a fin de difundir adecuadamente las disposiciones de la ley, que deben ser

comunicadas no sólo al público, sino también a quienes están llamados a aplicarlas, como es el caso de los jueces de policía local y los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor; para ello habrá que realizar seminarios explicativos y otras actividades de difusión.

El Director del Servicio explicó que el plazo también es necesario para implementar la nueva planta, que se incrementa por este proyecto para incorporar personas especializadas en el área financiera; corresponderá proveer los nuevos cargos, algunos de los cuales son de Alta Dirección Pública, como es el caso del Jefe de la División. Es indispensable contar con un tiempo prudencial para cumplir bien con las funciones que el proyecto encomienda al Servicio.

En el nuevo plazo abierto para presentar indicaciones, el Ejecutivo formuló la que lleva el N° 9) en el Oficio respectivo, que posterga hasta el 1 de julio de 2012 la entrada en vigencia del artículo 55 A. Este precepto es el que fija al Servicio Nacional del Consumidor plazo para resolver las solicitudes de otorgamiento del Sello SERNAC.

- Fue aprobada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Indicación N° 39

Del Honorable Senador señor Tuma, para agregar un artículo octavo transitorio, nuevo: del siguiente tenor:

“Artículo octavo.- Con todo las disposiciones señaladas en la presente ley que digan relación con derechos de los usuarios del sistema financiero que tengan por finalidad equilibrar las relaciones jurídicas entre partes surgidas con la ocasión de la suscripción de contratos por adhesión, serán aplicables a los contratos ya suscritos.

Los bancos e instituciones financieras deberán adecuar los referidos contratos a su costa, dentro del plazo de 30 días contados desde la entrada en vigencia de la ley, si no lo hicieren, todo lo señalado en ellos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá como no escrito.”.

El autor de la indicación retiró el inciso primero, de modo que el debate se circunscribió al segundo, que fija un plazo de treinta días para adecuar a las disposiciones de la ley los contratos de adhesión ya suscritos por bancos e instituciones financieras.

La Comisión estuvo por aprobar la indicación, adaptando su redacción para hacer coincidente esta norma con el artículo 16 bis (que pasa a ser 17 B), contenido en el numeral 2 del artículo 1° del proyecto en informe, sobre contratos de adhesión de servicios y productos financieros.

- El segundo inciso de la indicación fue aprobado con modificaciones, como artículo sexto transitorio, por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

El Ejecutivo, en su indicación N° 8), reprodujo el texto ya aprobado por la Comisión.

En sesión posterior, los representantes del Ejecutivo solicitaron revisar el acuerdo anterior, argumentando que el plazo de treinta días que fija la indicación resulta insuficiente para cumplir la tarea de revisar y modificar millones de contratos. Propusieron elevarlo a noventa días.

La Comisión aceptó la idea y recomendó que el reglamento contenga una fórmula que facilite la confirmación del nuevo texto del contrato por parte de los consumidores, como podría ser, por ejemplo, una comunicación escrita que fije un plazo para expresar disconformidad, vencido el cual se entendería aceptada la adecuación.

- El acuerdo fue adoptado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

- - - - -

Al finalizar el estudio del articulado, los Honorables Senadores señores Tuma y Zaldívar anunciaron su intención de formular indicaciones para poner fin al anatocismo y para regular dentro de márgenes razonables la tasa máxima convencional de interés.

El Honorable Senador señor Espina solicitó no materializarlas, porque ello haría ineludible plantear la cuestión de inadmisibilidad, por no guardar ellas relación directa con la idea matriz del proyecto; sin perjuicio de lo cual reconoció que son dos materias que ameritan un debate y una revisión de las normas que las regulan, pues han dado lugar a abusos y excesos.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo asumió el compromiso de discutir ambos puntos, si existe consenso para ello, pero en un proyecto específico sobre el particular.

MODIFICACIONES

En vista de los acuerdos precedentemente consignados, la Comisión de Economía propone al Senado introducir las siguientes modificaciones al texto aprobado en general:

ARTÍCULO 1°

- Insertar el siguiente número 1, nuevo:

“1. Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, en el artículo 3°:

“Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 F;

b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras;

c) A la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas;

d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera, y

e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.”.

(Indicación N° 1 B) del Honorable Senador señor Tuma), letras g), h), i), l) y m), unanimidad 5 x 0)

Número 1

- Pasa a ser numeral 2, con las siguientes modificaciones:

- Sustituir su encabezado por el que se indica a continuación:

“2. Agréganse a continuación del artículo 17, los siguientes artículos 17 A al 17 J:”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- - - - -

- Intercalar enseguida, como artículo 17 A, el contenido en el numeral 2 del artículo 1º, con las siguientes enmiendas:

- Insertar las palabras “en términos simples”, entre las expresiones “deberán informar” y “el cobro de bienes y servicios”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Agregar al final, en punto seguido, la siguiente oración “Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.”.

(Indicación N° 1 D) del Honorable Senador señor Tuma), unanimidad 5 x 0)

- - - - -

Artículo 16 bis

- Pasa a ser artículo 17 B, con las siguientes enmiendas:

Inciso primero

- Redactar el encabezado del inciso primero en los siguientes términos:

“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:”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

Letra a)

- Sustituir por la conjunción copulativa “y” la disyuntiva “o” escrita entre los vocablos “costos” y “tarifas”.
(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Agregar al final, después de la expresión “incentivos por uso”, la frase “de los servicios y productos financieros”.
(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

Letra b)

- Intercalar la palabra “legales” a continuación de la expresión inicial “Las causales”.
(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

Letra d)

- Reemplazar la expresión inicial “En el caso que” por la oración “Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 G, en el caso de que”.
(Indicación N° 3, unanimidad 5 x 0).

- Eliminar la preposición “a” escrita entre la palabra “conlleve” y la expresión “la contratación”.
(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Intercalar los términos “por ley”, a continuación del vocablo “obligatorios”.
(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Sustituir la frase final “y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma”, por esta otra: “debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma”.
(Indicación N° 4, unanimidad 5 x 0).

Letra e)

- Reemplazarla por la que sigue:

“e) Indicar 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.”.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- - - - -

- Agregar enseguida, a continuación de la letra f), una letra g), nueva, del siguiente tenor:

“g) Señalar la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos a través de 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.”.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo e indicación N° 5 de la Honorable Senador señora Allende, unanimidad 5 x 0).

- - - - -

Inciso segundo

- Sustituir la expresión “mecanismos de ajuste” por “mecanismos de reajuste”.

(Indicación N° 7 e indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- Expresar en letras el guarismo “30”.
(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Rechazar la oración final “El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato.”.

(Indicación N° 7, unanimidad 5 x 0).

Artículo 16 ter

- Pasa a ser artículo 17 C, con las siguientes enmiendas:

Inciso primero

- Suprimir el pronombre “aquellos” que antecede a los términos “servicios financieros” y la frase “que determine el reglamento”, que sigue a la expresión “contratos de adhesión”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Agregar una coma a continuación del adverbio “periódicamente”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Intercalar la frase “dentro del plazo máximo de tres días hábiles”, entre la conjunción “y” y la frase “cuando lo solicite el consumidor”.

(Indicación N° 1 B), letra m), del Honorable Senador señor Tuma, unanimidad 5 x 0).

- Insertar el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando en consecuencia los siguientes a ser incisos tercero, cuarto, quinto y sexto, respectivamente:

“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.”.

(Indicación del Honorable Senador señor Gómez, unanimidad 3 x 0).

Inciso segundo (pasa a ser tercero)

- Rechazar la oración “en la medida que se trate de contratos de duración indefinida” y la coma que la precede, y reemplazar el adjetivo indefinido “cualquier”, escrito antes de la palabra “costo”, por el artículo determinado “el”.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

Inciso tercero (pasa a ser cuarto)

- Sustituir la expresión “10 días” por “diez días hábiles”, las dos veces que aparece; reemplazar el vocablo “extintos” por “extinguidas”; sustituir el adjetivo indefinido “cualquier”, escrito antes de la palabra “costo”, por el artículo determinado “el”, y eliminar la expresión “sin retraso injustificado y”

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

Inciso cuarto (pasa a ser quinto)

- Sustituir la oración final “escriturar el alzamiento de la hipoteca dentro del plazo de 30 días”, por la siguiente: “otorgar la escritura de cancelación de la o las hipotecas, dentro del plazo de quince días hábiles”.

(Indicación N° 3 del Honorable Senador señor Navarro e indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- Insertar luego un inciso sexto, nuevo, del siguiente tenor:

“Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de 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.”.

(Indicación N° 9, unanimidad 5 x 0).

- - - - -

Artículo 16 quáter

- Pasa a ser artículo 17 D, con las siguientes enmiendas:

- Rechazar el inciso primero.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- En el inciso segundo, que pasa a ser primero, reemplazar la referencia al artículo “16 bis” por “17 B” y la expresión “en caso que” por “en caso de que”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

Artículo 16 quinquies

- Pasa a ser artículo 17 E, sustituido por el que sigue:

“Artículo 17 E.- 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.”.

(Indicación N° 12, unanimidad 4 x 0).

- - - - -

- Insertar enseguida un artículo 17 F, nuevo, conformado en parte con disposiciones del artículo 16 sexies, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 17 F.- 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 a través de 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.

Asimismo, deberán informar en toda cotización de crédito, todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos. 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.”.

(Indicación N° 14 e indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- - - - -

Artículo 16 sexies

- Pasa a ser artículo 17 G, con las siguientes enmiendas:

- Redactar la letra a) del inciso primero de la manera que se expresa enseguida:

“a) impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y”.

(Indicación N° 13, unanimidad 5 x 0).

- El inciso segundo pasó a integrar el artículo 17 F, sustituido en la forma que se ha explicado anteriormente.

- En el inciso tercero, que pasa a ser segundo, reemplazar la palabra “cambios” por “aumentos”; el vocablo “tasas” por “tasas de interés”, y el término “resciliación” por “resolución”.

(Indicación N° 15 y artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Suprimir el inciso cuarto.
(Indicación N° 17, unanimidad 5 x 0).

- Sustituir el inciso quinto, que pasa a ser tercero, por el que se indica a continuación:

“Tratándose de aquellos contratos con el Sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el Servicio de Atención al Cliente o el Mediador resuelven en forma favorable 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.”.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- La primera oración del inciso sexto ha pasado a formar parte del inciso segundo del artículo 56 que se propone más adelante.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- Eliminar la segunda oración de este inciso, que es del tenor siguiente: “Transcurrido que sea el plazo reseñado y el defensor no hubiere evacuado su respuesta, el reclamo se entenderá resuelto en favor del consumidor.”.

(Indicación N° 18, unanimidad 4 x 0).

- Rechazar el inciso séptimo.

(Indicación N° 17, unanimidad 4 x 0).

- Rechazar el inciso octavo.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- Agregar como inciso cuarto, el siguiente, nuevo:

“El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar la compra de bienes o servicios de consumo a que se realice exclusivamente a través de un 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.”.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

Artículo 16 septies

- Pasa a ser artículo 17 H, con las siguientes enmiendas:

- En el inciso primero, eliminar la palabra “éste” escrita antes de la forma verbal “podrá”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- En el inciso tercero, reemplazar el sustantivo “bien” por “producto” e intercalar el artículo “la” antes de la palabra “indemnización”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- En el inciso cuarto, eliminar la coma escrita después de la palabra “proveedor”; agregar la preposición “de” luego del vocablo “circunstancia”, y sustituir la frase “puesta en práctica” por el término “ejecutada”.
(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Insertar a continuación los siguientes artículos 17 I y 17 J, nuevos:

“Artículo 17 I.- 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:

a) los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar;

b) los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso, y

c) los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.”.
(Indicación N° 19, unanimidad 5 x 0).

“Artículo 17 J.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 I y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.”.
(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

Número 2

- Como se dijo más arriba, pasó a ser artículo 17 A, en el número 2 del artículo 1°, con las enmiendas allí reseñadas.

Número 3

- Reemplazarlo por el siguiente:

“3. Intercálase en el artículo 26, el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual a ser inciso tercero:

“El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.”.

(Indicación N° 2) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

Número 5

- Sustituir el encabezado por el siguiente:

“5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: “Título V del Sello SERNAC, del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador”, pasando a ser VI el actual Título V, y agréguense bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H:”.

(Indicación N° 21 e indicación N° 3) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

Artículo 55

- Reemplazarlo por los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H, nuevos:

“Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá otorgar un Sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero.

Para acceder a este Sello, las entidades señaladas en el inciso anterior que lo soliciten, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente, se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;

2.- Que cuenten con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y

3.- Que permitan al consumidor recurrir a un Mediador que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el Servicio de Atención al Cliente no ha resuelto satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor, que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.

Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el Sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:

- 1.- Tarjetas de crédito y de débito;
- 2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito;
- 3.- Cuentas de ahorro;
- 4.- Créditos hipotecarios;
- 5.- Créditos de consumo;
- 6.- Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley número 251, de 1931, y
- 7.- Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente, que señale el reglamento.

Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de Sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta.

Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.

Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del

plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con Sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.

Artículo 55 B.- El proveedor que tenga contratos con Sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55 mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho artículo.

El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con Sello SERNAC y que desee mantenerlo, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso segundo del artículo 55.

Artículo 55 C.- El Sello SERNAC tendrá una validez máxima de dos años y se podrá renovar o revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.

Para la renovación de este Sello, el Servicio Nacional del Consumidor constatará que se mantienen las condiciones establecidas en este Título; se considerará si al proveedor se le han aplicado multas de las establecidas en esta ley por infracciones a lo dispuesto en ella en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de dichos contratos, o sanciones impuestas al proveedor en materias relacionadas con la protección del consumidor, por parte de organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de sectores regulados por leyes especiales, y el número y naturaleza de reclamos de los usuarios contra la aplicación de los referidos productos o servicios, de acuerdo a lo establecido en el reglamento respectivo.

La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en que, por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros, se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título, o en la existencia de sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 D.

La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento o la renovación del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, según sea el caso, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el Sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al Sello, según lo dispuesto en el reglamento.

Artículo 55 D.- Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros con Sello SERNAC deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus ofertas, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos 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.

Artículo 55 E.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin Sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta mil unidades tributarias mensuales.

La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia.

Artículo 56.- El Servicio de Atención al Cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2 del inciso segundo del artículo 55, será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso tercero del artículo 55, con un proveedor que cuente con el Sello SERNAC.

El Servicio de Atención al Cliente deberá resolver fundadamente los reclamos de los consumidores en el plazo de diez días hábiles, contado desde su presentación. Esta decisión se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.

El proveedor deberá cumplir la decisión del Servicio de Atención al Cliente en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor.

En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para

que se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.

Artículo 56 A.- El Mediador requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso segundo del artículo 55 sólo podrá conocer de las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente que no hayan sido aceptadas por el consumidor.

El Mediador deberá estar inscrito en una nómina de Mediadores elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, la que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador estará disponible para realizar su función.

La inscripción del Mediador será válida por cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El Mediador será elegido de común acuerdo por el proveedor y el consumidor, de la nómina señalada en el inciso segundo. En caso de que no haya acuerdo, será designado por el Servicio Nacional del Consumidor, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo.

Los recursos para el pago de los honorarios del Mediador serán de cargo de los proveedores, quienes pagarán semestralmente su cuota respectiva, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

Los servicios del Mediador serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes, según el tipo de servicios o productos financieros.

Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, una experiencia no inferior a cinco años en materias financieras, contables o jurídicas relevantes para las controversias, quejas o reclamaciones que se pueden someter a su decisión, y no haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en el presente artículo y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los Mediadores deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.

La resolución que inscribe a un Mediador en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:

- 1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo;
- 2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus decisiones, en el plazo de tres días desde su adopción, y
- 3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso segundo del artículo 56 C.

La solicitud de inscripción podrá ser acogida o rechazada por el Director del Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución fundada exenta, la cual será notificada al postulante en la forma establecida en la ley N° 19.880. La resolución que rechace la inscripción y la que la revoque serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al postulante o Mediador, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

Artículo 56 C.- El Mediador no podrá conocer los siguientes asuntos:

- 1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley;
- 2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente o se han incluido en una acción de interés colectivo o difuso en la cual es parte el consumidor, y
- 3.- Aquellos en que la cuantía de lo disputado exceda de mil unidades de fomento o del monto mayor a esa suma que el proveedor haya indicado en el contrato de adhesión.

El Mediador deberá inhabilitarse en caso de que tome conocimiento de que le afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

El Mediador deberá asumir su función dentro de los dos días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que le impide hacerlo.

Artículo 56 D.- El consumidor deberá formular su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción.

El Mediador deberá adoptar su decisión dentro de los treinta días siguientes al requerimiento del consumidor. Transcurrido el plazo indicado sin que el Mediador hubiere emitido su decisión, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro Mediador y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Artículo 56 E.- Las decisiones del Mediador serán siempre voluntarias para el consumidor. Respecto del proveedor, tales decisiones serán obligatorias si el consumidor acepta expresamente lo resuelto y renuncia a las demás acciones que le confiere la ley. En este caso la decisión tendrá mérito ejecutivo.

La decisión aceptada por el consumidor deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contados desde su notificación.

Artículo 56 F.- El Mediador deberá notificar sus decisiones al consumidor, al proveedor a través de su Servicio de Atención al Cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días, contados desde su adopción.

La notificación de las resoluciones del Mediador se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El Mediador deberá dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en el caso de que se efectúe mediante carta certificada.

Adicionalmente, el Mediador enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.

Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención al Cliente deberán comunicar, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos y las decisiones de los Mediadores que les hayan sido notificadas, a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio.

Artículo 56 H.- En el caso de que el proveedor no cumpla con la decisión del Mediador en el plazo establecido en el artículo 56 E, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales y, además, dicho Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de la obligación indicada.

(Indicaciones N^{os} 23, 26, 27 y 28 e indicación N° 3) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

Número 6

- Reemplazar el literal “i)” por el siguiente:

“1) Agrégase, en la letra a), a continuación de la expresión “consumidor”, el siguiente texto: “especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias”, precedido de una coma.”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Sustituir el literal “ii)” por el numeral “2)”.

- Reemplazar los incisos propuestos en este apartado, por los siguientes:

“Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para

ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."

(Indicaciones N^{os} 30 y 31, unanimidad 5 x 0).

Número 7

- Sustituir, en el inciso que se agrega al artículo 58 bis, la oración final "resoluciones que dicten y que tengan origen en denuncias realizadas por dicho Servicio en aplicación del inciso tercero del artículo anterior", por "resoluciones que impongan sanciones".

(Indicación N° 32, unanimidad 5 x 0).

Número 8

- Intercalar, en el inciso que se agrega al artículo 59, antes de la expresión “el Director Nacional”, la siguiente oración: “cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000 y publicado en 2001”, seguida de una coma.
(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

Número 9

- Sustituir el inciso cuarto del artículo 59 bis que contiene este numeral, por el que sigue:

“Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.”.
(Indicación N° 33, unanimidad 5 x 0).

- En el inciso quinto del mismo artículo, reemplazar la expresión inicial “En caso que” por “En el caso de que”, y agregar una coma luego de la palabra “administrativa”.
(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

Número 10

- Practicar las siguientes enmiendas en el artículo 62 contenido en este numeral:

- Sustituir el inciso primero, por el siguiente:

“Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la presente ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del Ministro del respectivo sector.”.
(Indicación N° 35, primera oración, unanimidad 5 x 0; segunda oración, mayoría 3 x 2).

- En el encabezado del inciso segundo, eliminar todas las oraciones que preceden a aquella que comienza con los términos “En el ejercicio de esta facultad”.
(Indicación N° 36, unanimidad 5 x 0).

- Reemplazar el número 4 del mismo inciso, por el que se indica a continuación:

“4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención, revocación y

renovación del Sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador.”.

(Indicación N° 37 e indicación N° 4) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- Sustituir el inciso tercero por el siguiente:

“Los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en el inciso anterior deberán ser modificados para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en un plazo que no exceda de noventa días, contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.”.

(Indicación N° 4) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero

- Reemplazar la mención del año “2010” por “2011”.

(Indicación N° 5) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

Artículo segundo

- Iniciar con minúscula el término “División” y sustituir la palabra “efectué” por “efectúe”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

Artículo cuarto

- Eliminarlo, enmendando consiguientemente la denominación de los preceptos siguientes.

(Indicaciones N° 38 y N° 6) del Ejecutivo, unanimidad, 5 x 0).

Artículo quinto

- Pasa a ser Artículo cuarto, con la sola modificación de reemplazar la expresión “segundo permanente” por el ordinal “2°”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

Artículo sexto

- Pasa a ser Artículo quinto, sustituido por el que sigue:

“Artículo quinto.- Los reglamentos indicados en el inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 19.496, agregado por el numeral 10 del artículo 1° de la presente ley, deberán dictarse dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de esta ley.”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 4 x 0, e indicación N° 7) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- - - - -

- Insertar a continuación el siguiente Artículo sexto, nuevo:

“Artículo sexto.- Los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de productos o servicios financieros deberán adecuar a las normas de la presente ley, a su costa, los contratos de adhesión que tengan vigentes, dentro del plazo de noventa días, contados desde la entrada en vigencia de esta ley. Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.”.

(Indicaciones N° 39 y N° 8) del Ejecutivo, unanimidad 4 x 0).

- - - - -

Artículo séptimo

- Reemplazarlo por el siguiente:

“Artículo séptimo.- Las normas de esta ley entrarán en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial, salvo el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1 de julio de 2012.”.

(Indicación N° 9) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- - - - -

- Finalmente, la Comisión recomienda al Senado aprobar las constancias estampadas en las páginas 20, 69, 71 y 83 del presente informe.

- - - - -

En virtud de las modificaciones anteriores, el proyecto de ley queda como sigue

PROYECTO DE LEY:

"ARTÍCULO 1°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, en el artículo 3°:

"Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 F;

b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras;

c) A la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas;

d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera, y

e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.".

2. Agréganse a continuación del artículo 17, los siguientes artículos 17 A al 17 J:

"Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión,

deberán informar **en términos simples** el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiendo 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.**

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:

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.**

b) Las causales **legales** 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.

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.

d) **Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 G, en el caso 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.**

e) Indicar 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.

f) Indicar si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.

g) Señalar la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos a través de 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.

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, por lo menos, con **treinta** días hábiles de anticipación respecto de su entrada en vigencia.

Artículo 17 C.- 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.

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.

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.

Los proveedores de créditos no podrán retrasar injustificadamente el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos

créditos. Se considerará retraso injustificado 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.

En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el mutuo otras hipotecas que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor. Extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a **otorgar la escritura de cancelación de la o las hipotecas, dentro del plazo de quince días hábiles**.

Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de 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.

Artículo 17 D.- 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, además de la indemnización que determine a favor del consumidor.

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.

Artículo 17 E.- 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.

Artículo 17 F.- 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 a través de 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.

Asimismo, deberán informar en toda cotización de crédito, todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos. 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.

Artículo 17 G.- 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:

a) impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y

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.

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.

Tratándose de aquellos contratos con el Sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el Servicio de Atención al Cliente o el Mediador resuelven en forma favorable 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.

El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar la compra de bienes o servicios de consumo a que se realice exclusivamente a través de un 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.

Artículo 17 H.- 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.

En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del período subsiguiente de pago o abono que corresponda en la obligación concernida.

La inejecución 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.

En ningún caso será eximente de la responsabilidad del proveedor la circunstancia **de** que la revocación deba ser **ejecutada** por un tercero.

Artículo 17 I.- 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 firmada por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:

a) los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar;

b) los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso, y

c) los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.

Artículo 17 J.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 I y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.”.

3. Intercálase en el artículo 26, el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual a ser inciso tercero:

“El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo

seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.”.

4. Agrégase en el inciso cuarto del artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: "La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.”.

5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: “Título V del Sello SERNAC, del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador”, pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H:

“Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá otorgar un Sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero.

Para acceder a este Sello, las entidades señaladas en el inciso anterior que lo soliciten, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente, se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;

2.- Que cuenten con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y

3.- Que permitan al consumidor recurrir a un Mediador que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el Servicio de Atención al Cliente no ha resuelto satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor, que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.

Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el Sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:

1.- Tarjetas de crédito y de débito;

2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito;

3.- Cuentas de ahorro;

4.- Créditos hipotecarios;

5.- Créditos de consumo;

6.- Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley número 251, de 1931, y

7.- Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente, que señale el reglamento.

Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de Sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta.

Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.

Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.

Artículo 55 B.- El proveedor que tenga contratos con Sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55 mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho artículo.

El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con Sello SERNAC y

que desee mantenerlo, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso segundo del artículo 55.

Artículo 55 C.- El Sello SERNAC tendrá una validez máxima de dos años y se podrá renovar o revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.

Para la renovación de este Sello, el Servicio Nacional del Consumidor constatará que se mantienen las condiciones establecidas en este Título; se considerará si al proveedor se le han aplicado multas de las establecidas en esta ley por infracciones a lo dispuesto en ella en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de dichos contratos, o sanciones impuestas al proveedor en materias relacionadas con la protección del consumidor, por parte de organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de sectores regulados por leyes especiales, y el número y naturaleza de reclamos de los usuarios contra la aplicación de los referidos productos o servicios, de acuerdo a lo establecido en el reglamento respectivo.

La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en que, por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros, se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título, o en la existencia de sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 D.

La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento o la renovación del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, según sea el caso, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el Sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al Sello, según lo dispuesto en el reglamento.

Artículo 55 D.- Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros con Sello SERNAC deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales

cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus ofertas, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos 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.

Artículo 55 E.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin Sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta mil unidades tributarias mensuales.

La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia.

Artículo 56.- El Servicio de Atención al Cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2 del inciso segundo del artículo 55, será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso tercero del artículo 55, con un proveedor que cuente con el Sello SERNAC.

El Servicio de Atención al Cliente deberá resolver fundadamente los reclamos de los consumidores en el plazo de diez días hábiles, contado desde su presentación. Esta decisión se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.

El proveedor deberá cumplir la decisión del Servicio de Atención al Cliente en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor.

En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.

Artículo 56 A.- El Mediador requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso

segundo del artículo 55 sólo podrá conocer de las resoluciones de la Servicio de Atención al Cliente que no hayan sido aceptadas por el consumidor.

El Mediador deberá estar inscrito en una nómina de Mediadores elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, la que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador estará disponible para realizar su función.

La inscripción del Mediador será válida por cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El Mediador será elegido de común acuerdo por el proveedor y el consumidor, de la nómina señalada en el inciso segundo. En caso de que no haya acuerdo, será designado por el Servicio Nacional del Consumidor, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo.

Los recursos para el pago de los honorarios del Mediador serán de cargo de los proveedores, quienes pagarán semestralmente su cuota respectiva, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

Los servicios del Mediador serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes, según el tipo de servicios o productos financieros.

Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, una experiencia no inferior a cinco años en materias financieras, contables o jurídicas relevantes para las controversias, quejas o reclamaciones que se pueden someter a su decisión, y no haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con ninguno de los proveedores señalados en este Título.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias

enumeradas en el presente artículo y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los Mediadores deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.

La resolución que inscribe a un Mediador en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:

- 1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo;
- 2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus decisiones, en el plazo de tres días desde su adopción, y
- 3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso segundo del artículo 56 C.

La solicitud de inscripción podrá ser acogida o rechazada por el Director del Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución fundada exenta, la cual será notificada al postulante en la forma establecida en la ley N° 19.880. La resolución que rechace la inscripción y la que la revoque serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al postulante o Mediador, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

Artículo 56 C.- El Mediador no podrá conocer los siguientes asuntos:

- 1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley;
- 2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente o se han incluido en una acción de interés colectivo o difuso en la cual es parte el consumidor, y
- 3.- Aquellos en que la cuantía de lo disputado exceda de mil unidades de fomento o del monto mayor a esa suma que el proveedor haya indicado en el contrato de adhesión.

El Mediador deberá inhabilitarse en caso de que tome conocimiento de que le afecta una causal de implicancia o

recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

El Mediador deberá asumir su función dentro de los dos días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que le impide hacerlo.

Artículo 56 D.- El consumidor deberá formular su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción.

El Mediador deberá adoptar su decisión dentro de los treinta días siguientes al requerimiento del consumidor. Transcurrido el plazo indicado sin que el Mediador hubiere emitido su resolución, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro Mediador y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Artículo 56 E.- Las decisiones del Mediador serán siempre voluntarias para el consumidor. Respecto del proveedor, tales decisiones serán obligatorias si el consumidor acepta expresamente lo resuelto y renuncia a las demás acciones que le confiere la ley. En este caso la decisión tendrá mérito ejecutivo.

La decisión aceptada por el consumidor deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contados desde su notificación.

Artículo 56 F.- El Mediador deberá notificar sus decisiones al consumidor, al proveedor a través de su Servicio de Atención al Cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días, contados desde su adopción.

La notificación de las resoluciones del Mediador se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El Mediador deberá dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en el caso de que se efectúe mediante carta certificada.

Adicionalmente, el Mediador enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.

Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención al Cliente deberán comunicar, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos y las decisiones de los Mediadores que les hayan sido notificadas, a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio.

Artículo 56 H.- En el caso de que el proveedor no cumpla con la decisión del Mediador en el plazo establecido en el artículo 56 E, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales y, además, dicho Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de la obligación indicada.

6. En el artículo 58:

1) Agrégase, en la letra a), a continuación de la expresión "consumidor", el siguiente texto: "especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias", precedido de una coma.

2) Reemplázase el inciso final, por los siguientes incisos:

"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El

proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."

7. Añádese en el artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo:

"Asimismo, los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2° bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las **resoluciones que impongan sanciones**."

8. Agrégase en el artículo 59, el siguiente inciso segundo:

"En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, **cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado**

fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000 y publicado en 2001, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio."

9. Añádese el siguiente artículo 59 bis:

"Artículo 59 bis.- El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que invertirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6° de la Escala Única de Sueldos.

En las regiones en que el grado 6° o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8° o superior en su defecto.

Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.

Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.

En el caso de que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho a su superior jerárquico, el que iniciará la investigación que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa, a efectos de su sanción en conformidad a la ley."

10. Agrégase el siguiente artículo 62:

"Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la presente ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del Ministro del respectivo sector.

En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes reglamentos:

1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

2. Sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.

3. Sobre información al consumidor de créditos de consumo.

4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención, revocación y renovación del Sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador.

Los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en el inciso anterior deberán ser modificados para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en un plazo que no exceda de noventa días, contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.

ARTÍCULO 2º.- Créanse en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4º, Escala Única de Sueldos, afecto al segundo nivel jerárquico del Título VI de la ley N° 19.882 y dos cargos de jefes de departamento, grado 5º, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8º del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Uno de estos departamentos se denominará "Departamento de Protección al Consumidor Financiero".

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- Incrementase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor, para el año **2011**, en 23 cupos.

Artículo segundo.- El cargo de jefe de división creado en el artículo 2º, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en

tanto se **efectúe** el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.

Artículo tercero.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2°, los que no serán exigibles al personal en servicio para el desempeño de los cargos y empleos que actualmente sirven.

Artículo cuarto.- El costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos 2° y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

Artículo quinto.- Los reglamentos indicados en el inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 19.496, agregado por el numeral 10 del artículo 1° de la presente ley, deberán dictarse dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de esta ley.

Artículo sexto.- Los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de productos y servicios financieros deberán adecuar a las normas de la presente ley, a su costa, los contratos de adhesión que tengan vigentes, dentro del plazo de noventa días, contados desde la entrada en vigencia de esta ley. Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.

Artículo séptimo.- Las normas de esta ley entrarán en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial, salvo el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1 de julio de 2012.”.

Acordado en sesiones de fecha 1, 8, 15, 16 y 22 de junio, 6, 13 y 20 de julio y 9 y 10 de agosto, todas de 2011, con asistencia

de los Honorables Senadores señores Andrés Zaldívar Larraín (Presidente)
Alberto Espina Otero, José García Ruminot (Baldo Prokuriça Prokuriça),
Víctor Pérez Varela y Eugenio Tuma Zedán.

Valparaíso, de 31 de agosto de 2011.

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS
Secretario

RESUMEN EJECUTIVO

SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, ACERCA DEL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA 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.

(BOLETÍN N° 7.094-03)

I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:

el proyecto tiene por objetivo fundamental introducir modificaciones a la Ley N° 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, a fin de dotar al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de mayores atribuciones en el ámbito financiero. Entre otras disposiciones, se contempla la regulación de los contratos de adhesión; se crea la figura del “Sello SERNAC”, a fin de identificar los contratos que cumplen con los estándares exigidos; se consagran como instancias de solución extrajudicial de controversias entre proveedores y consumidores el Servicio de Atención al Cliente y el Mediador; se fortalece la facultad del SERNAC para requerir información eficaz, así como se facilita el acceso a la misma por parte del consumidor, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de su derecho, en especial tratándose de servicios financieros, y se confiere el carácter de ministro de fe a ciertos funcionarios del Servicio.

II. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN: dos artículos permanentes, el primero compuesto por diez numerales, y siete transitorios.

III. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL: el artículo 17 D, incluido en el numeral 2 del artículo 1°, otorga una nueva atribución a los jueces de policía local, por lo que para ser aprobado en este trámite constitucional requiere el voto conforme de cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio, conforme al artículo 66 de la Constitución Política de la República.

IV. URGENCIA: suma, vence el 1° de septiembre de 2011.

V. INICIATIVA - ORIGEN: proyecto iniciado en Mensaje del Presidente de la República dirigido a la Cámara de Diputados

VI. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: segundo.

VII. INICIO DE LA TRAMITACIÓN EN EL SENADO: 1° de marzo de 2011. El 4 de mayo de 2011 fue aprobado en general por la Sala del Senado, por 35 votos a favor, ninguno en contra, ninguna abstención y ningún pareo.

VIII. TRÁMITE REGLAMENTARIO: segundo informe. Pasa a la Comisión de Hacienda.

IX. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

- Ley N° 18.959, que creó el Servicio Nacional del Consumidor.
- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.
- Ley N° 19.955, que incorporó a la anterior la defensa de intereses colectivos y difusos.
- Leyes N° 19.659 y N° 19.761, sobre cobranzas ilegales.
- Código Civil.
- Código de Comercio.

X ACUERDOS:

Indicación N° 1:	retirada
Indicación N° 2:	aprobada con modificaciones, 5 x 0
Indicación N° 3:	aprobada con modificaciones, 5 x 0
Indicación N° 4:	aprobada con modificaciones, 5 x 0
Indicación N° 5:	rechazada 4 x 0
Indicación N° 6:	rechazada 4 x 0
Indicación N° 7:	aprobada con modificaciones, 5 x 0
Indicación N° 8:	rechazada 5 x 0
Indicación N° 9:	aprobada 5 x 0
Indicación N° 10:	rechazada 5 x 0
Indicación N° 11:	rechazada 4 x 0
Indicación N° 12:	aprobada con modificaciones, 4 x 0
Indicación N° 13:	aprobada con modificaciones, 5 x 0
Indicación N° 14:	aprobada con modificaciones, 4 x 0
Indicación N° 15:	aprobada con modificaciones, 5 x 0
Indicación N° 16:	retirada
Indicación N° 17:	aprobada respecto de los incisos cuarto y séptimo y rechazada respecto del sexto, 4 x 0
Indicación N° 18:	aprobada 4 x 0
Indicación N° 19:	aprobada con modificaciones, 5 x 0
Indicación N° 20:	rechazada 4 x 0
Indicación N° 21:	aprobada con modificaciones, 4 x 0
Indicación N° 22:	rechazada 5 x 0
Indicación N° 23:	aprobada con modificaciones, 5 x 0
Indicación N° 24:	rechazada 5 x 0
Indicación N° 25:	rechazada 5 x 0
Indicación N° 26:	aprobada con modificaciones, 5 x 0
Indicación N° 27:	aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación N° 28:	aprobada con modificaciones, inciso primero 5 x 0,
	inciso segundo 4 x 1 abstención
Indicación N° 29:	rechazada 5 x 0
Indicación N° 30:	aprobada 5 x 0
Indicación N° 31:	aprobada con modificaciones, 5 x 0:
Indicación N° 32:	aprobada con modificaciones 5 x 0
Indicación N° 33:	aprobada 5 x 0
Indicación N° 34:	rechazada 5 x 0
Indicación N° 35:	aprobada con modificaciones, 1ª oración, unanimidad, 5 x 0; 2ª oración, mayoría 3 x 2.
Indicación N° 36:	aprobada con modificaciones 5 x 0
Indicación N° 37:	aprobada con modificaciones 5 x 0
Indicación N° 38:	aprobada 5 x 0
Indicación N° 39:	aprobada con modificaciones, 4 x 0.

De la Honorable Senadora señora Allende:

Indicación N° 1:	inadmisible
Indicación N° 2:	inadmisible
Indicación N° 3:	aprobada con modificaciones, 5 x 0
Indicación N° 4:	inadmisible
Indicación N° 5:	aprobada con modificaciones, 4 x 0.

Del Honorable Senador señor Gómez: aprobada 3 x 0.

Del Honorable Senador señor Muñoz:

Al N° 6 del artículo 1°:	inadmisible
Artículo 23 bis, nuevo:	inadmisible
Al artículo 25:	inadmisible.

Del Honorable Senador señor Navarro:

Indicación N° 1:	rechazada 4 x 0
Indicación N° 2:	rechazada 4 x 0
Indicación N° 3:	aprobada con modificaciones, 4 x 0
Indicación N° 4:	rechazada 3 x 0
Indicación N° 5:	rechazada 4 x 0
Indicación N° 6:	rechazada 4 x 0
Indicación N° 7:	aprobada con modificaciones, 4 x 0
Indicación N° 8:	inadmisible.

Del Honorable Senador señor Tuma:

Indicación N° 1 A):	retirada
Indicación N° 1 B):	aprobada con modificaciones, 4 x 0
Indicación N° 1 C):	retirada
Indicación N° 1 D):	aprobada con modificaciones, 5 x 0
Indicación N° 1 E):	retirada
Indicación N° 2:	inadmisible.

Del Ejecutivo:

- Indicación N° 1): aprobada con modificaciones, unanimidad
- Indicación N° 2): aprobada con modificaciones, 4 x 0
- Indicación N° 3): aprobada con modificaciones, unanimidad
- Indicación N° 4): aprobada con modificaciones, 5 x 0
- Indicación N° 5): aprobada 5 x 0
- Indicación N° 6): aprobada 5 x 0
- Indicación N° 7): rechazada 4 x 0
- Indicación N° 8): aprobada con modificaciones 4 x 0
- Indicación N° 9): aprobada 5 x 0.

- - - - -

Valparaíso, 31 de agosto de 2011.

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS
Secretario

ÍNDICE

	Página
Constancias	2
Normas de quórum especial	3
Objetivos del proyecto propuesto por La Comisión	3
Antecedentes jurídicos	3
Discusión en particular	3
Modificaciones	97
Texto del proyecto de ley	118
Resumen ejecutivo	137
Índice	141