



UNIVERSIDAD FINIS TERRAE  
FACULTAD DE DERECHO  
ESCUELA DE DERECHO

**ANALISIS JURIDICO DE LA LEY 20.555 QUE MODIFICA LA LEY  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.  
(SERNAC FINANCIERO)**

CRISTIÁN IGNACIO BRAVO MÁRQUEZ.  
VIVIANA LORENA PEDRERO RÍOS.  
CHRISTIAN ANDRÉS URRUTIA MENDOZA.

Memoria de prueba presentada a la Facultad de Derecho de la Universidad Finis  
Terrae para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

Profesor guía: José Luis Zavala Ortiz

Santiago, Chile

2016

# **INDICE.**

**INTRODUCCIÓN** .....1 pag.

## **CAPÍTULO 1. “Disposiciones básicas del derecho al consumidor”**

- a. VISIÓN HISTORICA DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR.....3 pag.
- b. EL PORQUE DE LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR .....6 pag.

## **CAPÍTULO 2. “CUALES SON LOS NUEVOS CAMBIOS”**

- a. ORIGEN DE LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN CHILE .....12 pag.
- b. Análisis de la ley n° 20.555 y sus nuevas modificaciones  
a la ley n° 19.496.
  - b.1. derechos y deberes del consumidor.....21 pag.
  - b.2. supresión de una frase.....39 pag.
  - b.3. incorporación de los siguientes artículos .....45 pag.
  - b.4. Principales Modificaciones .....163 pag.

### **CAPÍTULO 3. “JURISPRUDENCIA”**

a. SERNAC en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A .188 pag.

b. Demanda en contra de Banco BCI NOVA..... 226 pag.

**CONCLUSIÓN.** .....240 pag.

**BIBLIOGRAFÍA** .....242 pag.

# **INTRODUCCIÓN**

En la presente memoria realizaremos un análisis exhaustivo de la ley N° 20.555 conocida como “SERNAC FINANCIERO”.

La Ley N° 20.555, que fue publicada en el Diario oficial con fecha 5 de diciembre de 2011, incorporándose a la Ley de Protección Del Consumidor N° 19.496 y sus modificaciones.

Dicho cuerpo legal, entró en vigencia a contar del 4 de marzo de 2012, salvo lo relacionado con el artículo 55 letra a) inciso tercero, que entra en vigencia el 1 de julio de 2012.

La razón de la creación de esta ley tiene una razón específica. La gran mayoría de los consumidores presentan dificultades al momento de obtener información respecto de los productos financieros que ofrecen las instituciones financieras, generando una situación de incertidumbre que se ve expuesto el consumidor, ya que la mayoría de ellos no saben cuales son sus derechos en su calidad de consumidores. Uno de los ejemplos mas conocidos por todos es el desconocimiento del propio consumidor respecto de cuanto pagara finalmente al momento de solicitar un crédito, muchos no tienen un conocimiento elevado para entender en que consiste el llamado “CAE” (Carga Anual Equivalente), ni que efectos tendrá en el crédito que solicitan. Existen muchas diferencias en cuanto al “CAE” entre las distintas entidades financieras y los consumidores no conocen de aquello. Otro ejemplo es respecto de los contratos de adhesión se trata de contratos confeccionados con un lenguaje incomprensible para el promedio normal de los consumidores, muchos de ellos no entienden sus clausulas y por lo mismo no saben lo que firman.

El contexto dentro del cual se encuentra un consumidor al momento de solicitar un crédito es de necesidad, producto de ello lleva a los consumidores a firma y comprometerse en deudas que muchas veces superan su capacidad de pago.

Vulnerando así sus derechos a ser informados respecto de los productos o servicios financieros que prestan las diferentes instituciones financieras.

Principalmente la ley “SERNAC FINANCIERO” tiene como fundamento fortalecer los derechos de los consumidores respecto de los servicios o productos financieros y promover una educación financiera aun mas potente.

En el transcurso del análisis veremos que la ley N° 20.555 se preocupa principalmente en ampliar el ámbito de los derechos del consumidor consagrado en el artículo 3 de la Ley de Protección Del Consumidor, creando nuevos derechos relacionados con los productos o servicios financieros.

Además, establece nuevas obligaciones, derechos y condiciones para los contratos de adhesión de los proveedores financieros, en general, y su relación con el consumidor financiero.

Se crea el sello SERNAC, relacionado con la certificación que entrega dicha entidad estatal, cuando los contratos de adhesión vinculados con los productos financieros cumplen con ciertas condiciones, establecidas en el nuevo artículo 55 de la Ley de Protección Del Consumidor, lo cual depende de la voluntad del proveedor financiero, y sin perjuicio de las obligaciones impuesta en el artículo 62 inciso final de la Ley 20.555.-

Además, se establecen instancias para los efectos de reclamo y consultas de los consumidores por medio del Servicio de Atención al Cliente y por último, instancias de mediación entre los proveedores y consumidores, mediante los árbitros financieros o mediadores.

Por último se amplían además las facultades del Servicio Nacional del Consumidor, dándole la característica de Ministro de Fe, a determinados funcionarios de dicho servicio, para los efectos de la ratificación del acuerdo de las partes, respecto de la propuesta formulada por el mediador financiero, al tenor de lo establecido en el artículo 56 D), inciso segundo, en relación con el artículo 59 bis, de cuerpo legal referido.

## CAPITULO 1

### DISPOSICIONES BASICAS SOBRE EL DERECHO DEL CONSUMIDOR.

#### **I.1. “VISIÓN HISTORICA DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”.**

Es posible en nuestra historia encontrar vestigios de lo que hoy conocemos como normas protectoras del consumidor, como primer antecedente encontramos que en el derecho romano si existieron normas orientadas a proteger a los ciudadanos de los fraudes de los vendedores.

*“Puede afirmarse que una de las primeras manifestaciones de la normativa protectora del consumidor está representada por la Sherman anti-trust act, de fecha de 2 de julio de 1890, perteneciente al derecho norteamericano, texto que estuvo destinado prácticas contrarias a la libre competencia”.*<sup>1</sup>

En Europa suele citarse como primera iniciativa legal de protección del consumidor al abzahlungsgesetz, de 16 de marzo de 1894, propia del derecho alemán, según el cual las partes tienen que devolverse cualquier dinero o bienes recibidos en virtud de un contrato cuando había un abuso, siendo nula toda cláusula que disponga que una parte del dinero recibido quede en manos del acreedor.<sup>2</sup>

Pero, en verdad, las reglas de protección del consumidor surgen como consecuencia del paso de una economía agraria a una economía industrial, sobre todo porque esta última implica producción y oferta masiva de bienes y de servicios. Se creía que los mecanismos del mercado, mediante un sistema de

---

<sup>1</sup> Sandoval López, Ricardo. Derecho del Consumidor, Las reformas introducidas por la ley n°19.955. Chile: Editorial Juridica de Chile, 1997. 5 p.

<sup>2</sup> Sandoval López, Ricardo. Derecho del Consumidor, Las reformas introducidas por la ley n°19.955. Chile: Editorial Juridica de Chile, 1997. 6 p.

recíprocos equilibrios, eran capaces de asegurar, por si mismos, la protección del consumidor: de una parte, de otra, el propósito de superar a los competidores determinaría el aumento de la calidad y reducción del precio de los productos. Pero esto no fue posible.

Para recuperar el equilibrio señalado anteriormente se introducen modificaciones en el sistema, que consisten en una norma marco que acotan los distintos niveles de la actividad económica y que suponen una tutela indirecta del consumidor.

Estas modificaciones en el sistema surgen como organizaciones de consumidores que nacen como un movimiento social natural de autodefensa de los propios ciudadanos para intentar hacer valer sus derechos de forma colectiva frente a productores y comerciantes.

El origen o el punto de comienzo de estos movimientos hay que situarlo en el siglo XIX. Se puede decir que las primeras formas de organización de los consumidores como tales toman cuerpo en torno a cooperativas y se cita como la primera conocida a la formada en 1844 en la ciudad de Rochdal, ciudad situada a 20 kilómetros de Manchester, en Inglaterra.

Al final del siglo XIX comienzan a aparecer en estados unidos las primeras ligas de consumidores, que reivindicaban la protección de los consumidores por medio de reglamentaciones apropiadas para los distintos productos o servicios que se ofertaban en el mercado. Especial significación adquirió en este sentido un discurso que el entonces presidente de los estados unidos. John F. Kennedy, pronunció ante el congreso federal de ese país, en el que se refirió a la necesidad de reconocer y promover los derechos de los consumidores, que, según indico, *“[constituyen la dimensión social más amplia y universal, pero que no tenían la posibilidad de hacerse oír como tales]”*.específicamente, Kennedy menciona los derechos de los consumidores a ser *oídos, a ser informados y a obtener resarcimiento en caso de incumplimiento o daños*. La fecha de la alocución (15 de marzo de 1962) dio lugar a que años más tarde, la mayor organización

internacional de consumidores (consumers international) proclama el 15 de marzo como *día mundial del consumidor*.

En España, si bien el movimiento de defensa de los consumidores no comienza a desarrollarse y a cobrar cierto protagonismo hasta la década de los ochenta, se pueden citar como antecedentes del mismo *las asociaciones de amas de casa* a finales de la década de los sesenta (que luego adoptarían también el nombre de consumidores y usuarios), *a las asociaciones de vecinos* surgidas masivamente en la década de los setenta, a la vez que en 1973 se comienza a publicar una revista especializada en temas de consumo con el nombre de ciudadano y en 1975 surge *la organización de consumidores y usuarios (ocu)*. También se crea en dicho año el instituto nacional del consumo dependiente del ministerio de sanidad y consumo.

El marco legal de protección a los consumidores se desarrolla en Europa a partir de los años sesenta, en un intento de dar un marco jurídico a los derechos e intereses de los consumidores y de sus organizaciones, en consonancia con el desarrollo económico de los países europeos de la zona capitalista.



## **I.2. “EL PORQUE DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR”.**

De acuerdo a los antecedentes estudiados no se encuentra específicamente una razón clara que explique cuál fue el motivo que llevo a la protección del consumidor, puesto toda protección adicional, significa una intervención del estado en las relaciones contractuales que las partes acuerden.

Tenemos entendido que estas relaciones contractuales entre las partes son jurídicamente iguales, no existe una diferencia o una inequidad ante ello, por lo tanto no existiría una razón para proteger más a una que a otra. Pero la realidad es otra ya que en el ámbito de las relaciones contractuales entre proveedores profesionales y consumidores finales si existe una diferencia o no se encuentran en una plano de igualdad jurídica.

*“Cuántas veces a una persona le ha pasado que al contratar un servicio o comprar un producto que salió malo y no sabe cuáles son sus derechos como consumidor o no sabe que tiene una serie de herramientas definidas por el gobierno para proteger a ese tipo de personas llamadas “consumidores”.*<sup>3</sup>

*“Ante tales antecedentes el estado tiene el deber de cautelar en forma especial los intereses de los grupos o sectores no organizados, entre los que se cuentan los consumidores. A estos se les debe proporcionar un marco legal que consagre expresamente sus derechos y la forma de ejercerlos con eficacia, de modo de impedir eventuales abusos que se deriven de la carencia de un ordenamiento jurídico adecuado”.*<sup>4</sup>

Es por ello que se llega a reconocer internacionalmente en materia de derechos de los consumidores, por la asamblea general de naciones unidas que expreso en

---

<sup>3</sup> Gobierno Abierto. Conoce tus derechos como consumidor. [Fecha de consulta: 21 de Enero 2015]  
Disponible en: <http://www.gobiernoabierto.gob.cl/conoces-tus-derechos-como-consumidor>.

<sup>4</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.

1985 mediante una resolución, suscrita por nuestro país y ratificada posteriormente por el consejo económico y social de dicho organismo. En ella se imparten directrices para que los países miembros promulguen leyes de protección a los consumidores, de acuerdo a las distintas realidades sociales y económicas, de cada uno de ellos.

*“En una economía de mercado como la de nuestro país, podemos señalar que la competencia es aquella que regula la relación entre proveedores y consumidores, y la que resguarda los intereses de estos últimos. Pero aquello esta fuera de la realidad, ya que en la práctica la información, indispensable para que los mercados funcionen en forma adecuada y se tomen las decisiones óptimas, tiene costos importantes y muchas veces se deja de lado a la persona que mueve la actividad económica que en definitiva es el llamado “consumidor”.*

Es aquí donde entra el estado a jugar un rol importantísimo en la regulación de las relaciones entre proveedores y consumidores. A través de una rama jurídica nueva y diferenciada dentro del ámbito del derecho privado y este se llama derecho del consumidor que su normativa constituye un compendio de excepciones o modalidades especiales de tratamiento respecto de principios y preceptos clásicos del derecho privado común (derecho civil), teniendo como fin proteger los legítimos intereses de la parte débil en la relación de consumo, tratándose de un sujeto que actúa si bien aislado del mercado, pero si necesitando de el para satisfacer sus necesidades con bienes y servicios que el mercado dispone, se encuentra objetivamente en un pie de inferioridad respecto de aquel sujeto que profesionalmente se dedica a proveer los mismos a cambio del pago de un precio o tarifa.

Pero al señalar que es una rama jurídica nueva y diferenciada, si bien modifica las normas del derecho privado general, su ámbito de aplicación excluye aquellos sujetos que no reúnen las características propias que hacen considerarlo un consumidor. Así, en el caso de una dueña de casa que se dirige a realizar la compra del mes en el supermercado y paga la mercadería girando un cheque, el cheque es un acto mercantil. ¿Pero está comprando mercaderías para el consumo final? si la compra es civil, pero el medio de pago que se está utilizando y el acto de que se ejecuta en el medio de pago es un acto de comercio. A este tipo de actos de comerciales nos referimos que son formales no importa el objeto, la causa, ni las personas que en ellos intervienen, son siempre mercantiles. De ahí se entiende que la única legislación aplicable es la mercantil, porque el acto va a ser siempre mercantil y no se encuentra regulada aquella situación por el derecho del consumidor. Todo ello porque en el caso aludido no está la situación de desequilibrio que el derecho del consumidor pretende remediar.

Con el paso del tiempo la mentalidad del consumidor chileno ha ido evolucionando y mutando, porque ya no es el mismo de hace 20 o 30 años atrás, al contrario los estudios reflejan que ha ocurrido algunas transformaciones socio-demográficas y socio-económico de gran envergadura.

*“Como primer cambio es en la demografía ya que en los últimos años ha disminuido, la tasa de fecundidad ha tenido un descenso reflejando un número de personas de la tercera edad (mayores de 60 años), que en el año 2000 eran apenas 1 millón y medio, superara los 4,3 millones de ese año. Y las personas mayores de 80 años pasaron de solo 200 mil en la actualidad a 680 en el año 2030. Como segundo cambio es el aumento del ingreso y eso se refleja en los bienes disponibles en los hogares han aumentado fuertemente, partiendo por la casa propia, el importante aumento de automóviles, refrigeradores, microondas y lavadoras automáticas en los hogares, ha cambiado los hábitos de compra y consumo de muchas categorías de alimentos. Como tercer cambio el rol social de la mujer a través de la fuerte incorporación de ella al mercado laboral es sin duda el más importante, a partir del año 2004, estudian más mujeres que hombres en las aulas universitarias (y hoy se gradúan más mujeres que hombres), lo cual refuerza la salida de la mujer al mundo laboral, pues las cifras indican que a mayor educación, aumenta la participación en el mundo laboral”.*<sup>5</sup>

No cabe que estas cuatro megas tendencias están cambiando la composición del hogar y su rol como unidad básica de consumo: son hogares más pequeños, con menos hijos, donde la mujer trabaja cada vez mayor proporción. Son más educados y exigentes, tienen mayor ingreso y valoran mucho más su tiempo libre, que se vuelve más escaso.

---

<sup>5</sup> González, Pablo. ¿Hay realmente un nuevo consumidor en Chile?. Revista capital online [En línea]. Diciembre 2007. [Fecha de consulta: 21 de Enero 2015] Disponible en: <http://www.capital.cl/poder/hay-realmente-un-nuevo-consumidor-en-chile/>

Es por ello que a lo largo de los años, a través de las distintas leyes que regulan y protegen al consumidor podemos señalar que el espíritu que mueve a estas, específicamente la ley N° 20.555 que es objeto nuestro estudio de memoria, *“es netamente ponerse en los zapatos de los consumidores, enfocarse en escuchar sus preocupaciones a través de sus reclamos y acogerlos buscando soluciones de raíz. Es así como detectamos la necesidad de limpiar los contratos de cláusulas abusivas y perseguir las malas prácticas de los principales mercados, lograron fortalecer la mediación colectiva como el camino más corto y eficiente para lograr soluciones masivas, y no hemos dudado en denunciar a la justicia a aquellas empresas que no cumplieran frente a sus clientes”*.<sup>6</sup>

Sin embargo, a pesar de todo lo señalado y de advertir el lado positivo del asunto en discusión, también tenemos como deber advertir el lado negativo.

Las normas que protegen al consumidor, tienen por objeto imponer restricciones a los proveedores. Y como consecuencia, se traba el desarrollo de la actividad económica, se desincentiva su crecimiento y se empuja, inadvertidamente, al consumidor a un esquema confrontacional frente a los proveedores, que finalmente terminara pagando, aquel a quien se pretende favorecer.

Por lo tanto no es favorecedor incorporar el derecho con una gran cantidad de normar que podrían en algún momento dado trabar la actividad económica.

A juicio personal es peligroso darles a los consumidores la impresión de que la ley los protege en todas las circunstancias y de crear en ellos el pensamiento y convencimiento que son casi incapaces. Ya que necesariamente la excesiva protección a ellos podría perdurar la situación de debilidad en que se encuentran los consumidores.

En consecuencia, para evitar este lado negativo que advertimos y lograr el equilibrio de las relaciones entre consumidores y proveedores, es necesario

---

<sup>6</sup> Peribonio, Juan Antonio. Revista 80 años del Servicio Nacional del Consumidor de Chile/ Sernac. Revista online [En línea]. 2012. [Fecha de consulta: 21 de Enero 2015. Dispínible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/04/revista-80-anos-del-Servicio-Nacional-del-Consumidor-de-Chile.pdf>.

modificar los comportamientos de los consumidores en vez de multiplicar las normas jurídicas y esto es precisamente el objetivo de nuestro estudio de memoria tratar de educar a los consumidores para que así no existan tantos abusos que han ocurrido últimamente en la historia del consumo en Chile. Es necesario que los consumidores asuman su propia defensa y esto solo se logra a través de la información y educación.

## **CAPITULO 2**

### **CUALES SON LOS NUEVOS CAMBIOS.**

Antes de comenzar a señalar cuales son los nuevos cambios que otorga la ley N° 20.555 objetos de nuestro estudio de memoria, es necesario detenerse un momento a analizar los antecedentes previos legislativos antes de entrar a estudiar cuales son las modificaciones que se realizó a la ley 19.496. Investigar cómo era protegido el consumidor, cuáles eran las instituciones que se encargaba de ello y específicamente porque se llega a modificar dos veces la ley de protección al consumidor N° 19.496.

#### ***II.1. “origen de la protección del consumidor en chile.”***

La protección del consumidor en Chile data desde la colonia, en esta época el cabildo era el encargado de fijar los precios máximos a los productos esenciales.

Pero ya en el siglo XX comienza a surgir las primeras normas jurídicas que protegen al consumidor. En efecto, el 30 de agosto de 1932, fue creado el comisariato general de subsistencias y precios, este era un organismo autónomo que pretendía defender a los consumidores fijando y controlando precios máximos para bienes de primera necesidad. Este organismo mantuvo ejerciendo sus funciones hasta que el 30 de diciembre de 1953, cambio de nombre pasando a llamarse superintendencia de abastecimiento y precios. La verdad es que no solo se trató de un cambio de nombre, sino también se le dio nuevas atribuciones, como estudiar los costos de los bienes y servicios declarados como primera necesidad, la fijación de precios en determinadas circunstancias, a combatir la especulación, el acaparamiento y la negación de venta de bienes y artículos sometidos a control.

Con posterioridad, el 30 de marzo de 1960, se dicta el decreto con fuerza de ley N° 2, que crea un organismo que ejerce el control en la aplicación y cumplimiento de toda la legislación relacionada con el comercio, industria y cooperativas. Este

organismo es conocido como “DARINCO” (dirección de industria y comercio), esta es la sucesora legal de la superintendencia de abastecimiento y precios.

Luego, en el año 1983 se dicta la ley N° 18.223 conocida como “ley de delito económico”. En verdad esta ley no consistía en un repertorio de derechos y obligaciones en beneficio del consumidor, sino que más bien penalizaba la comisión de conductas asimilables a la defraudación. Por tanto, definía tales conductas y las sancionaba con infracciones, con penas propias de las faltas, excepto cuando se suspendía el suministro de agua potable o de otro servicio domiciliario, en que la conducta conminada con penas privativas de libertad.<sup>7</sup>

Además, esta ley tenía una serie de falencias tales como: no cumplía con la finalidad de proteger efectivamente los derechos de los consumidores; era insuficiente para regular las relaciones entre proveedores y consumidores y para dirimir los conflictos entre los mismos; tampoco existía alguna clase de responsabilidad por productos defectuosos y riesgosos; ni reglas de contratos de adhesión y publicidad engañosa.

Al tenor de lo anteriormente mencionado se hizo de suyo necesario la dictación la ley N° 19.496 sobre protección al consumidor. El espíritu de esta nueva ley básicamente se basa en la protección del consumidor, pero además de esto tiene principios básicos tales como:

*“Contiene una serie de normas que tienen por objeto precisar las obligaciones de los proveedores de bienes y servicio, como por ejemplo: respetar los términos, plazos, condiciones o modalidades pactadas con el consumidor, exhibir los precios y ceñirse a estos, especificar los repuestos empleados y el precio de los mismos, en los contratos que tengan por objeto la reparación de un bien; y responder por*

---

<sup>7</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.



*los productos o servicios defectuosos, garantizando el derecho de los consumidores a obtener una reparación por los daños ocasionados.*

*En los contratos de adhesión las cláusulas que son abusivas para el consumidor no producirán efecto alguno. Entre ellas: las que comporten renuncia a los derechos que la ley les reconoce; contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor, pongan de cargo a los consumidores los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos; o inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.*

*A fin de cautelar el derecho a la información que se les reconoce a los consumidores. En este sentido, es pertinente resaltar que constituirá infracción a los derechos que esta ley cautela el inducir a error o engaño en cualquier tipo de información, comunicación o mensaje publicitario respecto de los componentes de los productos y sus características básicas: la idoneidad del bien o servicio para los fines que pretende cubrir; el origen geográfico o comercial; las fechas de elaboración o fabricación; los premios o reconocimientos nacionales o extranjeros que hayan obtenido; las condiciones en que opera la garantía ofrecida; el precio del bien; la tarifa del servicio, su forma de pago; y el costo del crédito en su caso.*

*Se dispone la obligación de que la información comercial de los productos que se ofrecen en el mercado se exprese en idioma castellano y en moneda nacional.*

*Por otra parte, se consagra la obligación de informar al consumidor en forma clara y precisa sobre las bases de las promociones y ofertas, indicando las condiciones el tiempo de duración o el volumen de mercadería que comprenda el ofrecimiento como asimismo, la exigencia de que en todo anuncio publicitario se contenga la información necesaria a fin de que los consumidores se enteren adecuadamente sobre términos o condiciones de dichas promociones así como de la forma de obtener su cumplimiento.*

*En cuanto al crédito al consumidor, el proveedor debe poner a su disposición la información relativa a precio de contado del bien o servicio, tasa de interés*

*mensual vencida y tasa de interés moratorio, monto de cualquier pago adicional y numero de pagos a efectuar y su periodicidad.*

*Se garantiza el derecho de los consumidores a que los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado estén exentos de riesgos para la salud o seguridad de los consumidores.*

*Con el tema de la solución de las controversias, esta ley pretende que los consumidores accedan a la justicia, estableciendo una instancia de avenimiento, ante el juez de policía local del domicilio del reclamado. Dicho procedimiento tiene por objeto facilitar el acuerdo directo de las partes, evitando de esta forma que todos los conflictos deban someterse a un lato procedimiento judicial para ser resueltos. En este sentido, debe destacarse que el cumplimiento oportuno de las actas de conciliación extingue la facultad del consumidor para perseguir la responsabilidad infraccional de los proveedores, con excepción de aquellos asuntos que involucran grave riesgo para la seguridad o salud de la población.*

*Y finalmente en cuanto a las autoridades administrativas tendrán competencia respecto a esta materia: ministerio de economía, fomento y reconstrucción y el servicio nacional del consumidor. Con ello, el estado se ha reservado su función subsidiaria, para asegurar los derechos a la información y educación de los consumidores, desarrollar su acción preventiva y fiscalizadora”.*<sup>8</sup>

Al comienzo de los años esta nueva ley de protección al consumidor funcionaba bastante bien, se logró cumplir con todos los objetivos que pretendía aquella ley, pero poco a poco comenzó a demostrar que ello solo era una ilusión puesto que la realidad ha demostrado que el sistema no funcionaba apropiadamente en todos los sectores de la economía e instituciones jurídicas que eran reconocidas en la legislación comparada.

---

<sup>8</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.

Es por ello que se hizo necesario modificar la ley n° 19.496 en su sentido más amplio por la ley n° 19.955, esta ley tenía como principios rectores los siguientes:

*“Tenía por objeto ampliar sustantivamente los espacios de protección de los consumidores, esto es equiparando los conceptos consumidores y usuarios, a esto nos referimos con que se amplía la ley de protección al consumidor en la aplicación personal. En cuanto a la aplicación material, se mantuvo en la ley el concepto de actos mixtos, que son todos aquellos que tienen un carácter mercantil para el proveedor y un carácter civil para el consumidor. En otras palabras, “esta ley se aplicara a todos aquellos actos o contratos en los cuales el consumidor es y actúa como consumidor final del bien o servicio de que se trate; por ejemplo, para el que compra la camisa el acto es civil; para la persona que la vende es mercantil, con lo cual queda de manifiesto el doble carácter del acto”.*<sup>9</sup>

En cuanto a los derechos y deberes del consumidor, se incorporó por la presente ley nuevos derechos como los de retracto, esto es la facultad del consumidor, en los casos específicos que se señalan, para desistirse del contrato en un plazo determinado, sin expresión de causa.

Respecto de las obligaciones del proveedor si bien la ley n° 19.496 establece un derecho de garantía para los consumidores y a su vez una obligación para los proveedores, esto es modificado por la ley n° 19.955 estableciendo esta obligación de garantía de los proveedores que comprende las siguientes características: se trata de una garantía de carácter general, ya que comprende toda clase de bienes muebles duraderos, sin límite de valor; es una garantía obligatoria, en cuanto a que debe ser dada por todo el comercio establecido; es una garantía limitada en el tiempo, esto es que el comercio deberá responder, durante un plazo mínimo de 3 meses, contados desde que el consumidor recibió el producto; es una garantía de pleno derecho, no es necesario que se convenga de forma expresa, porque por e

---

<sup>9</sup> Sandoval López, Ricardo. *Derecho comercial, actos de comercio, noción general de empresa individual y colectiva*. 7° edición actualizada. Santiago de CHILE: Editorial jurídica de Chile, 1999.

solo hecho de venderse los productos existe garantía legal y finalmente esta garantía para ejercerla no se necesita póliza”

Se aumenta la protección en los contratos de adhesión, esto es incorporando nuevas exigencias de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.

En cuanto al comercio electrónico, la ley n° 19.955 incorporo un nuevo artículo a la ley n° 19.496, este es el artículo 12 A que establece textualmente lo que sigue: **“en los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado, si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.**

***La sola visita de internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.***

***Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Esta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicara previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato”***

*“Tanto en el caso de contratos celebrados por medios electrónicos como en la situación de ofertas hechas mediante catálogos o avisos, se trata de contratos entre ausentes, de manera que parece lógico que el consentimiento se forme teniendo en cuenta este aspecto”<sup>10</sup>.*

---

<sup>10</sup> Sandoval López., Ricardo. Contratos mercantiles. 7° edición. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile, 2003. 47 p y siguientes y 685 p y siguientes.

*“Con respecto a la información y publicidad, la nueva ley trae consigo dos novedades, una, con respecto a las operaciones de consignación, se dice que entre los datos de información comercial básica que deben poner a disposición del público, la situación financiera de los consignatarios a través de los estados financieros y contables que sean del caso. La segunda novedad es que el legislador quiso que realmente la información comercial estuviera accesible al público. Incluyéndose un nuevo párrafo cuarto, introducido por la ley n° 19.955 a la ley n° 19.496 para tales efectos”.<sup>11</sup>*

---

<sup>11</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.

## **II.2. “Análisis de la ley n° 20.555 y sus nuevas modificaciones a la ley n° 19.496.”**

### **II.2.1. derechos y deberes del consumidor.**

Artículo 1°.- introducen las siguientes modificaciones en la ley n° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agregase en el artículo 3° el siguiente inciso segundo:

***“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 g, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.***

***b) conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.***

***c) la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas estas.***

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

***e) conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento<sup>12</sup>.***

MODIFICACIÓN: el inciso segundo del artículo 3 de la ley n° 19.496 no se encontraba en el texto original. Dicho texto fue incorporado por la ley n° 20.555.

---

<sup>12</sup> Ley N° 20.555. Modifica ley n° 20.555 sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 diciembre de 2012.



## COMENTARIO:

1. se hace una diferencia entre consumidor financiero y consumidor propiamente tal.

En la historia de la ley n° 19.496 se puede advertir que su espíritu se basó en nuestra constitución política de la república y en los demás códigos y leyes especiales, advirtiendo que la persona es un sujeto de derechos y obligaciones y que por ende al ser un sujeto de derecho, este tiene ciertas protecciones y garantías como tal. Es por eso que la dictación del artículo 3 de la ley n° 19.496 se dirige netamente al consumidor promedio, ya que en el año 1990 en que se discutía tal proyecto el ejecutivo mantuvo contacto con diversos sectores y uno de ellos el más importante a nuestro juicio es el consumidor, detectando un grave problema como: la poca información que se le entregaba al consumidor, una desconfianza de parte de ellos hacia los comerciantes, no existía canales especializados en recibir reclamos por parte de los consumidores que han sido afectados en sus derechos, existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, no existía una responsabilidad para un producto defectuoso, tampoco existían normas que regulen los contratos de adhesión, y menos existían normas que regulaban la publicidad engañosa.<sup>13</sup>

Por todo lo antes señalado desde un principio la ley n° 19.496 estaba dirigida a un consumidor general, a la dueña de casa o al cliente promedio que iba a firmar un contrato sin saber claramente lo que estaba aceptando. Esta ley no hace distinciones entre un consumidor financiero del consumidor en general.

No obstante la amplitud del citado artículo 3, el sentir general de la sociedad era que el consumidor financiero no estaba protegido por el texto original de la ley de

---

<sup>13</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.

protección al consumidor. En consecuencia, en el informe de comisión de economía de la ley n° 20.555 no deja de llamar la atención que en la ley n° 19.496 no se haga mención a los cambios estructurales que esta viviendo el consumidor, en un mundo como hoy donde los distintos medio de pago como dinero electrónico, créditos de consumo y créditos en general son parte importante de la vida cotidiana de una persona común.

A su vez el subsecretario de economía en el primer informe de comisión de economía se advierte que hoy en día los consumidores acceden a una gran variedad de bienes y servicios sofisticados y complejos como: productos financieros, de telecomunicaciones etc. Que generan una desigualdad en la información y esto lleva a un mayor abuso de parte de los proveedores. Y señala que la ley de protección al consumidor carece para regular los distintos sectores en que se mueve el consumidor. Esta sería la principal para modificar el 3 agregando este inciso segundo, ya que en virtud de esta modificación se verán beneficiados los siguientes consumidores:

a. los consumidores del servicio financiero:

- Se advierte que un 67% de los hogares tienen algún tipo de deuda (alrededor 2,4 millones de pesos deben)
- en los estratos de ingresos menores, el 61,4% de los hogares tiene algún tipo de deuda al año 2007.
- un 56% de las personas que tienen algún tipo de deuda de consumo alcanzo solo la educación básica.
- en el año 2009 se contabilizan 2,4 millones de cuentas corrientes.
- las tarjetas de crédito activa llegaron a 4,3 millones el año pasado.

b. consumidores de servicios de telecomunicaciones:

- hoy hay más de 3,5 millones de líneas telefónicas fijas y 17,1 millones, de abonados a telefonía celular en Chile.

- las conexiones fijas dedicadas a internet llegan a 1,7 millones, igual al número de abonados a televisión de pago a marzo de 2010.<sup>14</sup>

El mensaje de la ley n° 20.555 entregó datos cuantitativos que en el año 2009 el servicio nacional del consumidor recibió aproximadamente 328 mil consultas y 170 mil reclamos, de este último el 27% correspondió al sector de servicios financieros y seguros, y el 26% al sector de telecomunicaciones. Es decir, más de la mitad de los reclamos corresponden al mercado que se encuentra regulado por leyes especiales.<sup>15</sup>

Por lo tanto, de lo señalado anteriormente, se pretende en virtud de la ley n° 20.555 proteger a las personas que desarrollan actividades dentro del ámbito económico regulado en otros mercados como lo son el financiero.

La actual ley de protección al consumidor distingue entre consumidores generales y consumidor financiero. Pero no da una definición de lo que se entiende por consumidor financiero, pero a pesar de ello a través del artículo 17 B y por la definición que se tiene del consumidor en general, debemos entender por consumidor financiero **“la persona natural o jurídica que en calidad de destinatario final celebre un contrato de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, ya sea con un banco, con una institución financiera, una sociedad de apoyo a su giro, un establecimiento comercial, una compañía de seguros, una caja de compensación, una cooperativa de ahorro y crédito, o, en general, con cualquier persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos”**.

---

<sup>14</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011

<sup>15</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.

2. se conceden más derechos al consumidor financiero y estos se les denomina “derechos especiales”.

Antes de comenzar a analizar en qué consisten estos derechos especiales y cuáles son, debemos advertir que en los últimos años ha emergido con fuerza la necesidad de responder los conflictos y demandas de las personas que participan en el mundo del consumo llamados consumidores. Esto hace despertar los derechos que tiene una persona como consumidor. Es así tanto que en ciertas organizaciones como lo son las naciones unidas sobre la protección del consumidor, establece ciertas directrices destinadas a la protección de los consumidores, con el fin de atender a las necesidades legítimas. A modo de simplificar señalaremos solo algunas: *“protección de los consumidores frente a los riesgos para la salud y su seguridad., la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores., el acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual., la educación del consumidor, la posibilidad de compensación efectiva al consumidor., la educación del consumidor., la posibilidad de compensación efectiva al consumidor., la libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores., y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones., derecho a productos seguros, que se refiere a la protección frente a productos dañino para la salud y la vida., derecho a la información, se expresa en la posibilidad de acceder a información esencial del bien o servicio en la rotulación y publicidad de estos, así como en la protección frente a información fraudulenta, falaz o engañosa., derecho a ser escuchado, lo que implica la posibilidad de un trata justo y expedito en las cortes administrativas o especializadas en el tema, y el reconocimiento de los intereses y necesidades de los consumidores en la formulación de políticas públicas., derecho a resarcimiento, refiere a la posibilidad de recibir una reparación en casa de lesiones o daños que resulten del uso de bienes defectuosos (o intrínsecamente dañinos) o de servicios incompetentes., derecho a*

*educación de los consumidores, refiere a la posibilidad de adquirir conocimientos y habilidades necesarias para actuar en una economía de mercado”<sup>16 17</sup>.*

En consecuencia, podemos señalar que existió desde tiempos atrás, la idea de proteger al consumidor y para ello fue necesario entregarle ciertos derechos, derechos reconocidos no solo a nivel nacional, sino, que también a nivel internacional. Es tanto la intención o preocupación del mundo entero de querer proteger al consumidor, que ya que existen por varios años un precedente que establece derechos generales para todos los consumidores a nivel mundial.

En nuestro país esta preocupación se hizo presente hace varios años, es por ello que se promulgo en el año 2011 la ley con número 20.555 que tiene por objetivo fortalecer aún más al consumidor. Si bien hay que recordar que existe una ley anterior que estableció un precedente en cuanto a la protección del consumidor, ella es la ley 19.496, no es sino que a partir de la ley 20.000 surgió la idea de proteger no solo del consumidor en general, sino, que además vino a proteger al consumidor financiero. Aquella persona que se encontraba en un plano de desprotección a nivel jurídico.

El inciso 2° del artículo 3° se enumera aquellos derechos que vienen a proteger al consumidor financiero, llamados “derechos especiales”, pero hay que advertir que aquello señalado anteriormente no significa que sean los únicos derechos que tienen los consumidores financieros. El artículo 3° establece derechos destinados a los consumidores en general, por lo tanto, el inciso 2° solo tiene por objeto ampliar o incluso reforzar, la gran variedad de derechos otorgados al consumidor financiero.

---

<sup>16</sup> Asamblea General de Naciones Unidas (9 de abril de 1985).

<sup>17</sup> Estos Derechos fueron citados por Engel (1998) y, de acuerdo a lo que el señala, los tres primeros derechos, es decir, la protección de los consumidores frente a los riesgos para la salud y su seguridad., la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores., el acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual. Fueron introducidos por John F. Kennedy en un discurso de 1962.

Los derechos especiales otorgados al consumidor financiero, pueden ser de diversa naturaleza, pero para mejor entendimiento los agruparemos en dos grupos distintos. De esta manera podemos hacer una distinción entre: 1. Derechos que tienen por objetivo solucionar la desigualdad que existe en cuanto a la información entre el consumidor y el proveedor., y 2. Derechos que tienen por objetivo buscar el equilibrio de las partes contractuales, para así evitar que la ejecución del contrato quede al arbitrio de la institución financiera. A continuación haremos un análisis de estos dos grupos.

*1. Derechos que tienen por objetivo solucionar la desigualdad que existe en cuanto a la información entre el consumidor y el proveedor*

La información es un bien tan importante, apreciable y escaso hoy en día que otros activos tangibles, este derecho a la información le pertenece al consumidor, pero a veces es la propia ley que limita este derecho a la información con el único fin de no utilizar este derecho en forma maliciosa y en mal provecho.

En efectos, generalmente las personas que acceden a un crédito carecen de conocimiento técnico que le permite poder analizar el crédito que le ofrece la institución financiera. Estas personas casi nunca comparan los costos y beneficios que otorga el producto o servicio. O aun peor no saben que existe un derecho a que no lo “amarren” con otros productos y servicios que pidió. Es por ello que la superintendencia de bancos e instituciones entrega un conjunto de recomendaciones a las personas que desean pedir un crédito bancario, estos son:

**1. Antes de contratar un producto o servicio bancario cotice y compare**, (es recomendable comparar los costos y beneficios que otorga el producto o servicio. También se deben evaluar las necesidades reales respecto de los beneficios del producto o servicio y descartar los que son innecesarios o que no serán utilizados)

**2. Asegúrese de que cuenta con la información necesaria para decidir sobre la contratación de un producto o servicio bancario**, (infórmese en los propios bancos sobre las características del producto o servicio que desea contratar. Aclare sus dudas antes de contratar y lea detenidamente los documentos que se

le entregan, antes de firmar cualquier contratación de un producto o servicio bancario)

**3. Cuando solicite un crédito, preste especial atención a las tasas de interés informadas diariamente en las distintas sucursales bancarias,** (cotice las tasas de interés de los bancos, ya que estas varían diariamente. Consulte sobre otros gastos asociados al producto o servicio financiero, en particular gastos notariales, de escritura, impuesto de timbre y estampillas, etc. Tenga en cuenta que muchas veces se ofrecen seguros junto a la contratación de un crédito pregunte sobre las condiciones para su otorgamiento. En el sitio web de SBIF se publica semanalmente el resultado de una encuesta de tasas de interés informadas en las pizarras de los bancos. Además hay consultas periódicas sobre las tarifas de los diferentes productos y servicios ofrecidos por los bancos. También puede usar el simulador de créditos de consumo de bancafacil.cl, para determinar cuál es la mejor oferta. Además considere que si bien al pactar un crédito se puede acordar periodos de gracia que retardan el inicio del servicio del crédito, durante esos periodos el crédito devenga intereses y por consiguiente las cuotas al pagar su obligación le resultaran más altas)

**4. Pregunte y aclare todas sus dudas,** (en el caso de dudas acerca de características o condiciones del producto o servicio que desea contratar, solicite al banco una explicación detallada, incluyendo los efectos que tendrán para usted los documentos que deberá firmar, especialmente respecto de los compromisos que asumirá)

**5. No asuma compromisos sin antes leer y entender lo que firma,** (la firma de un contrato referido a un producto o servicio bancario conlleva la aceptación de las obligaciones y los derechos que ahí se especifican. Por ello, antes de firmar, es conveniente que siempre lea y comprenda el contenido de todos los documentos que el banco le solicita. Asegúrese de preguntar sobre las obligaciones que tendrá que cumplir y verifique que sean adecuadas a su presupuesto y que podrá cumplirlas sin dificultad)

**6. Los anexos que se mencionan en un contrato son parte de este último**, (si en el contrato que va a ser firmado, se menciona algún anexo como parte del mismo, asegúrese de leerlo antes y de que este se integre al contrato)

**7. Mantenga sus datos confidenciales**, (nunca entregue los datos o claves personales de acceso a sus cuentas, a terceras personas. Utilice claves y códigos secretos, difíciles de adivinar)<sup>18</sup>.

A su vez, este desconocimiento señalado anteriormente genera en las instituciones bancarias la “tentación” de aprovecharse de las circunstancias y cometer abusos con sus consumidores. Por lo tanto, el primer objetivo de la ley N° 20.555 es solucionar la desigualdad de información que existe entre los consumidores y el proveedor. En este sentido el propio mensaje del ejecutivo expresa como una de las ideas matrices de la modificación legal es

*“En primer lugar, y en el convencimiento de que la mejor forma de proteger a los consumidores es mejorando la información a la que pueden acceder para la toma de sus decisiones de consumo, se busca que las empresas que promocionan y dan a conocer sus productos por Internet informen acerca de los precios y características esenciales de éstos, facilitando así el acceso a la información de los consumidores”<sup>19</sup>.*

*“Advertimos que el proyecto original pretendía corregir la desigualdad de información entregando mayores facultades al SERNAC, quien era el encargado de obtener y difundir la información que se considera relevante para los consumidores. Así, el mensaje del presidente de la república señala que se ha “constatado la existencia de estas asimetrías en el mercado de servicios financieros para particulares, donde las atribuciones actuales del Servicio Nacional*

---

<sup>18</sup> Banca Fácil. ¿En que fijarse al pedir un crédito?. [Fecha de consulta: 22 de Enero de 2015]. Disponible en: [www.bancafacil.cl](http://www.bancafacil.cl)

<sup>19</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la República de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.



*del Consumidor no han sido suficientes para resolverlas”<sup>20</sup>. En consecuencia de aquello, este proyecto pretendió reforzar las facultades del Servicio Nacional del Consumidor, para que fuera posible “exigir que los proveedores de bienes y los prestadores de servicios entreguen información oportuna y eficaz, para que el consumidor conozca de manera cabal el costo del bien o servicio que recibe y el costo de poner término a una relación de consumo que se mantiene en el tiempo y respecto de las cuales resulta muy difícil apreciar las diferencias entre las diversas empresas oferentes”<sup>21</sup>.*

Para todo ello es necesario que exista una educación entre los consumidores para que sea posible cumplir, llevar a cabo el cumplimiento del objetivo primero que tiene la ley 20.555 que es igualar las diferencias que existen entre el consumidor y el proveedor.

Y esto se advierte en el informe que entrego la comisión de economía Desarrollar una política de educación financiera de la población y su comportamiento frente a productos de crédito (con el objeto de detectar patrones de conducta en relación a los productos, identificando los sectores más vulnerables de consumidores). Este es un gran vacío que existe en el mercado, ya que en la actualidad la complejidad asociada a los distintos conceptos relativos al crédito (comisión, tasa de interés, pagos mínimos, cuotas para el pago del crédito, gastos asociados al crédito) convierten al crédito en un servicio de una muy alta complejidad de comprensión y entendimiento por la mayoría de las personas, lo cual dificulta un uso eficiente de este servicio. No existen instancias ni políticas actuales en el Estado para facilitar el conocimiento del crédito por la población.

---

<sup>20</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011

<sup>21</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011

Se necesitan consumidores más educados para enfrentar adecuadamente las opciones que se ofrecen en materia de crédito. Se suma a la referida complejidad natural de los créditos los defectos de información que se identifican en la publicidad y promociones de créditos disponibles en el mercado, prácticas que lamentablemente no contribuyen a mejorar el entendimiento de este tipo de servicios, sino que contribuyen a la confusión del público consumidor<sup>22</sup>.

En el proyecto de ley N° 20.555 se incorporó una serie de normas destinadas a asegurar al consumidor financiero la información relevante a los fines de la contratación, empezando por el artículo 3° que establece la información como un “derecho especial” del consumidor financiero. La ley N° 20.555 establece como derechos a la información especiales del consumidor financiero:

- 1) “Derecho 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 17g”, y
- 2) derecho a conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento”.

3)“Derecho 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 17g”,

pretende que los consumidores compararen los costos y beneficios que otorga el producto o servicio. Para que sea efectivo este derecho es necesario que los proveedores estén obligados entregar información sencilla para el consumidor como: “un desglosé 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 correspondan 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<sup>23</sup>.”

---

<sup>22</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011

<sup>23</sup> Servicio Financiero. Ley 20.555. [Fecha de consulta: 23 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://aldiachile.microjuris.com/2011/12/05ley-n-20-555-sernac-financiero/>

En cuanto a conocer la carga anual equivalente, debemos dar un concepto para saber que se entiende por carga anual equivalente: el CAE es un indicador introducido por la ley 20.555, que permite la comparación entre las distintas alternativas que ofrecen los proveedores de productos o servicios financieros<sup>24</sup>. Este indicador se expresa, a través, de un porcentaje que incluye los gastos y costos de un crédito en periodo anual, cualquiera sea el plazo de pago que se haya estipulado. A modo de ejemplo, si una persona solicita un crédito de consumo de \$ 1.000.000 millón de pesos en doce meses, será más barato un CAE de 49% que aquel que llega a 50%. Este indicador permite determinar cuánto pagara el consumidor si pide tanto un crédito de consumo como aquel que sea hipotecario, y de esta forma poder comparar las diferentes opciones que entrega cada institución financiera a la hora de adquirir una deuda a largo plazo.

A continuación veremos un estudio que realizó SERNAC sobre las diferencias que pueden existir sobre el costo total de un crédito hipotecario.

<i><b>tipo de institución</b></i>	<i><b>Nombre</b></i>	<i><b>Nombre producto</b></i>	<i><b>tipo crédito hipotecario</b></i>	<i><b>Tipo de tasa</b></i>	<i><b>Costo total</b></i>	<i><b>CAE</b></i>
Caja de compensación	La araucana	Mutuo recursos propios	MH	Fija	2.632	6,25%
Caja de compensación	La araucana	Mutuo endosable	MHE	Fija	2.632	6,25%
Banco	Bice	Mutuo preferente	MHE	Fija	2.540	5,82%
Banco	Itau	Itau home súper tasa	MH	MIXTA	2.528	5,63%
BANCO	TBANC	BCI PAGA LA	MH	FIJA	2.522	5,30%

<sup>24</sup> Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. La carga anual equivalente. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2015] Disponible en: <http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/consumidor-financiero/la-carga-anual-equivalente/>

		MITAD				
BANCO	SCOTIABANK	SCOTIAHOUSE TASA FIJA	MH	FIJA	2.517	5,70%
BANCO	ITAU	Itaú Home 90%	MH	Fija	2.511	5,67%
BANCO	BBVA (a)	Crédito Hipotecario Tasa Fija	MH	Fija	2.506	5,59%
BANCO	BBVA (a)	Crédito Hipotecario Tasa Variable 3 años	MH	Mixta	2.506	5,59%
BANCO	Corpbanca	Mutuo Hipotecario Tasa Fija	MHE	Fija	2.470	5,47%
BANCO	Bice	Mutuo Clásico	MHE	FIJA	2.463	5,44%

25

### Comentarios sobre la tabla comparativa:

Al observar el CAE, se advierte que hay diferencias que pueden alcanzar un 49%, es decir, una persona que pide un crédito hipotecario estaría pagando un CAE que va entre 5,44% a 6,25% (solo se consideraron algunas instituciones financieras) por un crédito hipotecario por UF 1.500 (75% del valor de una propiedad de uf 2.000) a 20 años plazo.

### Recomendaciones:

<sup>25</sup> SERNAC Estudio. Diferencias de hasta un 19% en el costo total de un crédito hipotecario. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2105]. Disponible en: <http://www.sernac.cl/estudio-ernac-diferencias-de-hasta-un-19-en-el-coste-total-de-un-credito-hipotecario/>

Si una persona desea adquirir un crédito hipotecario en una institución financiera lo primero que debe realizar es comparar precios de las distintas propiedades que ofrece el mercado, evaluar la capacidad de pago, es decir, que la renta que recibe la persona sea compatible con el dividendo que deberá pagar, para luego cotizar entre las distintas instituciones financieras los costos, intereses y gastos que generara adquirir un crédito de esta naturaleza. Es muy importante que al cotizar se solicite el CAE en cada institución, ya que este indicador nos permitirá analizar si vale la pena endeudarse o no con determinadas instituciones financieras.

2) Derecho a conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento. Este derecho consiste en que el consumidor financiero que ha solicitado un crédito de diversa naturaleza podrá solicitar en cualquier momento a la institución financiera el monto exacto de la deuda, incluyendo intereses, multas y comisiones de pago por adelantado. En cuanto a los intereses devengados y las comisiones de pago por adelantado llamado “el prepago” es necesario realizar un estudio sobre cómo fue abordado el tema en la discusión de la ley antes de su promulgación. El senador señor Tuma propuso como derecho al consumidor financiero la posibilidad de efectuar pagos anticipados a la deuda vigente y establecer como prohibición el cobro de comisiones de prepago o pago de intereses. 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<sup>26</sup>. Pero, dicha indicación realizada por el senador Tuma fue rechazada y no incorporada en el texto final de la ley. Esto se debe específicamente a que el propio mensaje del presidente de la república autoriza este tipo de cobro, justificando aquello por el rol que cumple el SERNAC de exigir a los proveedores de bienes y servicios entregar la mayor información. *“para que el consumidor conozca de manera cabal el costo del bien o servicio que recibe y el costo de poner término a una relación de consumo que se mantiene en el tiempo y respecto*

---

<sup>26</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la República de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.

*de las cuales resulta muy difícil apreciar las diferencias entre las diversas empresas oferentes”<sup>27</sup>.*

En síntesis, podemos señalar que estos dos grandes derechos persiguen que el consumidor financiero obtenga una información exacta, veraz, oportuna, eficiente y fidedigna al momento de adquirir bienes o servicios. Tanto en la etapa precontractual como la de ejecución del contrato es necesario que exista dicha información, pero la más importante es la primera etapa, ya que es aquí donde el consumidor cuenta con la información brindada por los proveedores para comparar, analizar y decidir con quién contratara bienes o servicios que necesita.

*2. Derechos que tienen por objetivo buscar el equilibrio de las partes contractuales.* Este es el segundo grupo de derechos especiales que se otorgan al consumidor financiero. Este grupo de derechos especiales busca principalmente que la celebración de un contrato se someta a la decisión del consumidor y no quede al arbitrio de la institución financiera con la que se está contratando. Para ello la ley N° 20.555 estableció que el consumidor financiero tendrá derecho a: **1) ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.** **2) conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.** **3) la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas estas.** **Y 4) elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.**

---

<sup>27</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011

Analizaremos cada uno de estos derechos en forma particular:

**1) Ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.**

El Consumidor podrá requerir al Proveedor un informe escrito en que consten las razones del rechazo a la contratación del Crédito de Consumo, las que deberán fundarse en condiciones objetivas<sup>28</sup>. El consumidor podrá solicitar este informe a la institución financiera en un plazo de 10 días hábiles siguientes a la comunicación que la institución financiera hizo sobre el rechazo del otorgamiento del servicio financiero, ya sea por medio físico o tecnológico.

En cuanto a cuales pueden ser las razones que puede estimar razonables una institución financiera para rechazar un servicio financiero al consumidor, se debe tratar de condiciones objetivas tales como:

*“1. Incumplimiento de los parámetros objetivos de endeudamiento determinados en la política de riesgos del Proveedor;*

*2. Excesiva carga financiera o de endeudamiento del Consumidor determinada en la política de riesgos del Proveedor;*

*3. Inexistencia o insuficiencia de patrimonio o de ingresos mensuales del Consumidor para pagar el Monto Total del Crédito de Consumo solicitado;*

*4. Relación de endeudamiento excesiva en relación con el patrimonio y los ingresos mensuales del Consumidor determinada en la política de riesgos del Proveedor;*

*5. Insuficiencia de garantías muebles o inmuebles personales o reales, en los casos requeridos en la política de riesgos del Proveedor o con posterioridad al análisis de riesgo comercial, a consecuencia de la verificación de cualquiera de las condiciones señaladas en los números anteriores;*

---

<sup>28</sup> Decreto n° 43. Aprueba Reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio 2012.

6. *Existencia de procedimientos judiciales o administrativos en curso que pongan en riesgo el cumplimiento de la obligación que se pretende contratar, y cuya ejecución se pueda producir mientras se encuentre pendiente la obligación*
7. *Antecedentes financieros, societarios, inmobiliarios, profesionales o laborales insuficientes, incompletos, inexactos, inconsistentes, desactualizados o entregados extemporáneamente, que impiden determinar el nivel de riesgo comercial a través de la respectiva evaluación;*
8. *Morosidades o protestos informados y que se encuentren vigentes en conformidad a la Ley N° 19.628;*
9. *Incumplimiento del Consumidor de contratar oportunamente una póliza de seguro requerida por el Proveedor;*
10. *Incumplimiento previo de cualquier tipo de obligación contraída con el Proveedor, o con sus filiales o relacionadas;*
11. *Verificación de un conflicto de interés, en virtud de una causa legal, a consecuencia de la contratación del Crédito de Consumo;*
12. *Vencimiento de una promoción u oferta que permitía la contratación del Crédito de Consumo solicitado por el Consumidor;*
13. *Suspensión temporal de las actividades del Proveedor dispuestas por una autoridad competente;*
14. *La existencia de prohibiciones legales para otorgar un Crédito de Consumo a un Consumidor determinado;*
15. *Incumplimiento del nivel mínimo de aprobación previsto en los análisis de riesgo establecidos por el Proveedor; y*
16. *Variaciones negativas y relevantes en los antecedentes entregados por el Consumidor para el otorgamiento del Crédito de Consumo o en las condiciones de los mercados nacionales o internacionales de deuda, bancario o de capitales que*



*se produzcan con posterioridad a la Cotización efectuada por el Proveedor. Cualquier otra condición objetiva que informe el Proveedor no podrá importar discriminación arbitraria respecto del Consumidor<sup>29</sup>.*

**2) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.**

El proveedor debe informar al consumidor las condiciones objetivas que cada institución financiera solicita para obtener un servicio financiero. Estas condiciones objetivas dependerán de la política de cada institución financiera, en consecuencia, se ha entendido que aquellas condiciones pueden ser de diversa naturaleza, pero siempre y cuando no constituyen una discriminación arbitraria al consumidor.

**3) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas estas.**

El consumidor tiene derecho a que se liberen oportunamente las garantías que hubiere constituido para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas estas. En este caso el proveedor para ello deberá cumplir ciertas obligaciones: El Proveedor deberá liberar las garantías en el plazo de diez días hábiles contado desde el requerimiento del Consumidor y, en caso que se haya acordado que este costo sea asumido por el Consumidor, desde que se haya efectuado el pago correspondiente. Si la garantía fuere una o más hipotecas, el Proveedor deberá proceder a otorgar la escritura de cancelación y alzamiento de la o las hipotecas y de todos los gravámenes asociados a esa garantía en el plazo de quince días hábiles contado desde el requerimiento del Consumidor y, en caso que se haya acordado que este costo sea asumido por el Consumidor, desde que

---

<sup>29</sup> Decreto n° 43. Aprueba Reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio 2012.

se haya efectuado el pago correspondiente<sup>30</sup>.

Este derecho tiene por finalidad entregar al deudor financiero una herramienta efectiva para así obligar al proveedor a liberar toda garantía que hubiese otorgado el consumidor para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones y que una vez cumplidas por parte del deudor se proceda a liberar aquellas garantías sobre dichas obligaciones. De suma importante la liberación de las garantías sobre tratándose de las hipotecas que se pueden otorgar sobre bienes inmuebles, porque para su cancelación de dicha hipoteca es necesario una escritura pública emanada por el acreedor que dé cuenta del cumplimiento de la obligación principal y además del alzamiento de la hipoteca, el conservador de bienes raíces no cancelara dicha hipoteca.

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

Este derecho se trataría del último que se le otorga al consumidor financiero. Este derecho consiste netamente en que el consumidor podrá elegir dentro de las diferentes opciones que entregue la institución financiera, tasadores para evaluar el bien ofrecido en garantía. Ello es de suma importancia, porque el valor del bien entregado en garantía tendrá relación con el monto del crédito obtenido por el consumidor y con el valor en que saldrá a remate el bien. En consecuencia, es necesario que el tasador que se elige sea absolutamente imparcial y para que ello sea posible la propia institución financiera establece una nómina de posibles tasadores que podrá elegir el consumidor financiero. Con todo ello se debe advertir que la institución no está obligada a tener un nomina fija de tasadores, pero sí que se le den amplias posibilidades al consumidor para elegir uno.

**II.2.2. supresión de una frase.**

---

<sup>30</sup> Decreto n° 43. Aprueba Reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio 2012.

2. Suprímase, en la letra c) del artículo 10, la frase:

***“de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55<sup>31</sup>”***

MODIFICACIÓN: el presente artículo 10 de la ley 19.496 se encontraba en la versión original de la ley. Dicho artículo fue modificado por la ley 20.555 que suprimió la frase *“de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55”*.

COMENTARIO:

1. origen de la norma en cuestión.

Esta letra (c) se encontraba incorporado en el texto original de la ley 19.946, en su artículo 10, pero aquel numeral sobrevivió solo hasta el 2011, año en el cual entro en vigencia la ley 20.555 que suprimió dicho numeral en su artículo 1 numero 2 de la presente ley.

2. integración de las asociaciones gremiales.

El artículo 10 de la ley 19.496, que fue modificado en la letra (c) por la ley 20.555, regula un tema importante en cuanto al marco legal de protección a los consumidores. Las asociaciones gremiales que a continuación trataremos como una pequeña introducción al tema:

a. Que es una asociación gremial:

Son asociaciones gremiales las organizaciones constituidas en conformidad a esta ley, que reúnan personas naturales, jurídicas, o ambas, con el objeto de promover la racionalización, desarrollo y protección de las actividades que les son comunes, en razón de su profesión, oficio o rama de la producción o de

---

<sup>31</sup> Ley N° 20.555. Modifica ley n° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011.

los servicios, y de las conexas a dichas actividades comunes.<sup>32</sup>

b. Regulación de la asociación gremial:

Se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley n° 2.757, de 1979, del ministerio del trabajo.<sup>33</sup>

c. Como se constituye una asociación gremial:

Las asociaciones gremiales se constituirán por la reunión de a lo menos veinticinco personas naturales y jurídicas, o de cuatro personas jurídicas, que así lo acuerden, en una reunión celebrada ante notario público o mediante la suscripción del acta constitutiva ante dicho ministro de fe. El Oficial del Registro Civil podrá actuar como ministro de fe en las comunas que no sean asiento de notario.<sup>34</sup>

d. Prohibición en cuanto al giro:

Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

- a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias,
- b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales,
- c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores,

---

<sup>32</sup> Decreto ley n° 2.757. Establece Normas sobre Asociaciones Gremiales. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 4 de julio de 1979.

<sup>33</sup> Ley N° 19.946. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

<sup>34</sup> Decreto ley n° 2.757. Establece Normas sobre Asociaciones Gremiales. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 4 de julio de 1979.

- d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni
- e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.<sup>35</sup>

e. Sanción al incumplir el artículo 9° de la ley 19.946:

La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.<sup>36</sup>

f. Administración de las asociaciones gremiales:

Las asociaciones gremiales serán administradas por un directorio, sin perjuicio de lo que dispongan sus estatutos sobre otros órganos de administración.<sup>37</sup>

g. Requisitos para ser director de una asociación gremial:

Para ser director de una asociación gremial, se requiere:

- a) Ser chileno. Sin embargo, podrán ser directores los extranjeros siempre que sus cónyuges sean chilenos, o sean residentes por más de cinco años en el país o tengan la calidad de representantes legales de una entidad,

---

<sup>35</sup> Ley N° 19.946. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

<sup>36</sup> Ley N° 19.946. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

<sup>37</sup> Decreto ley n° 2.757. Establece Normas sobre Asociaciones Gremiales. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 4 de julio de 1979.

afiliada a la organización, que tenga a lo menos tres años de funcionamiento en Chile.

- b) Ser mayor de dieciocho años de edad;
- c) Saber leer y escribir;
- d) No haber sido condenado por crimen o simple delito, y
- e) No estar afecto a las inhabilidades o incompatibilidades que establezcan la Constitución Política o las leyes.<sup>38</sup>

h. Quienes no podrán ser integrantes al consejo directivo de una asociación de consumidores:

No podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores:

- a) El que hubiese sido declarado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se alce la quiebra,
- b) El que hubiere sido condenado por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva, por el tiempo que dure la condena,
- c) El que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas.<sup>39</sup>

Tampoco podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores quienes ejerzan cargos de elección popular ni los consejeros regionales.<sup>40</sup>

---

<sup>38</sup> Decreto ley n° 2.757. Establece Normas sobre Asociaciones Gremiales. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 4 de julio de 1979.

<sup>39</sup> Ley N° 19.946. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

- i. Que ocurre cuando una persona ha reincidido en una denuncia temeraria, pero aquella denuncia carece de fundamento plausible para ser considerada temeraria:

Cuando la denuncia, querrela o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el n° 1 artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del código orgánico de tribunales.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Ley N° 19.946. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

<sup>41</sup> Ley N° 19.946. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

### **II.2.3. incorporación de los siguientes artículos.**

3. Agréguese, a continuación del artículo 17, los siguientes artículos:

#### **“Artículos 17 A a 17 L<sup>42</sup>”**

**3.1. 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, entendiéndose por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicara siempre el costo total de la misma”<sup>43</sup>.**

MODIFICACIÓN: El presente artículo 17 A no se encontraba en el texto original de la ley N° 19.496. Dicho artículo fue incorporado por el artículo 1 N° 3 de la ley N° 20.555, que agregó letras al artículo 17 desde la letra A a la letra L.

COMENTARIO:

1. Sobre lo que conlleva la palabra “informar”.

Antes de comenzar a analizar la letra A del artículo 17, es necesario referirnos a un tema relevante que nos permitirán conocer el contexto necesario para entender con mayor profundidad dicho texto legal:

---

<sup>42</sup> Ley N° 20.555. Modifica ley n° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011.

<sup>43</sup> Ley N° 20.555. Modifica ley n° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011.



### **1.1. El trasfondo de la obligación de informar**

La real academia española entiende por la palabra “información” como: “Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada”<sup>44</sup>. Al analizar dicha definición podemos entender que la palabra información, es aquella que comprende no solo comunicar sobre un conjunto de conocimientos sobre alguna materia u objeto, sino que también incluye adquirir tales conocimientos que me permiten conocer aún más el objeto que en el contexto del consumidor permite utilizar de manera más eficiente dicho objeto. En ese sentido todo banco, multitiendas, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, compañías de seguros y otros proveedores de productos o servicios financieros tienen la obligación de informar que significa lo que está contratando. Esto consiste en que cualquier consumidor al ingresar a una tienda de retail puede saber desde cuánto cuesta un pantalón, saber que material está confeccionado hasta cuanto le cuesta el crédito y de que se trata lo que está contratando.

En lo pertinente a la perspectiva legal la obligación de informar es una manifestación de varios principios generales del derecho de consumo, entre los más importantes que debemos destacar y que están íntimamente relacionados con la obligación de informar que tiene el proveedor es el principio de veracidad y principio de disponibilidad y acceso a la información.

En primer lugar: tenemos el principio de veracidad, dicho principio comprende que *“los consumidores deben tener acceso a una información veraz y oportuna que verse sobre condiciones y demás características relevantes del servicio de venta de bienes durables, ofrecido por un*

---

<sup>44</sup> La Real Academia Española:  
<http://www.rae.es/>

*determinado proveedor, a través de los distintos canales de difusión utilizados por las empresas para ofrecer y promocionar sus servicios”<sup>45</sup>.*

*“[el principio de veracidad comprende necesariamente que toda información que se entrega a toda persona como consumidor, a través de los diferentes canales publicitarios como televisión, radio, prensa escrita, internet, teléfono, paneles, letreros o carteles etc. Sea una información verídica, esto es, verdadera, real y no engañosa y además que sea oportuna, esto es, que sea inmediata o necesariamente entrega en un tiempo razonable]”.*

En segundo lugar: tenemos el principio de la disponibilidad y acceso a la información, postulando que *“el proveedor debe publicar el valor total de los bienes que ofrecen, incluidos los impuestos correspondientes y todos los costos asociados al acto de compra, el deber de informar sobre las bases de las promociones y ofertas y el tiempo o plazo de su duración, incluidos el stock o número de unidades que comprende dicha comercialización, y todo lo relativo a la información básica comercial y al deber de los proveedores de ponerla a disposición de los consumidores cuando una norma jurídica así lo establezca. En este punto relativo a la veracidad de la información, los proveedores no deben incurrir en imprecisiones que generan confusión en los consumidores a partir de información parcial o incompleta, como por ejemplo, “cambios solo los 10 primeros días”, cuando lo que en realidad lo que se quiere decir es que la empresa posee una política comercial de satisfacción a todo evento, pero que ello no excluye bajo ningún respecto, los derechos de opción que tienen los consumidores los 3 primeros meses de recepción de un bien nuevo, de acuerdo a la garantía legal”<sup>46</sup>*

*[“el principio de disponibilidad y acceso a la información, comprende que dicha información debe estar siempre a disposición de los consumidores, ya*

---

<sup>45</sup> SERNAC Guía de alcance jurídicos ley n° 19.496. Derecho a la calidad e idoneidad, régimen de garantías. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcances-juridicos-para-ejercer-la-garantia-legal-sernac.pdf>.

<sup>46</sup> SERNAC Guía de alcance jurídicos ley n° 19.496. Derecho a la calidad e idoneidad, régimen de garantías. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcances-juridicos-para-ejercer-la-garantia-legal-sernac.pdf>

sea en televisión o internet o cualquier medio de publicidad, y que todos tengan acceso a ella, que no exista discriminación en cuanto a quienes pueden concurrir a ella. Incluye también que el consumidor adquiera absoluta información sobre lo que está comprando, cuanto le costara en total dicho producto, si es que el consumidor va a adquirir un crédito de consumo en un banco sepa con claridad cuanto es el valor total que tendrá que pagar todos los meses, incluyendo no solo el capital el cual deberá pagar, sino que además los intereses que se cobren por el dinero entregado, costos de impuestos que se asocian al adquirir un crédito de consumo, seguros y demases. Si se encuentra en promoción un producto en el mercado retail, saber con exactitud cuánto es el tiempo de duración de dicha promoción, cuales son las condiciones para obtenerla y cuáles son las políticas que tenga dicha casa comercial con el tema de posibles cambios al producto. Es necesario destacar que este principio es enfático en señalar que los proveedores no pueden incurrir en imperfecciones sobre la información que ellos entreguen a los consumidores, ya que esto necesariamente lleva al consumidor a un engaño, a entender mal la información y con esto inevitablemente a la desprotección del consumidor]”.

En tercer lugar: tenemos el principio del deber del proveedor de informar a los consumidores y a la autoridad, dicho principio postula que *“el servicio nacional del consumidor, debe velar por el cumplimiento de toda disposición, legal o reglamentaria, relacionada con la protección de los derechos de los consumidores, entre ellas, la que establece el deber de los proveedores de informar al consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica, de los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones sobre el respectivo bien o servicio ofrecido, a fin de que el acto de consumo responda efectivamente a sus expectativas”*<sup>47</sup>. “[el principio del deber del proveedor de informar a los consumidores y a la autoridad, entrega una

---

<sup>47</sup> SERNAC Guía de alcance jurídicos ley n° 19.496. Derecho a la calidad e idoneidad, régimen de garantías. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcances-juridicos-para-ejercer-la-garantia-legal-sernac.pdf>

obligación al servicio nacional del consumidor, necesariamente un rol de fiscalizador que consiste en que toda norma jurídica vinculada a la protección del consumidor se encuentre cumplida en todo sus alcances por parte de los proveedores]”.

En cuarto lugar tenemos el principio de integración publicitaria, dicho principio postula *“se refiere a la relación existente entre la información entregada al público consumidor dentro del contexto del mensaje publicitario y el vínculo contractual que posteriormente puede llegar a ligar a un proveedor y un consumidor o grupo de consumidores. El artículo 1, n° 4 de la LPC señala que se entenderán “incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato”, para luego señalar que “son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28” de la LPC1. Ello significa que la publicidad que no se condice con la realidad respecto a ciertas condiciones consideradas objetivas por el legislador y que se contienen en ella hasta el momento de celebrarse el contrato, si con posterioridad a eso no son respetadas por el prestador de servicios contratante, además de constituir una infracción a la LPC por considerarse errónea o engañosa, también va a afectar el cumplimiento de ese contrato ya que el proveedor va a tener que responder ante los consumidores que, motivados por esa publicidad y bajo esas condiciones, adquirieron ese producto o servicio, generando un desvío en la preferencia económica de aquellos”<sup>48</sup>.*

“[el principio de integración publicitaria consiste en que exista una congruencia entre la información que se le entrega en una etapa precontractual al consumidor, a través de los medios publicitarios y la

---

<sup>48</sup> SERNAC Guía de alcance jurídicos ley n° 19.496. Derecho a la calidad e idoneidad, régimen de garantías. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcances-juridicos-para-ejercer-la-garantia-legal-sernac.pdf>

información que se obtiene ya en una etapa contractual, es decir aquella etapa en la cual se genera un vínculo jurídico contractual entre el proveedor y el consumidor. Que aquella información que se genera en ambas etapas del proceso contractual sea real, verdadera y efectiva, que no se entregue una falsa y engañosa información con el objeto únicamente de llevar al consumidor por medios engañosos a la etapa contractual]”.

Finalmente nos encontramos con el último principio que se inspira la obligación de informar es el principio de la buena fe “a este respecto, la doctrina ha precisado con gran acierto que *“uno de los principios fundamentales, tanto del derecho de propiedad, como del Derecho en general, es la certeza”, el cual cobra aún mayor relevancia tratándose de la información pre-contractual que se puedan otorgar las partes contratantes. De esta manera, la información que otorga el proveedor debe ser cierta, precisa y comprobable, no sólo por aplicación del artículo 3 letra b) de la LPC, sino que por la sencilla razón de que es un imperativo de la buena fe, que evitará error en la voluntad del consumidor, entendida a esta última como, “la facultad que nos permite hacer o no hacer lo que deseamos”. En nuestro ordenamiento, la buena fe contractual constituye un principio rector de todo el sistema jurídico, que debe ser respetado por todos los ciudadanos al desarrollar sus actividades en sociedad. Sin perjuicio de lo anterior, dicho deber de respeto recae con mayor intensidad sobre quienes realizan de manera profesional y habitual actos que inciden directamente sobre los derechos de los consumidores y que pueden ocasionar graves perjuicios al correcto funcionamiento de los mercados de bienes de consumo. “La información de los servicios que se ofrecen en el mercado debe ser plenamente veraz, oportuna y transparente, con la finalidad que no induzca a error al consumidor y que tampoco éste sea engañado. Esto debe ser observado, dada la posición de superioridad que tiene el proveedor anunciante sobre el consumidor, ya que conoce las cualidades y atributos*”.

del servicio prestado”<sup>49</sup>. “[el principio de buena fe contractual nos permite entender el derecho del consumidor es un principio rector que regula el derecho civil en general. Ya que no solo regula una relación jurídica contractual que se genera en el ámbito del derecho al consumidor, sino que regula toda clase de relaciones contractuales que se originan dentro del mundo del derecho. Por lo tanto nos atrevemos a señalar que la ley 19.496 se encuentra absolutamente inspirada en dicho principio]”.

Como hemos visto existe un sin número de normas, principios etc. Que buscan establecer una base de simetría informativa entre el proveedor y el consumidor, que el consumidor tenga suficiente conocimiento de sus derechos para así poder ejercerlos y encontrarse en un plano de protección. Quizás esto es perfecto a nivel normativo, ya que se entendería que todo está pensado y regulado, pero si llevamos esto a la práctica suele ser un poco utópico, ya que la realidad no es así, mucho de los consumidores no tienen la paciencia de leer toda la información, no importando si la información es mucha o poca, escrita en un lenguaje jurídico o en lenguaje coloquial, sencillamente, no leen toda la información y claramente lleva a los consumidores a un plano de asimetría entre el proveedor y el consumidor y hacia una desprotección. Esta crítica no está pensada en un plano de desconocimiento tenemos como fundamento lo que señala el propio SERNAC FINANCIERO en su guía de alcance jurídico que dice lo siguiente *“Por lo demás la existencia de una asimetría informativa entre el proveedor y el consumidor destinatario de la publicidad, justifica la protección especial del legislador en estas materias, poniendo de cargo del anunciante el deber de disminuir tal brecha y no de ampliarla mediante aseveraciones falsas, engañosas o que no son comprobables”*<sup>50</sup>.

---

<sup>49</sup> SERNAC FINANCIERO Guía de alcance jurídico. Uso de sello SERNAC y logo SERNAC financiero. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/11/GAJ-Publicidad-Sernac-financiero.pdf>.

<sup>50</sup> SERNAC FINANCIERO Guía de alcance jurídico. Uso de sello SERNAC y logo SERNAC financiero. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/11/GAJ-Publicidad-Sernac-financiero.pdf>

## 2. Análisis del artículo 17 A

El artículo 17 letra A establece una obligación general que es “la obligación de información” esta fue incorporada a la ley N° 19.496 el año 2011 mediante la publicación de la ley N° 20.555, que tiene por objetivo incrementar los parámetros de protección al consumidor en el mercado financiero.

Sobre su historia debemos señalar que dicho texto no se incluye primeramente en el mensaje presidencial. Este texto fue promovido por el ministerio de economía en donde se puede apreciar que aún no se tenía claro cuál era el objetivo con este texto<sup>51</sup>. La comisión de economía del senado solo tenía como objetivo incorporar dicho texto en la historia de la ley, así se deja citado “*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*”<sup>52</sup>.

Al desglosar dicho texto legal podemos determinar que comprende dos obligaciones de informar. Que a continuación trataremos separadamente:

### **2.1. La primera obligación es: obligación de informar sobre el cobro de bienes y servicios.**

Esta obligación comprende un derecho del consumidor que consiste en solicitar al proveedor información sobre toda clase de cobros a bienes y servicios, de cobros debidos como indebidos.

Esta obligación revista de ciertas características que salen a relucir tras el estudio que se hizo:

---

<sup>51</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.

<sup>52</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011

1) Es una obligación de aplicación general, ya que no solo se aplica a los proveedores financieros, sino que a toda clase de proveedores dentro del mercado chileno<sup>53</sup>.

2) Es una obligación de cumplimiento estricto, es decir, que esta obligación solo deberá cumplirla aquellos proveedores que celebren contratos de adhesión, por lo tanto se excluye de dicho cumplimiento a los proveedores que celebren contratos de otra naturaleza, en virtud de alguna acción de venta de un bien o prestación de un servicio.

3) El alcance de esta obligación recae sobre informar de cobros que se exijan a los bienes o servicios que los consumidores adquieran.

4) Es una obligación que se debe entregar en términos simples, esto es que los consumidores entiendan en forma simple los cobros que se le están exigiendo, cuales son los que corresponde y cuales no lo son.

La “simplicidad” dice relación con la sencillez de la información que se le entrega, es decir, en palabras coloquiales y no jurídicas, ya que lo más probable es que los consumidores no comprendan esto y como señalamos en unos puntos anteriores esto generara la asimetría y la desprotección del consumidor, ya que necesariamente no sabrá lo que está firmando, ni menos cuáles serán sus medios para defenderse ante una violación a sus derechos. Sabemos lo que quiso establecer en dicho texto el legislador, ya que el objetivo de esta obligación es claramente informar de manera sencilla al consumidor de tal manera que este obtenga el conocimiento

---

<sup>53</sup> Decreto n° 42. Aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago 13 de julio 2012.

Decreto n° 43. Aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo. Santiago, 13 de julio 2012.

Decreto n° 44. Aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Santiago, 13 de julio 2012.



necesario sobre lo que está adquiriendo, pero no podemos descifrar cual fue el alcance de esa palabra de “simplicidad”, ya que no sabemos si el legislador tenía como objetivo que el proveedor suministrara información simple a todo tipo de consumidores, incluyendo a analfabetos o simplemente se quiso referir a un consumidor promedio. Lamentablemente, la historia de la ley no hizo tal precisión.

## **2.2. La segunda obligación: obligación de informar el costo total de los bienes y servicios promocionados.**

Esta obligación consiste en que el proveedor deberá suministrar la información sobre el precio total de los bienes y servicios que se encuentran en promoción.

Aquella obligación la consideramos un poco redundante, ya que la propia ley N° 19.496 establece tal obligación, esto se prueba en el artículo 3° letra b) que señala *“son derechos y deberes básicos del consumidor: b) el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos,”*<sup>54</sup>. En el artículo 28° letra d) que señala *“comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: d) el precio del bien o la tarifa del servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial”*<sup>55</sup>. Y finalmente en el artículo 30° inciso cuarto de la ley N° 19.496 que señala *“el monto del precio deberá comprender el valor total del*

---

<sup>54</sup> Ley N° 19.946. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

<sup>55</sup> Ley N° 19.946. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

*bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. 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*<sup>56</sup>.

**3.2. 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 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 comunicara 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**

---

<sup>56</sup> Ley N° 19.946. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

**plazos de aviso previo y cualquier costo por termino o pago anticipado total o parcial que ello le represente.**

**d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, 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 cuales son obligatorios por ley y cuales voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.**

**e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.**

**f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.**

**g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de este, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.**

**Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al**

**consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia”<sup>57</sup>.**

MODIFICACIÓN: el artículo 17 B no se encontraba en el texto original de la ley N° 19.496. Dicho artículo fue incorporado por el artículo 1 N° 3 de la ley N° 20.555, que incorporo desde el artículo 17 A hasta el artículo 17 L.

COMENTARIO:

1. este artículo merece ser analizado en varios aspectos, partiendo por una definición de contrato de adhesión hasta cuales son los destinatarios que afecta este precepto. A continuación haremos un desglose del precepto analizando frase por frase:

### **1.1. Definición de contrato de adhesión**

Cualquiera de nosotros al momento de comprar un producto o contratar un servicio, además de ocupar nuestro dinero, celebramos un contrato. No es necesario firmar un contrato para concluir una operación, solo basta nuestro consentimiento para que ya exista un contrato.

Pero muchas veces no sabemos que estamos firmando, tampoco tenemos claro cuál será el costo total que pagaremos, ni menos que se entiende por lo que estamos siendo comprometidos. Un consumidor promedio no entiende lo que es un contrato de adhesión y por lo mismo al no tener conocimiento incurre en errores y al final muchas veces nos convertimos en víctimas por parte de las instituciones financieras.

---

<sup>57</sup> Ley N° 20.555. Modifica ley n° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011.

*“Los contratos de adhesión son aquellos contratos que están predefinidos por el proveedor y donde el consumidor debe adherir o aceptar con su firma lo propuesto, sin posibilidad de modificar este contrato”<sup>58</sup>. “[el contrato de adhesión es un acuerdo que se encuentran las cláusulas y condiciones predeterminadas por parte de los proveedores y que el consumidor tendrá la opción de aceptar o no dichas cláusulas o condiciones]”.*

## **1.2. En cuanto a la manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios financieros.**

### I. Formas de celebrar los contratos de adhesión.

Los contratos de adhesión podrán celebrarse mediante documento firmado en soporte papel, o a través de medios tecnológicos o medios de comunicación a distancia<sup>59</sup>.

### II. Que medios tecnológicos o medios de comunicación a distancia son idóneos.

Todos aquellos medios tecnológicos o medios de comunicación a distancia que permitan demostrar la identidad del consumidor y su aceptación tras haber conocido la oferta presentada por parte del proveedor. Y el propio reglamento sobre manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios financieros establece una lista de posibles medios que se consideran idóneos para manifestar la aceptación por parte del consumidor, estos son los siguientes:

- Páginas web o sitios web electrónicos de los Proveedores;
- Correos electrónicos;
- Comunicaciones telefónicas con mecanismo de grabación;

---

<sup>58</sup> SERNac Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Contrato de adhesión. [Fecha de consulta: 25 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.sernac.cl/59604/>.

<sup>59</sup> Decreto n° 153. Aprueba Reglamento sobre manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios financieros. Diario oficial de la República de Chile. Santiago, 19 de diciembre de 2013.

- Mensajes de texto;
- Dispositivos de autenticación biométrica;
- Cajeros automáticos;
- Terminales de Venta Electrónicos, y
- Cualquier otra forma de firma electrónica obtenida conforme a la ley N° 19.799 y su Reglamento<sup>60</sup>.

III. Respaldo tanto para el consumidor como el proveedor.

Si la aceptación por parte del consumidor se realizó mediante medios tecnológicos o formas de comunicación a distancia, los proveedores deberán contar con el respaldo de la aceptación por parte del consumidor y este podrá solicitar la información necesaria de esto en un plazo de 10 días hábiles contados desde la presentación de la solicitud. El proveedor debe asegurar que el consumidor tenga un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones en que se pactó el contrato y la garantía que el consumidor cuente con su respectiva copia. En el evento que dicho medio con que se perfecciono la aceptación no fuese posible cumplir lo anterior señalado, el proveedor deberá entregar como posibilidad al consumidor la posibilidad de imprimir una copia del contrato en la página web del proveedor, en sus sucursales o a través de otro sistema complementario. Con todo ello además el proveedor deberá enviar una confirmación escrita de que el contrato se celebrado por ambas partes, que contendrá una copia íntegra, clara y legible del contrato celebrado, todo ello dentro de un plazo de 30 días hábiles desde su entrada en vigencia, por correo postal, correo electrónico o cualquier medio que se señaló anteriormente como idóneo<sup>61</sup>.

---

<sup>60</sup> Decreto n° 153. Aprueba Reglamento sobre manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios financieros. Diario oficial de la República de Chile. Santiago, 19 de diciembre de 2013.

#### IV. Modificación del contrato de adhesión.

Para los efectos de la modificación del contrato de adhesión es necesario que el proveedor presente una propuesta e informe sobre ello al consumidor, este teniendo la información señalada podrá aceptar la modificación independientemente si el contrato original se encuentra en un soporte de papel o documento electrónico y la forma en que se perfecciono el consentimiento, ya sea de manera manuscrita o alguno de los medios señalados indicados en el artículo 5°, siempre y cuando que se cumpla con todas las exigencias establecidas en el artículo 6°<sup>62</sup>.

#### V. Rechazo de parte del consumidor por la modificación del contrato de adhesión.

Aquel consumidor que rechace expresamente o no manifieste su voluntad de aceptación dentro del plazo que señala el artículo 8° sobre la modificación al respectivo contrato de adhesión, dicha modificación no tendrá efecto alguno, sin perjuicio que ambas partes tendrán el derecho de poner término al contrato, siempre que sea de duración indefinida<sup>63</sup>.

#### VI. Facultad de poner término al contrato de adhesión.

---

<sup>61</sup> Decreto n° 153. Aprueba Reglamento sobre manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios financieros. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 19 de diciembre de 2013.

<sup>62</sup> Decreto n° 153. Aprueba Reglamento sobre manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios financieros. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 19 de diciembre de 2013.

<sup>63</sup> Decreto n° 153. Aprueba Reglamento sobre manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios financieros. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 19 de diciembre de 2013.

Esta facultad la pueden ejercer ambas partes:

- Si es el proveedor quien la ejerce deberá enviar un aviso al consumidor junto con esto deberá indicar la oportunidad en que dicha terminación tendrá lugar, la que no puede ser inferior a 60 días hábiles siguientes al envío del aviso de término. En este caso el proveedor deberá respetar los plazos y montos de la obligación de pago que contrajo el consumidor.
  - Si es el consumidor quien la ejerce deberá previamente extinguir en su totalidad las obligaciones de pago que contrajo con el proveedor
- En ambos casos el aviso podrá realizarse conforme al artículo 4°, siempre que se cumplen todas condiciones establecidas en el artículo 5° del presente reglamento<sup>64</sup>.

### **1.3. Requisitos que debe cumplir el contrato de adhesión.**

El servicio nacional del consumidor se ha preocupado para que dichas cláusulas o condiciones que ya vienen predeterminadas por parte del proveedor no se conviertan en un abuso o una desprotección hacia el consumidor. El hecho de que las cláusulas de estos contratos no sean libremente negociadas entre las partes, sino impuestas por parte del proveedor no significa que los proveedores se aprovechen y estipulen toda clase de cláusulas que vengán a ser una especie de amenaza para el consumidor.

Es por este motivo que el servicio nacional del consumidor se preocupó de aquello a partir de la ley N° 19.496 en el texto original ya se encontraban requisitos generales que debía cumplir los contratos de adhesión y a través de su incorporación por parte de la ley N° 20.555 de otros requisitos específicos que

---

<sup>64</sup> Decreto n° 153. Aprueba Reglamento sobre manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios financieros. Diario oficial de la República de Chile. Santiago, 19 de diciembre de 2013.



también vienen a fiscalizar y regular la actividad comercial que realizan los proveedores y a su vez entregar más medios de defensas a los consumidores. A continuación veremos cada requisito en detalle:

- Requisitos generales que todo contrato de adhesión debe cumplir.  
Estos se encuentran establecidos en el artículo 17 de la ley N° 19.496 y son los siguientes:
  1. Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible.
  2. Con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros
  3. En idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico.
  4. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.
  5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.
  6. No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.
  7. Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregara de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por este. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales<sup>65</sup>.

---

<sup>65</sup> Ley N° 19.496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

- Requisitos específicos que todo contrato de adhesión debe cumplir.  
Dichos requisitos se encuentran establecidos en el artículo 17 B de la ley N° 20.555 y son los siguientes:
  - “1. 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.
  2. 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 comunicara al consumidor.
  3. la duración del contrato o su carácter de indefinido, 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 termino o pago anticipado total o parcial que ello le represente.
  4. sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, 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 cuales son obligatorios por ley y cuales voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.
  5. 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.

6. si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.

7. la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de este, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admiten su revocación por el consumidor”<sup>66</sup>.

#### **1.4. “Ámbito de aplicación personal” destinatarios de la norma.**

El artículo 17 B es una norma de aplicación general ¿En qué sentido se señala que es una norma de aplicación general?, en el sentido que no solo va dirigido para el cumplimiento por parte de los proveedores, sino también va dirigido a favor de los consumidores de bienes y servicios financieros es por ello que a continuación veremos a que consumidores y proveedores afecta este precepto:

##### 1.1.4.1. Consumidores de bienes y servicios financieros.

El legislador no tuvo como opción al promulgar la ley N° 20.555 aplicar dicho texto legal a un determinado grupo de consumidores, sino que su objetivo desde comienzos de la discusión de la ley fue que tuviera una aplicación general, es decir que dicho texto se encuentre dirigido a favor de todos aquellos consumidores que forman parte del mundo financiero.

Entonces, y al margen del comentario sobre el objetivo que tenía desde principios el legislador al promulgar la ley N° 20.555, la nota determinante para ser considerado contratante del bien o servicio financiero la encontramos tanto en la ley N° 19.496 que establece normas sobre

---

<sup>66</sup> Ley N° 19.946. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

protección de los derechos de los consumidores, como decretos 42, 43 y 44 del ministerio de economía, fomento y turismo, también la ley N° 20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.

Tenemos como primera definición de consumidor la propia ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, define, en su artículo 1° número 1°, al consumidor de la siguiente forma:

**“artículo 1° número 1°.- consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores”<sup>67</sup>.**

Al desglosar dicho artículo podemos advertir ciertas características que hacen como particular el concepto de consumidor, estas son las siguientes:

1. Dicho precepto vino a equiparar los consumidores y usuarios. Ello lo prueba la propia ley N° 19.496 en una reforma que se realizó en el año 2004 y a su vez en la legislación comparada<sup>68</sup>. La ley se refiere al consumidor en el sentido estricto, es decir, aquella persona individual que

---

<sup>67</sup> Ley N° 19.946. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo 1997.

<sup>68</sup> Ley n° 1.326. Proyecto Italiano sobre consumo y para la defensa de los derechos de los consumidores. Define al consumidor en su artículo 2:  
“a los efectos de la presente ley el término consumidor es comprensivo de aquel de usuario, y designa al ciudadano, en su condición de destinatario del mensaje publicitario, actividades promocionadas o de ofertas contractuales, o de parte de contratos que tienen por objeto la adquisición de derechos reales o personales de disposición o disfrute de bienes o servicios, o de los reclamantes, judicial o extrajudicialmente en relación con la lesión de derechos o intereses legítimos, propios o de terceros, ocasiones por el uso o contratos con bienes o servicios o de miembros de asociaciones para la promoción de la defensa”.

adquiere bienes y productos, como al usuario, es decir, aquella persona que requiere servicios.

Para dicho texto legal le es indiferente que se trate de una persona natural o jurídica, lo importante es que se trate de un destinatario final, es decir, el consumidor debe realizar un acto de consumo del bien y no conseguir con este acto un resultado económico, como ocurre en los actos de comercio donde el comerciante al adquirir un producto o servicio siempre tiene la intención al momento de realizar la compra de dicho producto obtenerlo para después venderlo, arrendarlo o permutarlo.

Y en esta orden de cosas ya no estaríamos en presencia de un acto civil, sino que se trataría de un acto de comercio quedando fuera de la aplicación de la ley de protección al consumidor.

2. Se hace referencia a que el acto jurídico tiene que ser oneroso. Esto significa que el consumidor (sea persona natural o persona jurídica) tiene que celebrar un acto o contrato a título oneroso, que tenga por objetivo disfrutar o utilizar el producto o servicio que está adquiriendo como destinatario final, puesto que si se trata de un acto o contrato a título gratuito, la figura jurídica que estaría presente sería una donación o un comodato y no tendría aplicación dicho precepto legal, ya que la propia legislación es bien clara al señalar que se debe tratar de una adquisición de manera onerosa y no a una a título gratuito. Al tener tal precisión ya no consumidor.

En cuanto a los decretos cada uno de ellos contiene una definición de consumidor de acuerdo a sus diferentes ramas que regula:

Así, el decreto 42 del ministerio de economía, fomento y turismo, que aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios define al consumidor en su artículo 3 números 2, de la siguiente manera:

***“Artículo 3º.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:***

***2) Consumidor: La persona natural o jurídica que contrata, a título oneroso y como destinatario final, un Crédito Hipotecario en cualquiera de sus modalidades. Para efectos de este reglamento, son Consumidores los afiliados de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar que contraten un Crédito Hipotecario.***

***En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores, ni las personas naturales o jurídicas que se entienden proveedores según el número 2.- del artículo 1º de la Ley de Protección del Consumidor”<sup>69</sup>.***

Por tanto, el decreto 43 del ministerio de economía, fomento y turismo, que aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo define al consumidor en su artículo 3 N° 2, de la siguiente manera:

***“Artículo 3º.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:***

***2) Consumidor: La persona natural o jurídica que contrata, a título oneroso y como destinatario final, un Crédito de Consumo. Para efectos de este reglamento, los afiliados de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar que contraten un crédito social con sus respectivas entidades, serán considerados Consumidores. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores, ni las personas naturales o jurídicas que se entienden proveedores según el número 2.- del artículo 1º de la Ley de Protección del Consumidor”.***

---

<sup>69</sup> Decreto n° 42. Aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago 13 de julio 2012.

Finalmente, el decreto N° 44 del ministerio de economía, fomento y turismo, que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas bancarias y no bancarias define al consumidor en su artículo 3 N° 2 de la siguiente manera:

***“Artículo 3.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:***

***2) Consumidor, Titular o Usuario: La persona natural o jurídica que contrata, a título oneroso y como destinatario final, una Tarjeta de Crédito. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que, de acuerdo al número siguiente, deban entenderse como emisores o proveedores, ni las personas naturales o jurídicas que utilicen Tarjetas de Crédito en que la obligación de pago recae en quienes se entienden proveedores según el número 2.- del artículo 1° de la Ley de Protección del Consumidor. Los derechos y obligaciones del poseedor de una Tarjeta de Crédito adicional a la del titular o usuario se ejercerán por este último sin que se requiera acreditar representación del poseedor”.***

1.1.4.2. Proveedores de bienes y servicios financieros.

En cuanto a la noción de proveedor, la ley n° 19.496 en su artículo 1°, también viene a entregar una definición de proveedores que es un tanto específico, puesto que entrega varias características que debe tener una persona para ser considerado proveedor.

Y advirtiendo de aquello debemos señalar además que no solo la ley n° 19.496 define lo que es un proveedor, sino que también la ley n° 20.555 objeto de nuestro análisis se preocupa de entregar una definición de proveedor, esto está ubicado en el mensaje del ejecutivo.

Por su parte, los decretos n° 42, n° 43 y n° 44 del ministerio de economía, fomento y turismo nos proporciona definiciones de lo que se entiende por proveedor.

En primer lugar nos encontramos con la definición que entrega la ley n° 19.496 en, su artículo 1° número 2, al proveedor de la siguiente manera:

***“artículo 1°: la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por:***

***2.-proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. No se considerara proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.”***

De aquella definición legal podemos concluir lo siguiente:

1. Pueden ser considerados tanto las personas jurídicas como las personas naturales, de carácter público o privado. Es decir, son considerados proveedores las empresas privadas como las empresas estatales, así por ejemplo, se considera proveedores tanto una farmacia como la empresa de ferrocarriles del estado.
2. Para ser considerado proveedor también se requiere:
  - i. Desarrollar cualquier actividad que allí se menciona
  - ii. Y hacerlo con habitualidad, es muy interesante destacar del precepto que introduce el concepto de “habitualidad”, pero que ni la ley n° 19.496 ni el código de comercio han definido tal habitualidad. Por ello que citaremos a la excelentísima corte suprema que entrega una definición de lo que se entendería por “habitualidad”, de siguiente manera: *“esta expresión supone la consagración constante de negocios propios del comercio y el ánimo de aplicar al giro una atención habitual”*.



3. Por último, tratándose de las prestaciones realizadas por una persona que posea un título profesional y que ejerza su actividad en forma independiente, como por ejemplo un médico, ingeniero o abogado, dichas prestaciones no se consideran como las realizadas por un proveedor.

Advertimos más arriba que no solo la ley n° 19.496 se preocupa de entregar una definición de proveedor, sino que también lo hace la ley n° 20.555 en el mensaje del ejecutivo, que nos informa a quien se debe considerar como proveedor:

Dicho mensaje indica lo siguiente: ***“Resulta relevante hacer un análisis más pormenorizado de la situación particular de la industria financiera. Ella se encuentra regida por un conjunto de normas diversas: por una parte, el Banco Central de Chile de conformidad con su Ley Orgánica Constitucional, tiene la responsabilidad de velar por la estabilidad de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos, y para ello cuenta con amplias facultades normativas y regulatorias.***

***A ello debe agregarse la existencia de leyes especiales destinadas a regular los diversos subsectores de la industria financiera, tales como la ley General de Bancos, la ley de Sociedades Anónimas, la ley que rige a las Compañías de Seguros, la ley de cuentas corrientes bancarias y cheques, ley para las operaciones de crédito de dinero, ley de impuesto de timbres y estampillas, o la ley que rige las administradoras de fondos de pensiones, entre otras”***<sup>70</sup>

De este mensaje del propio ejecutivo podemos señalar que serán considerados como proveedores aquellos agentes que quedan regulados en su actividad comercial habitual por los siguientes cuerpos normativos señalados a continuación:

- Ley orgánica constitucional
- Ley general de bancos

---

<sup>70</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.

- Ley de sociedades anónimas
- Ley que rige a las compañías de seguros
- Ley de cuentas corrientes bancarias y cheques
- Ley para las operaciones de crédito de dinero
- Ley de impuesto de timbres y estampillas
- Ley que rige las administradoras de fondos de pensiones, entre otras.

Finalmente, respecto de los decretos cada uno de ellos entrega una definición de lo que se entiende por proveedores.

En primer lugar tenemos el decreto n° 42 del ministerio de economía, fomento y turismo que aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios, en su artículo 3° numero 3°, de la siguiente manera:

***“artículo3°.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:***

***3) Proveedor: La persona natural o jurídica, de carácter público o privado que, habitualmente, otorga un Crédito Hipotecario en cualquiera de sus modalidades al Consumidor, en virtud del cual percibe la devolución del capital prestado más una cantidad de dinero periódica que resulta de la aplicación de una tasa de interés determinada al momento de la contratación”.***

En segundo lugar nos encontramos con el decreto n° 43 del ministerio de economía, fomento y turismo que aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo, en su artículo 3° numero 3°, que define al proveedor de la siguiente manera:

***“artículo 3°.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:***

***3) Proveedor: La persona natural o jurídica, de carácter público o privado que, habitualmente, otorga un Crédito de Consumo a un Consumidor”.***

En tercer y último lugar tenemos el decreto n° 44 del ministerio de economía, fomento y turismo que aprueba reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, en su artículo 3° numero 3°, define al emisor de la tarjeta de crédito que se entiende como proveedor de la siguiente manera:

***“artículo 3°.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:***

***3) Emisor: Las empresas bancarias y sociedades financieras, las cooperativas de ahorro y crédito y las demás entidades que, habitualmente, de conformidad con las leyes especiales aplicables, emite y pone en circulación una o más Tarjetas de Crédito Bancarias o Tarjetas de Crédito no Bancarias, según corresponda; celebra los contratos de afiliación con las entidades que aceptan dicho instrumento como medio de pago; y asume la responsabilidad de pagar las adquisiciones de bienes o servicios que efectúen sus titulares o usuarios en las entidades afiliadas, sin perjuicio que acuerde con el operador respectivo que la responsabilidad de pago sea asumida por este último. En este reglamento se entenderá que el proveedor es el Emisor de la Tarjeta de Crédito”.***

#### **1.5. “Ámbito de aplicación material” alcance de la expresión de servicios crediticios y productos financieros.**

El ámbito de aplicación material del precepto se encuentra determinado por todo aquello que se comercializa. Utiliza dos expresiones como “servicios crediticios” y “productos financieros”.

Todo parece señalar que el alcance de estas dos expresiones es bastante amplio. Por ello que recurriremos a algún apunte de derecho comparado que nos tratara de explicar que se entiende cada expresión.

En primer lugar tenemos que determinar que se entiende por servicios financieros, y para ello recurriremos algún breve apunte de derecho europeo que nos contribuye a desarrollar el campo de aplicación material de dicho precepto.

*“son servicios de intermediación mediante los cuales se genera valor a través del dinero. Estos servicios los prestan los bancos y otras entidades financieras, las compañías de seguros, las sociedades gestoras de seguros y los mercados de valores”<sup>71</sup>.*

Al analizar dicho concepto nos damos que cuenta de lo siguiente:

- i. Se habla de servicios, los servicios financieros valga la redundancia son servicios se podría entender que esos servicios se traducen en actos de comercio, como tal se trataría de un acto jurídico que puede tener el carácter de unilateral o bilateral, por ejemplo, un acto de comercio unilateral es **la aceptación de una letra de cambio, el giro de un cheque, etc.** Un acto de comercio bilateral es **el contrato de sociedad, el contrato de cuenta corriente bancaria, el contrato de depósito mercantil, etc.**
- ii. se dice que son servicios de intermediación, lo mismo ocurre con los actos de comercio, estos son actos jurídicos de intermediación, esto significa comprar para vender, comprar para dar en arriendo, comprar para permutar. Lo que caracteriza a la intermediación es que no hay consumo, sino que existe circulación de la riqueza.
- iii. Estos servicios los prestas los bancos y/o entidades financieras etc. Es aquí donde encontramos una gran diferencia entre un acto de comercio y un servicio financiero, si bien tiene características bastante similares, debemos señalar que los servicios financieros que presta un banco o una entidad financiera son distintos a un acto de comercio formal, es decir a este conjunto de operaciones que se realizan sobre un título de crédito como un endoso o libramiento de

---

<sup>71</sup> Jean Monnet. Protección de los consumidores de servicios financieros. [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015] Disponible en: <https://www.usc.es/es/servizos/cede/>.

una letra de cambio son los llamados actos de comercio formales, En cambio por servicios financieros podemos entender que son servicios que nos otorga un banco como un crédito de consumo o un crédito hipotecario que no tienen la misma categoría una operación como el endoso, libramiento, Giro o aceptación de un título de crédito.

- iv. Quien presta estos servicios son los bancos, instituciones financieras, compañías de seguros, sociedades gestoras de seguro y mercados de valores”].

Por otra parte debemos entender que es un producto financiero.

Los **Productos Financieros** “son productos comprados y vendidos a través de distintas bolsas o bancos, y suelen tener asociada una calificación de riesgo o rating que sirve de guía para los inversionistas”<sup>72</sup>.

Entre los productos financieros más típicos y usados por los consumidores son los siguientes:

1. créditos de consumo.
2. avales.
3. crédito hipotecario.
4. depósito bancario
5. cuenta bancaria.
6. seguros de vida, fondo de pensiones.
7. tarjetas de crédito.

---

<sup>72</sup> Jean Monnet. Protección de los consumidores de servicios financieros. [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015] Disponible en: <https://www.usc.es/es/servizos/cede/>.

Por su parte, el decreto n° 43 del ministerio de economía, fomento y turismo, que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo, en su artículo 3° número 1° define los créditos de consumo, de la siguiente manera:

**“artículo 1°.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:**

**1) Crédito de Consumo: El producto financiero en virtud del cual una parte denominada proveedor, entrega o se obliga a entregar una cantidad cierta de dinero a otra parte denominada consumidor, que se obliga a pagarla en un determinado plazo o número de cuotas, incluyendo la suma de dinero que resulte de la aplicación de una tasa de interés determinada al momento de su contratación. Para efectos de este reglamento, no es Crédito de Consumo el producto o servicio financiero que tiene por finalidad la adquisición, construcción y ampliación de inmuebles con garantía hipotecaria, o el financiamiento de actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios que se desarrollen habitualmente, por los que se cobre precio o tarifa; las líneas de crédito o de sobregiro asociadas a una cuenta corriente; y las operaciones de compra con retroventa y de venta con retrocompra de instrumentos financieros, tales como las simultáneas bursátiles y las operaciones de pacto”<sup>73</sup>.**

En cuanto al aval se entiende como “es una forma de garantizar o asegurar el cumplimiento de obligaciones económicas”<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup> Decreto n° 43. Aprueba Reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio 2012.

<sup>74</sup> Jean Monnet. Protección de los consumidores de servicios financieros. [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015] Disponible en: <https://www.usc.es/es/servizos/cede/>.

El decreto n° 42 del ministerio de economía, fomento y turismo que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios, en el artículo 3° número 1° lo define de la siguiente manera:

***“artículo 3°.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:***

***1) Crédito Hipotecario: El producto financiero en virtud del cual una parte denominada proveedor, entrega o se obliga a entregar una cantidad cierta de dinero a otra parte denominada consumidor, que se obliga a pagarla en cuotas y en un plazo determinado, incluyendo la suma de dinero que resulte de la aplicación de una tasa de interés establecida al momento de su contratación, y a asegurar el pago constituyendo una hipoteca sobre el inmueble adquirido u otro que lo garantiza, y cuya finalidad es la adquisición, construcción, ampliación o reparación de inmuebles o la libre disposición del dinero entregado por el Proveedor. También es crédito hipotecario el que tiene por objeto refinanciar créditos hipotecarios preexistentes y el que se otorga para los objetos señalados en este artículo mediante la emisión de letras de crédito, según lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 3 del Ministerio de Hacienda, de 1997, que contiene el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Bancos, al cual le serán aplicables las disposiciones de este reglamento compatibles con la regulación contenida en leyes especiales y normas dictadas conforme a ellas”<sup>75</sup>.***

Por depósito bancario se entiende de la siguiente manera como: “Son productos en los que se entrega una cantidad de dinero a una entidad de crédito durante un

---

<sup>75</sup> Decreto n° 42. Aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago 13 de julio 2012.

tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad se lo devuelve, junto a la remuneración pactada, es decir, los intereses. Ejemplo: depósito a plazo”<sup>76</sup>

En penúltimo lugar tenemos la cuenta bancaria como producto financiero esta se entiende como: “un producto en el que puede ingresar dinero en la entidad, quedando ésta obligada a su devolución en cualquier momento en que lo solicite. Ejemplo: cuenta corriente”<sup>77</sup>.

Finalmente, el decreto n° 44 del ministerio de economía, fomento y turismo que aprueba reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarios y no bancarios, en su artículo 3° numero 1° define tarjetas de crédito bancarios y no bancarios de la siguiente manera:

**“artículo 3°.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:**

**1) Tarjeta de Crédito: Cualquier instrumento que permita a su titular o usuario disponer de un crédito otorgado por un emisor y que puede utilizarse por dicho titular o usuario en la adquisición de bienes o en el pago de servicios vendidos o prestados por las entidades afiliadas con el correspondiente emisor u operador, en virtud de convenios celebrados con éstas que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago, sin perjuicio de las demás prestaciones complementarias que puedan otorgarse al titular o usuario. Tarjeta de Crédito Bancaria es aquella que se emite por una empresa bancaria o cooperativa de ahorro y crédito sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Para estos efectos, el concepto empresa bancaria comprende a las sociedades filiales de prestación de servicios financieros tratadas en la letra**

---

<sup>76</sup> Jean Monnet. Protección de los consumidores de servicios financieros. [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015] Disponible en: <https://www.usc.es/es/servizos/cede/>.

<sup>77</sup> Jean Monnet. Protección de los consumidores de servicios financieros. [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015] Disponible en: <https://www.usc.es/es/servizos/cede/>.



***b) del artículo 70 del decreto con fuerza de ley N° 3 del Ministerio de Hacienda, de 1997, que contiene el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Bancos, como también a las sociedades de apoyo al giro que tengan el carácter de filial de un banco, según dispone la letra b) del artículo 74 de la ley referida, y en los términos que autorice la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras conforme a sus atribuciones legales. Tarjeta de Crédito no Bancaria es aquella que se emite por una entidad diversa de las anteriores, y que puede encontrarse o no sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de conformidad con la legislación especial aplicable. En este reglamento se entenderá que la expresión Tarjeta de Crédito se refiere tanto a las Tarjetas de Crédito Bancarias como a las Tarjetas de Crédito no Bancarias, salvo que expresamente se les trate en forma separada”<sup>78</sup>.***

#### **1.6. La finalidad del precepto “la información como instrumento para proteger al consumidor”.**

La idea central del artículo 17 B es entregar una información lo más completa, precisa y puntual posible para el consumidor. Recordemos que el espíritu central de esta ley n° 20.555 es educar a los consumidores, pero al consumidor común y corriente, aquel que no tiene un conocimiento de experto en números o normas legales, sino más bien se dirige a ese consumidor promedio que muchas veces no sabe que es lo que está firmando, no sabe que es un CAE (carga anual equivalente), ni menos cuanto interés le generara ese crédito que solicita para comprar algún artículo en alguna multitienda.

Esto se refleja en el mensaje del ejecutivo de la ley n° 20.555 la primera de las ideas matrices es: “*en primer lugar, y en el convencimiento de que la mejor forma de proteger a los consumidores es mejorando la información a la que pueden*

---

<sup>78</sup> Decreto n° 44. Aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Santiago, 13 de julio 2012.

*acceder para la toma de sus decisiones de consumo, se busca que las empresas que promocionan y dan a conocer sus productos por internet informen acerca de los precios y características esenciales de estos, facilitando así el acceso a la información de los consumidores”<sup>79</sup>.*

La información es un poderoso instrumento de protección de consumidores y se va repitiendo constantemente durante toda la discusión de la ley n° 20.555. Por ello se puede desprender que otro objetivo principal de esta ley en análisis en cuestión es suministrar información por parte del proveedor que consiste en promover la simplicidad y transparencia de los servicios financieros.

En el punto anterior se explicó en qué consistían los servicios y productos financieros y se indicó cuáles eran. En relación a la finalidad del precepto que consiste en entregar la información por parte de los proveedores a los consumidores, analizaremos cada producto financiero con el objetivo de puntualizar la información que deben contener cada uno de ellos.

#### 1.6.1. Créditos de consumo.

El artículo 17 B establece condiciones mínimas que debe contener cada servicio y producto financiero con el objetivo de entregar una información simple y transparente. En esta letra B se enumeran las condiciones mínimas de la letra a) a la letra g), pero debemos advertir que son condiciones generales que se aplican a toda clase de productos financieros, pero nosotros estableceremos las condiciones mínimas en forma particular, es decir iremos producto financiero por producto. En este punto en particular comenzaremos con los créditos de consumo.

En el decreto n° 43 del ministerio de economía, fomento y turismo que aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo, en su

---

<sup>79</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.

artículo 11° entrega un listado mínimo que debe contener un contrato de crédito de consumo, estos son los siguientes:

1) ***“Un desglose pormenorizado de todas las sumas de dinero que expliquen el valor efectivo del Crédito de Consumo contratado, incluso aquellos Gastos o Cargos Propios del Crédito y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados en forma conjunta o asociada al Crédito de Consumo y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso del Crédito de Consumo o de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo”.***<sup>80</sup>.

Se debe especificar detalladamente en el contrato de crédito hipotecario lo siguiente:

- *Gastos o cargos propios del crédito.*

Se entienden como ***“Todas aquellas obligaciones en dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, derivadas de la contratación de un Crédito de Consumo y devengadas a favor del Proveedor o de un tercero, que no correspondan a tasa de interés ni a capital y que deban pagarse por el Consumidor. Tendrán este carácter los impuestos y gastos notariales, además de los que sean definidos como tales por una disposición legal o reglamentaria.”***<sup>81</sup>.

- *Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados.*

Se entienden como ***“Todas aquellas obligaciones en dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, por productos o servicios proporcionados por el Proveedor, o por un tercero contratado por***

---

<sup>80</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>81</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

***intermedio del Proveedor, respecto de las cuales el Consumidor puede prescindir al contratar un Crédito de Consumo. Podrán tener este carácter la póliza de seguro, individual o colectiva, cuyo objeto asegurado es el saldo insoluto del Crédito de Consumo, si el Consumidor los puede contratar libremente en cualquier entidad que la comercialice en los términos previstos en el artículo 8° de la Ley N° 20.448”.***<sup>82</sup>

- *Las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso del crédito de consumo o de los productos o servicios asociados, simultaneo, adicional, especial o conexo.*

En este caso es necesario que el consumidor tenga claro cuál es la vigencia de la promoción y oferta y para ello el decreto que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo.

***“En toda Promoción y Oferta de Créditos de Consumo se deberá informar al Consumidor las bases de la misma y su plazo o vigencia. Las bases o características relevantes de una Promoción o de una Oferta podrán informarse por el Proveedor en lugares visibles de cada una de sus oficinas donde se pueda contratar el Crédito de Consumo y en su sitio Web, si lo tuviere. No se entenderá cumplida la obligación señalada en este artículo si sólo se ha depositado las bases de la Promoción u Oferta en la oficina de un notario”.***<sup>83</sup>

2) ***“Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del Proveedor, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al Consumidor. Para efectos de este reglamento, es plazo razonable aquel que permite al Proveedor terminar unilateralmente el contrato sin poner en riesgo las acciones judiciales de cobro del Saldo del Crédito de Consumo y que, en todo caso, no podrá ser***

---

<sup>82</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>83</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

***inferior a quince días corridos contado desde el atraso en el pago de una cuota del Crédito de Consumo, o desde que se le comuniqué al Consumidor el término del contrato por los medios físicos o tecnológicos señalados en el contrato, salvo que se hubiere declarado la quiebra del deudor”.***<sup>84</sup>

Este numeral merece la siguiente explicación:

- se trata de causales de término anticipado del contrato de un crédito de consumo por parte del proveedor, es decir uno de los que tiene el derecho a terminar en forma anticipada dicho contrato.
- Deben especificarse cuales son las causales que facultan al proveedor poner término el contrato.
- Dentro de un plazo razonable, por plazo razonable el reglamento entiende como ***“aquel que permite al proveedor terminar unilateralmente el contrato sin poner en riesgo las acciones judiciales de cobro del saldo del crédito de consumo y que, en todo caso, no podrá ser inferior a quince días corridos contado desde el atraso en el pago de una cuota del Crédito de Consumo, o desde que se le comuniqué al Consumidor el término del contrato por los medios físicos o tecnológicos señalados en el contrato, salvo que se hubiere declarado la quiebra del deudor”***<sup>85</sup>.
- Indicar el medio por el cual se comunicara al consumidor sobre el término anticipado del contrato de crédito de consumo.

---

<sup>84</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>85</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

3) ***“La duración del contrato de Crédito de Consumo y 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 o Prepago total o parcial que deba asumir el Consumidor. En todo caso, el Consumidor tendrá derecho a poner término anticipado al Crédito de Consumo, por su sola voluntad y siempre que extinga totalmente las obligaciones con el Proveedor que emanan del Crédito de Consumo y, en su caso, las obligaciones de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo específicos que decide terminar, incluido el costo por término o Pago Anticipado o Prepago determinado en la ley o en el respectivo contrato”.***<sup>86</sup>

Este numeral merece la siguiente explicación:

- se refiere a la duración o plazo de expiración del contrato de crédito de consumo.
- Las causales especificadas, si fuese posible, que facultan al consumidor a dar termino anticipado del contrato.
- Establecer un plazo para dar aviso previo del término anticipado del contrato.
- Indicar cuál será el costo que deberá asumir el consumidor por el término anticipado o un pago anticipado o prepago ya sea total o parcial que debe realizar.
- Se establece un derecho con que cuenta el consumidor a su favor que podría entenderse como a todo evento, es decir el consumidor podrá terminar el contrato anticipadamente, esto es antes del plazo de expiración del mismo, pero estableciéndose la condición para ejercer dicho derecho que el consumidor haya cumplido totalmente todas las obligaciones que emanen del crédito de consumo, y eventualmente obligaciones que emanen de productos o servicios asociados, adicionales al crédito de consumo.

---

<sup>86</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

4) ***“En caso que se contrate el Crédito de Consumo junto con otros productos o servicios simultáneamente, o que el Crédito de Consumo conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá suscribirse adicionalmente el respectivo contrato e insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios contratados, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el Consumidor mediante su firma en el mismo”.***<sup>87</sup>

Este numeral merece una explicación:

- Se refiere al caso en que si se contrata el crédito de consumo junto con servicios o productos adicionales o se contrata el crédito de consumo y conlleva adicionalmente la contratación de servicios y/o productos conexos.
- Al contrato de crédito de consumo que firma el consumidor, además se deberá incorporar un anexo.
- Dicho anexo deberá contener una identificación de cada producto o servicio que se está contratando en forma adicional, especificarse cuales de esos productos o servicios son obligatorios por ley y cuáles de ellos son voluntarios y además el consumidor deberá aprobarlos cada producto o servicio en forma separada.

5) ***“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”.***<sup>88</sup>

Este numeral merece una explicación:

---

<sup>87</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>88</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

- La institución financiera o banco cuenta con un servicio de atención al cliente.
- Dicho servicio tiene por objetivo atender las consultas y reclamos de los consumidores.
- Señalando en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a los servicios.

6) ***“Si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de la Ley de Protección del Consumidor”.***<sup>89</sup>

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- Es necesario precisar en el contrato de crédito de consumo si este cuenta o no cuenta con el sello SERNAC.
- Sello SERNAC será analizado de manera más exhaustiva a medida que vayamos avanzando en el análisis de la presente ley.

7) ***“La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato, o a consecuencia de éste, de sus garantías o fianzas, sus finalidades y los mecanismos a través de los cuales se rendirá cuenta de su gestión al Consumidor”.***<sup>90</sup>

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- Este numeral no merece más análisis de lo que se encuentre establecido en el presente decreto.
- Debemos señalar que estas condiciones mínimas que deberán contener todo contrato de crédito de consumo, se tratan de condiciones particulares, es decir se aplican solo a los contratos de crédito de consumo, ya que debemos señalar que la ley 20.555 en su artículo 17 B estableció condiciones generales que todo contrato que presta servicios o productos

---

<sup>89</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>90</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.



financieros y específicamente en la letra g) se establece algo de suma importancia, que más adelante analizaremos en forma detallada.

8) ***“Si el contrato se refiere a un Crédito de Consumo con tasa de interés variable, deberá especificarse en él claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Los mecanismos de reajuste que podrá incluir el Proveedor en el contrato deberán ser objetivos y directamente verificables por el Consumidor, tales como las variaciones que experimenten el índice de precios al consumidor o IPC; la unidad de fomento o UF; el índice valor promedio o IVP; el valor de los tipos de cambio determinados en conformidad a la legislación especial vigente; y el o los índices que reemplacen en el futuro a él o los índices señalados precedentemente, determinados por una ley especial o por un organismo competente conforme a sus funciones y atribuciones legales. El Proveedor deberá comunicar al Consumidor los reajustes que corresponda aplicar en la oportunidad prevista en el contrato de Crédito de Consumo con, a lo menos, treinta días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia. Asimismo, el Proveedor deberá comunicar al Consumidor el término de cualquier oferta, promoción o descuento del Crédito de Consumo contratado con, a lo menos, treinta días hábiles de anticipación a la fecha en que se aplicarán los nuevos valores sin la oferta, promoción o descuento”.***<sup>91</sup>

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- Lo primero que tenemos que saber es que se entiende por una tasa de interés. La tasa de interés ***“Es un porcentaje que se traduce en un monto de dinero, mediante el cual se paga por el uso del dinero”.***<sup>92</sup>.

---

<sup>91</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>92</sup> Sitio educativo de SBIF. Banca fácil. [Fecha de consulta: 25 de marzo de 2015]. Disponible en: <http://www.bancafacil.cl/>.

- En este numeral se refiere a contrato de crédito de consumo que tiene una tasa de interés, es decir aquella que se va actualizando a través de mecanismos de reajuste.
- Se establece una listado de mecanismos de reajustes que puede incluir el proveedor, estableciendo la condición que deben ser objetivos y verificados por el consumidor.
- Entre los más conocidos son: las variaciones que experimenta el índice de precios al consumidor o IPC, la unidad de fomento o UF, el índice valor promedio o IVP, el valor de los tipos de cambio determinados en conformidad a la legislación especial vigente; y el o los índices que reemplacen en el futuro a él o los índices señalados precedentemente, determinados por una ley especial o por un organismo competente conforme a sus funciones y atribuciones legales.
- Se establecen dos obligaciones para el proveedor: en primer lugar deberá proceder a la comunicación del correspondiente reajuste al consumidor, dentro de un plazo de 30 días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia y en segundo lugar comunicar al consumidor el término de una promoción, oferta o descuento del crédito de consumo que se ha contratado todo ello dentro de un plazo de 30 días hábiles de anticipación a la fecha en que se aplicarán los nuevos valores sin la oferta, promoción o descuento.

9) ***“La tasa de Interés Moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los Créditos de Consumo impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza. Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de Créditos de Consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los Consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre***

**quede tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al Consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor”.**<sup>93</sup>

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- Lo primero que debemos saber que es una tasa de interés moratorio y de esto se preocupó el decreto n° 43 que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo, específicamente en su artículo 3° numero 25, definiéndolo de la siguiente manera: **“la tasa de interés moratorio es la tasa de interés que se aplica por no pagar una obligación en la fecha estipulada”.**<sup>94</sup>
- En el caso de incumplimiento de una obligación en la fecha estipulada generara lo siguiente: una tasa de interés moratorio (ya explicado), un monto por mora o atraso que es **“La suma de dinero que debe asumir el Consumidor por concepto de intereses moratorios, por no haber pagado las cuotas del Crédito de Consumo dentro del plazo establecido en el contrato”.**<sup>95</sup>

---

<sup>93</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>94</sup> Decreto N° 43. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

, la cobranza extrajudicial que se entiende como **“El monto correspondiente al costo de la cobranza extrajudicial de una obligación vencida y no pagada en la fecha establecida en el contrato, traspasado por el Proveedor al Consumidor, y que sólo se puede cobrar si han transcurrido quince días corridos desde el atraso, según lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley de Protección del Consumidor”**.<sup>96</sup> , incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.

- En el caso que se tratara de un crédito de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente. Todo esto con respeto a las garantías del consumidor, esto es, que no resulte más gravoso ni oneroso para los Consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre quede tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.
- En cuanto a las actuaciones de cobranza extrajudicial, estas deberán realizando con sujeción a ciertas obligaciones siempre actuando en protección al consumidor estas son:
  - No podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales
  - Comunicar sobre la morosidad del consumidor a terceras personas totalmente ajenas al cumplimiento de la obligación

---

<sup>95</sup> Decreto N° 43 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>96</sup> Decreto N° 43 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

- Visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del código de procedimiento civil
- Conductas que puedan afectar al deudor en su privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros en el hogar familiar, ni menos en su situación laboral.

#### 1.6.2. Crédito hipotecario.

En este punto haremos lo mismo que en el caso del crédito de consumo, analizaremos cada condición mínima en forma particular que deberá contener un contrato de crédito hipotecario.

Y para ello recurriremos al decreto n° 42 del ministerio de economía, fomento y turismo que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario, en su artículo 11°.

1) ***“Un desglose pormenorizado de todas las sumas de dinero que expliquen el valor efectivo del Crédito Hipotecario contratado, incluso aquellos Gastos Operacionales, Seguros Asociados al Crédito Hipotecario y Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados que se han contratado en forma conjunta o asociada al Crédito Hipotecario y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso del Crédito Hipotecario o de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo”.***<sup>97</sup>

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

Se debe especificar en el contrato de crédito de hipotecario lo siguiente:

- el valor efectivo del crédito hipotecario contratado

---

<sup>97</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

Entendiéndose como **“El monto total que debe pagar el Consumidor, y que corresponde a la suma de todos los pagos periódicos definidos como Dividendo en función del plazo acordado”**.<sup>98</sup>

- incluyendo gastos operacionales

Que se entiende como **“Todas aquellas obligaciones de dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, derivados de la contratación de un Crédito Hipotecario y devengadas a favor del Proveedor, una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro del Proveedor, o a favor de un tercero, que no correspondan a tasa de interés ni a capital y que deben pagarse por el Consumidor. Tendrán este carácter los honorarios para practicar la tasación del inmueble a hipotecar; los honorarios para realizar el estudio de títulos del inmueble a hipotecar y la redacción del contrato; los derechos del Notario por el otorgamiento de la escritura pública; los derechos del Conservador de Bienes Raíces respectivo por las inscripciones que se practiquen; y los impuestos”**.<sup>99</sup>

- Seguros asociados al crédito hipotecario

Estos seguros se entienden como **“Todo contrato de seguro que el Consumidor contrate con ocasión de un Crédito Hipotecario, conforme a las leyes especiales aplicables y a sus respectivos reglamentos. Podrán tener este carácter los seguros de desgravamen, incendio, sismo y cesantía. Los Seguros Asociados al Crédito Hipotecario podrán contratarse libremente por el Consumidor**

---

<sup>98</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>99</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

***en cualquier entidad que lo comercialice en los términos previstos en el artículo 8º de la ley Nº 20.448”.***<sup>100</sup>

- Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados que se han contratado en forma conjunta o asociada al Crédito Hipotecario.  
Se entiende como gastos o cargos por productos o servicios contratados voluntariamente como ***“Todas aquellas obligaciones en dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, por productos o servicios proporcionados por el Proveedor, una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro del Proveedor, o por un tercero contratado por intermedio del Proveedor, respecto de las cuales el Consumidor puede prescindir al contratar un Crédito Hipotecario. Tendrá este carácter cualquier otro seguro que no esté comprendido en los Seguros Asociados al Crédito Hipotecario, los que podrán contratarse libremente por el Consumidor en cualquier entidad que lo comercialice en los términos previstos en el artículo 8º de la ley Nº 20.448”.***<sup>101</sup>
- Las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso del Crédito Hipotecario o de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo.  
Debemos establecer un concepto de promoción y oferta para entender este numeral. Por promoción se entiende como ***“La práctica comercial, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público en general de Créditos Hipotecarios en cualquiera de sus modalidades en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquella que consista en una simple***

---

<sup>100</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>101</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

***rebaja de la tasa de interés, de los cargos u otros importes”.***<sup>102</sup> Y por oferta se entiende como ***“La práctica comercial consistente en el ofrecimiento de Créditos Hipotecarios en cualquiera de sus modalidades al público, con tasas de interés, cargos u otros importes rebajados en forma transitoria, en relación con las tasas de interés, cargos u otros importes habituales del respectivo Proveedor”.***<sup>103</sup>

***2) “Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del Proveedor, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al Consumidor. Para efectos de este reglamento, es plazo razonable aquel que permite al Proveedor terminar unilateralmente el contrato sin poner en riesgo las acciones judiciales de cobro del Saldo del Crédito Hipotecario y que, en todo caso, no podrá ser inferior a quince días corridos contado desde el atraso en el pago de un Dividendo, o desde que se le comunique al Consumidor el término del contrato por los medios físicos o tecnológicos señalados en el contrato, salvo que se hubiere declarado la quiebra del deudor”.***<sup>104</sup>

El siguiente numeral merece las siguientes explicaciones:

- Se trata de una facultad con que cuenta el proveedor para poner término anticipado el contrato de crédito hipotecario, estableciendo causales en que puede incurrir el consumidor y un plazo razonable para hacer efectivo el término de dicho contrato y el medio por el cual se comunicara al consumidor de tal situación.
- El propio decreto establece el plazo razonable que se deberá considerar como aquel que permite al Proveedor terminar unilateralmente el contrato

---

<sup>102</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>103</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>104</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.



sin poner en riesgo las acciones judiciales de cobro del Saldo del Crédito Hipotecario y que, en todo caso, no podrá ser inferior a quince días corridos contado desde el atraso en el pago de un Dividendo, o desde que se le comunique al Consumidor el término del contrato por los medios físicos o tecnológicos señalados en el contrato, salvo que se hubiere declarado la quiebra del deudor.

**3) “La duración del contrato de Crédito Hipotecario y 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 o Prepago total o parcial que deba asumir el Consumidor. En todo caso, el Consumidor tendrá derecho a poner término anticipado al Crédito Hipotecario, por su sola voluntad y siempre que extinga totalmente las obligaciones con el Proveedor que emanan del Crédito Hipotecario y, en su caso, las obligaciones de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo específicos que decide terminar, incluido el costo por término o Pago Anticipado o Prepago determinado en la ley o en el respectivo contrato”.**<sup>105</sup>

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- En este numeral se encuentra una facultad que puede ejercer el consumidor por su sola voluntad, que consiste en poner término anticipado del contrato de crédito hipotecario.
- Pero, para ejercer dicha facultad que se encuentre investido el consumidor es necesario ciertas condiciones que deberá cumplir tales como: se extingan totalmente las obligaciones emanadas del contrato de crédito hipotecario y las obligaciones emanadas de productos o servicios que se contratan en forma adicional y finalmente se realice el

---

<sup>105</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

respectivo pago anticipado o prepago determinado en la ley o en el presente contrato.

4) ***“En caso que se contrate el Crédito Hipotecario junto con otros productos o servicios simultáneamente, o que el Crédito Hipotecario conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá suscribirse adicionalmente el respectivo contrato e insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios contratados, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el Consumidor mediante su firma en el mismo”.***<sup>106</sup>

En este numeral se deben realizar las siguientes explicaciones:

- Si se contrata el crédito hipotecario junto con otros productos o servicios adicionales o si se contrata el crédito hipotecario y conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos. En dichos contratos deberá suscribirse un anexo.
- En dicho anexo se deberá identificar cada producto o servicio que se ha contratado, especificando cuáles de ellos son obligatorios por ley y cuáles de ellos son voluntarios, debiéndose aprobar cada uno de los productos o servicios mediante una firma del consumidor.

5) ***“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”.***<sup>107</sup>

---

<sup>106</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>107</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

En este numeral no merece más explicaciones que las ya incorporadas en el decreto.

6) ***“Si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de la Ley de Protección del Consumidor”.***<sup>108</sup>

En este numeral se establece algo muy importante, una de las principales modificaciones que introdujo la ley 20.555 a la ley 19.496 y por ello dedicaremos un análisis especial para referirnos a ello.

7) ***“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”.***<sup>109</sup>

Como advertimos más arriba, cuando analizamos las condiciones mínimas del contrato de crédito de consumo nos referiremos al mandato próximamente.

8) ***“Si el contrato se refiere a un Crédito Hipotecario con tasa de interés variable, o con emisión de letras de crédito, o con otros cargos, comisiones, costos o tarifas previstos en este Reglamento, deberá especificarse en él claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Los mecanismos de reajuste que podrá incluir el Proveedor en el contrato deberán ser objetivos y directamente verificables por el Consumidor, tales como las variaciones que experimenten el índice de precios al consumidor o IPC; la unidad de fomento o UF; el índice valor promedio o IVP; el valor de***

---

<sup>108</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>109</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

**los tipos de cambio determinados en conformidad a la legislación especial vigente; y el o los índices que reemplacen en el futuro a el o los índices señalados precedentemente, determinados por una ley especial o por un organismo competente conforme a sus funciones y atribuciones legales. El Proveedor deberá comunicar al Consumidor los reajustes que corresponda aplicar en la oportunidad prevista en el contrato de Crédito Hipotecario con, a lo menos, treinta días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia.**

**Asimismo, el Proveedor deberá comunicar al Consumidor el término de cualquier oferta, promoción o descuento del Crédito Hipotecario contratado con, a lo menos, treinta días hábiles de anticipación a la fecha en que se aplicarán los nuevos valores sin la oferta, promoción o descuento”.**<sup>110</sup>

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- Si se trata de un crédito hipotecario que cuente con:
  - Una tasa de interés variable o con emisión de letras de crédito o cargos o comisiones o tarifas. Es necesario que se especifique el monto de la tasa de interés variable, el monto de la emisión de letras de crédito, el monto de otros cargos o comisiones o tarifas, en el mismo contrato de crédito hipotecario. Y a su vez la periodicidad de estos y los mecanismos de reajuste con que se sujeta la tasa de interés.
- Se establece un listado de posibles mecanismos de reajustes utilizados por el proveedor que son:
  - las variaciones que experimenten el índice de precios al consumidor o IPC
  - la unidad de fomento o UF
  - el índice valor promedio o IVP
  - el valor de los tipos de cambio determinados en conformidad a la legislación especial vigente

---

<sup>110</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

- y el o los índices que reemplacen en el futuro a el o los índices señalados precedentemente, determinados por una ley especial o por un organismo competente conforme a sus funciones y atribuciones legales.
- Para aplicar estos mecanismos de reajustes, el proveedor deberá comunicar al consumidor la oportunidad en que se van a realizar, estableciendo un plazo mínimo para ello de 30 días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia.
- El proveedor deber comunicar al consumidor el termino de cualquier promoción o descuento del crédito hipotecario, estableciendo para ello un plazo mínimo de 30 días hábiles de anticipación a la fecha en que se aplicarán los nuevos valores sin la oferta, promoción o descuento

**9) “La tasa de Interés Moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los Créditos Hipotecarios impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza. Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de Créditos Hipotecarios cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los Consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al Consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del**

***hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor”.***<sup>111</sup>

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- Cuando el consumidor no cumple la obligación dentro del plazo estipulado se generara:
  - Una tasa de interés moratorio.
  - Gastos de cobranza extrajudicial.
  - Honorarios.(Todos ellos explicados en el punto donde analizamos el crédito de consumo)
- Los procedimientos y modalidades de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados una vez al año cuando se tratare Créditos Hipotecarios cuyo plazo de pago exceda de un año. Siempre y cuando no resulte más gravoso ni oneroso para los Consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.
- Las actuaciones propias que se realizan para la cobranza extrajudicial deberán ceñirse a ciertas reglas, estas son:
  - no podrán considerar el envío al Consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales
  - comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad
  - visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil
  - y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.

---

<sup>111</sup> Decreto N° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

### 1.6.3. Tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

Las tarjetas de crédito es el producto financiero más utilizadas por el consumidor promedio, es por ello que también analizaremos cada una de las condiciones mínimas que deberá contener el contrato de tarjetas de crédito.

En el decreto n° 44 del ministerio de economía, fomento y turismo que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, en su artículo 11° se encuentran enumeradas las condiciones mínimas que deberán contener todo contrato de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

En primer lugar tenemos como condición mínima:

1) ***“Un desglose pormenorizado de todas las sumas de dinero que expliquen el valor efectivo del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito, incluidos los Costos de Apertura, Comisiones y Cargos de la Tarjeta de Crédito, los Costos de Administración, Operación y/o Mantenimiento de la Tarjeta de Crédito, los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados si los hubiere, y los que correspondan a Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo que se han contratado en forma conjunta a la Tarjeta de Crédito y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de la Tarjeta de Crédito o de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo”.***<sup>112</sup>

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

Se debe realizar una especificación detallada de los siguiente:

- valor efectivo del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito, los Costos de Apertura, Comisiones y Cargos de

---

<sup>112</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

la Tarjeta de Crédito . El valor efectivo del contrato de apertura de línea de crédito para utilización de una tarjeta de crédito, los costos de apertura, comisiones y cargos de la tarjeta de crédito se entiende como **“Todas las sumas de dinero que corresponden al valor de los servicios necesarios para el otorgamiento del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito, incluyendo la habilitación de la o las Tarjetas de Crédito en sus distintas modalidades de uso, cualquiera sea su denominación, derivados de la contratación o uso de una Tarjeta de Crédito y devengadas a favor del emisor o de un tercero, que no correspondan a tasa de interés, reajuste, capital, impuesto, Costos de Administración Operación y/o Mantenimiento de Tarjeta de Crédito y que deban pagarse por el Consumidor”**<sup>113</sup>.

- Los Costos de Administración, Operación y/o Mantenimiento de la Tarjeta de Crédito. Se entiende como **“Todas las sumas de dinero que mensual, semestral y/o anualmente deba pagar el Consumidor por el valor de los servicios necesarios para la mantención operativa de una Tarjeta de Crédito en sus distintas modalidades de uso. Tendrán este carácter todos los servicios necesarios para el uso de la Tarjeta de Crédito, cualquiera sea su denominación, los que se devengarán a favor del Emisor o de un tercero, y no podrán corresponder a tasa de interés, reajuste, capital, impuesto o Costos de Apertura, Comisiones y Cargos de la Tarjeta de Crédito”**<sup>114</sup>

---

<sup>113</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>114</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.



- Los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados. Se entiende como **“Todas las obligaciones en dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, por productos o servicios proporcionados por el Emisor, o por un tercero contratado por intermedio del Emisor, respecto de las cuales el Consumidor puede prescindir al contratar una Tarjeta de Crédito. Podrá tener este carácter la póliza de seguro, individual o colectiva, cuyo objeto asegurado es la línea de crédito contratada para la utilización de la Tarjeta de Crédito, si el Consumidor los puede contratar libremente en cualquier entidad que la comercialice en los términos previstos en el artículo 8° de la Ley N° 20.448”<sup>115</sup>.**
  
- Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo que se han contratado en forma conjunta a la Tarjeta de Crédito. Se entiende como **“Nombre propio que caracteriza a un producto o servicio financiero que se ofrece en forma conjunta a una Tarjeta de Crédito”<sup>116</sup>.**
  
- Las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de la Tarjeta de Crédito o de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo. En este punto se refiere a excepciones o eximiciones de cobro que corresponden a promociones o incentivos para utilizar la tarjeta de crédito, es lo típico que se utiliza para captar cliente o bien para utilizar la tarjeta de crédito por ejemplo: las bicicletas de las mejores marcas hasta un 30% de descuento, solo usando tu tarjeta Ripley.

---

<sup>115</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>116</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

**2) “Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito por parte del Emisor, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al Consumidor. Para efectos de este reglamento, es plazo razonable aquel que permite al Emisor terminar unilateralmente el contrato sin poner en riesgo las acciones judiciales de cobro del Monto Total Facturado y que, en todo caso, no podrá ser inferior a quince días corridos contado desde el atraso en el pago de una cuota de la Tarjeta de Crédito, o desde que se le comunique al Consumidor el término del contrato por los medios físicos o tecnológicos señalados en el contrato, salvo que se hubiere declarado la quiebra del deudor.**

**Si el contrato es a plazo fijo y contiene una o más cláusulas de renovación automática, el Emisor podrá proponer nuevas cláusulas para su renovación, en la medida que informe expresamente los precios, comisiones, cargos, costos, tarifas o condiciones que se aplicarán para el periodo siguiente. En caso que el Consumidor no acepte esta renovación, deberá informarlo por el medio físico o tecnológico que hubiere señalado en el contrato original para que el Emisor suspenda el uso de la línea de crédito para la utilización de la Tarjeta de Crédito y el término del contrato se producirá una vez que se extingan totalmente las obligaciones del Consumidor de acuerdo al inciso segundo del numeral siguiente”<sup>117</sup>.**

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- se refiere al término anticipado del contrato de apertura de la línea de crédito para utilización de la tarjeta de crédito bancario y no bancario por parte del emisor.
- Se trata de una facultad que la puede ejercer el emisor, estableciendo las causales por lo que podría incurrir el consumidor para ejercer tal facultad.

---

<sup>117</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

- Deberá ejercerse dicha facultad siempre respetando ciertas reglas que tiene como objetivo proteger al consumidor tales como: en primer lugar el reglamento señala que deberá ponerse término al contrato dentro de un plazo razonable que el propio reglamento entrega una definición de dicho plazo entendiéndose como **“aquel que permite al Emisor terminar unilateralmente el contrato sin poner en riesgo las acciones judiciales de cobro del Monto Total Facturado y que, en todo caso, no podrá ser inferior a quince días corridos contado desde el atraso en el pago de una cuota de la Tarjeta de Crédito, o desde que se le comuniqué al Consumidor el término del contrato por los medios físicos o tecnológicos señalados en el contrato, salvo que se hubiere declarado la quiebra del deudor”**<sup>118</sup>.
  
- Si se trata de un contrato a plazo fijo y si contiene una o más cláusulas de renovación automática, se le permite al emisor incorporar más cláusulas, siempre y cuando se informe expresamente los precios, comisiones, cargos, costos, tarifas o condiciones que se aplicarán para el periodo siguiente. En el caso que el consumidor no está de acuerdo con dichas cláusulas incorporadas por parte del emisor, el consumidor deberá informar tal descontento medio físico o tecnológico que hubiere señalado en el contrato original para que de esta forma el emisor suspenda el uso de la línea de crédito para la utilización de la tarjeta y por consiguiente dicho contrato será extinguido una vez que el consumidor haya cumplido en su totalidad las obligaciones que de él emanan.

---

<sup>118</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

**3) “La duración del contrato de Tarjeta de Crédito y 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. En todo caso, el Consumidor tendrá derecho a poner término anticipado a la Tarjeta de Crédito, por su sola voluntad y siempre que extinga totalmente las obligaciones con el Emisor que emanan de la Tarjeta de Crédito y, en su caso, las obligaciones de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo específicos que decide terminar”<sup>119</sup>.**

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- Se refiere a la facultad que tiene el consumidor de poner término en forma anticipada al contrato de tarjeta de crédito, recordemos que en el numeral 2° del artículo 11° del decreto se reconoce una facultad que tiene el emisor de la tarjeta para poner término al contrato, en este punto en particular ocurre lo mismo, pero la diferencia se encuentra en que el consumidor podrá poner término a dicho contrato a su sola voluntad.
- Dicha facultad solo podrá ejercerla, siempre y cuando el consumidor haya cumplido en su totalidad de las obligaciones que emanan del presente contrato.

**4) “En caso que se contrate la Tarjeta de Crédito junto con otros productos o servicios simultáneamente, o que la Tarjeta de Crédito conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá suscribirse adicionalmente el respectivo contrato e insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios contratados, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de**

---

<sup>119</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

***dichos productos y servicios conexos por el Consumidor mediante su firma en el mismo”<sup>120</sup>.***

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- En el caso que se contrate la tarjeta de crédito junto con otros productos o que la tarjeta de crédito conlleva la contratación de otros productos, junto con el contrato de tarjeta de crédito debe adjuntarse un anexo.
  
- Dicho anexo deberá:
  - Identificar cada producto que se contrata en forma adicional.
  - Señalar por separado cuales son productos obligatorios por ley y cuales son voluntarios para su contratación.
  - Y es necesario que cada producto sea autorizado por parte del consumidor mediante su firma.

***5) “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”<sup>121</sup>.***

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- Como podemos apreciar esta es una obligación bastante amplia con la cual toda institución deberá contar 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.

---

<sup>120</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>121</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

6) ***“Si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de la Ley de Protección del Consumidor”<sup>122</sup>.***

Como lo hemos advertidos en puntos anteriores objetos de análisis, el sello SERNAC es una de las modificaciones más importantes que incorporo la ley n° 20.555 a la ley n° 19.496, por tanto es necesario un análisis en forma separada y más exhaustiva.

7) ***“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”<sup>123</sup>.***

Este numeral tendrá su análisis en forma separada.

8) ***“Si el contrato considera Costos de Administración, Operación y/o Mantención de la Tarjeta de Crédito u otros cargos, comisiones, costos o tarifas previstos en este Reglamento, deberá especificarse en él claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Los mecanismos de reajuste que podrá incluir el Emisor en el contrato deberán ser objetivos y directamente verificables por el Consumidor, tales como las variaciones que experimenten el índice de precios al consumidor o IPC; la unidad de fomento o UF; el índice valor promedio o IVP; el valor de los tipos de cambio determinados en conformidad a la legislación especial vigente; y el o los índices que reemplacen en el futuro a él o los índices señalados precedentemente, determinados por una ley especial o por un organismo competente conforme a sus funciones y atribuciones legales. El Emisor deberá comunicar al Consumidor los reajustes que corresponda aplicar en la***

---

<sup>122</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>123</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

***oportunidad prevista en el contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito con, a lo menos, treinta días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia. Asimismo, el Proveedor deberá comunicar al Consumidor el término de cualquier oferta, promoción o descuento de la Tarjeta de Crédito contratado con, a lo menos, treinta días hábiles de anticipación a la fecha en que se aplicarán los nuevos valores sin la oferta, promoción o descuento”<sup>124</sup>.***

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- Si el contrato considera Costos de Administración, Operación y/o Mantenimiento de la Tarjeta de Crédito u otros cargos, comisiones, costos o tarifas. En dicho contrato deberá especificarse los montos de costos de administración, los montos de operación y/o mantenimiento de la tarjeta de crédito, los montos de comisiones, los montos de costos o tarifas.
- Los mecanismos de reajustes que el emisor podrá incorporar en el contrato deben ser objetivos y conocidos por parte del consumidor.
- El decreto establece una lista de mecanismos de reajustes más utilizados por parte del emisor de este tipo de tarjetas, tales como:
  - las variaciones que experimenten el índice de precios al consumidor o IPC
  - la unidad de fomento o UF.
  - el índice valor promedio o IVP.
  - el valor de los tipos de cambio determinados en conformidad a la legislación especial vigente.
  - y el o los índices que reemplacen en el futuro a él o los índices señalados precedentemente, determinados por una ley especial o

---

<sup>124</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

por un organismo competente conforme a sus funciones y atribuciones legales.

- El emisor deberá cumplir dos obligaciones al respecto:
  - Deberá informar dentro un plazo de 30 días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia cuales de esos mecanismos de reajustes se incorporaran al contrato.
  - Deberá informar al consumidor del término de toda oferta, promoción o descuento de la tarjeta de crédito, dentro de un plazo de 30 días hábiles de anticipación a la fecha en que se aplicarán los nuevos valores sin la oferta, promoción o descuento.

9) ***“El Cupo Total autorizado, la fecha de emisión de Estados de Cuenta y la fecha o plazo de pago, incluyendo la fecha de facturación correspondiente. El Emisor deberá informar en el contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito el plazo dentro del cual podrá suspender el uso de la Tarjeta de Crédito en caso de incumplimiento del Consumidor de la obligación de solucionar, en la fecha prevista en el Estado de Cuenta respectivo, el Monto Mínimo a Pagar o el Monto Total Facturado a Pagar según se haya determinado en el contrato”***<sup>125</sup>.

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- El cupo total autorizado, se entiende como ***“El monto total de crédito que el Consumidor tiene disponible para la utilización de una Tarjeta de Crédito, sea para uso como medio de pago o para realizar Avances en Efectivo, aunque este último podrá limitarse a una parte del Cupo Total o establecerse como un cupo independiente”***<sup>126</sup>.

---

<sup>125</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>126</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.



- Por estado de cuenta, se entiende como **“El documento o cartola mensual que contiene un resumen de toda la información relacionada con el uso de la Tarjeta de Crédito en el Periodo de Facturación, incluyendo las adquisiciones de bienes, contratación de servicios y Avances en Efectivo, en su caso”**<sup>127</sup>.
- Por Fecha de Facturación del Estado de Cuenta, se entiende como **“El día del mes en que se factura el Estado de Cuenta correspondiente al periodo mensual que le precede. El contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito podrá indicar que la Fecha de Facturación del Estado de Cuenta podrá trasladarse al día siguiente hábil del establecido en dicho contrato, o a una o más fechas que no podrán exceder de cinco días corridos de la determinada en el contrato señalado”**<sup>128</sup>.
- el emisor deberá informar dentro un plazo la suspensión de uso de la tarjeta de crédito, en el caso que el consumidor incumpliera las siguientes obligaciones:
  - el estado de cuenta en la fecha estipulada.
  - el monto mínimo a pagar.
  - El monto total a pagar facturado.

10) **“Las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la tarjeta y los procedimientos para hacer efectivas las responsabilidades del Emisor, Operador y/o de un tercero en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o**

---

<sup>127</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>128</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

***falsificación del soporte físico de la Tarjeta de Crédito, en caso que corresponda, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 20.009”<sup>129</sup>.***

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- Se deben establecer medidas de seguridad para el uso de la tarjeta de crédito en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación del soporte físico de la tarjeta de crédito.

***11) “Términos y condiciones aplicables en caso de sobregiro respecto del Cupo Total autorizado si el Consumidor hubiere contratado expresamente este servicio”.***

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- Si el consumidor hubiese contratado expresamente el servicio, se deberán establecer los términos y condiciones que se deberán aplicar en caso de sobregiro.

***12) “La tasa de Interés Moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza. Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de Tarjetas de Crédito cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los Consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al Consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante***

---

<sup>129</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

**días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor”<sup>130</sup>.**

Este numeral merece las siguientes explicaciones:

- En caso de incumpliendo de las obligaciones principales que general el contrato se cobrara al consumidor lo siguiente:
  - Tasa de interés moratorio.
  - gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos.
  - incluidos los honorarios que correspondan.
  - y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.
- Si el contrato tiene un plazo de pago que exceda de un año, las modalidades y procedimientos de cobranza podrán ser cambiados anualmente. Siempre y cuando dicho cambio no se más gravoso para el consumidor y que los cambios se avisen con una anticipación mínima de dos períodos de pago.
- Las actuaciones de cobranza judicial deberán cumplir con ciertas reglas:
  - no podrán considerar el envío al Consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales.
  - tratarse de comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad.
  - se realicen visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil.
  - y conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.

---

<sup>130</sup> Decreto N° 44. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

### **1.7. Análisis exhaustivo de la letra g) del artículo 17 B de la ley n° 20.555.**

ARTICULO 17B.- ***“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:***

LETRA g) ***la siguiente de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de este, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor”.***

MODIFICACIONES: el precepto del artículo 17 B letra g) no se encontraba en el texto original de la ley n° 19.496, por lo que fue incorporado por la ley n° 20.555.

COMENTARIOS:

1.7.1. Alcance de la norma.

Esta norma tiene por objetivo evitar, poner fin los abusos en contra de los consumidores financieros. En efecto, existen varios reclamos que recibió el SERNAC en el año 2010 sobre cláusulas en blanco que contenía las tarjetas del mercado del retail.

Es por ello que desde el momento en que se promulgo la ley n° 20.555 existía la idea detrás de evitar toda clase de mandatos que fueran amplios, poco precisos, con los que el proveedor ponía a su antojo cualquier cláusula que vulneraba o ponía al consumidor en un plano de desprotección, desequilibrio y vulneración, y mandatos sin rendir cuenta que permitían que el proveedor tomara decisiones sin obtener alguna autorización de parte del consumidor.

Y no solo con la promulgación de la presente ley en cuestión pusieron punto final a estos abusos, sino que a partir de los fallos de la corte suprema del mes de abril del año 2014, permitió cambiar las reglas del mercado retail. Esto ocurrió debido a que dos empresas específicamente vulneraron los derechos de los consumidores. Uno de los fallos fue el que se dictó en contra de la Financiera Eurolatina, que estafo a cientos de personas en los años 1990 y por otro lado se encuentra Cencosud quien fue condenada por cláusulas abusivas y cobros improcedentes a las tarjetas de crédito. Esto llevo a cambiar las reglas en que se movía y se desplazaba el mundo del retail, primero porque si ellos deciden otorgar tarjetas de crédito a personas insolventes, debían asumir el riesgo y porque no podían cambiar las condiciones en que se contrató, sino en virtud de una expresa autorización del consumidor<sup>131</sup>.

#### 1.7.2. Análisis de la norma.

En este punto iremos desglosando la letra g) frase por frase.

- **La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de este, sus finalidades.**

La primera parte de la norma se refiere en concretizar el deber de información que tienen los proveedores en el mandato al interior del contrato de consumo financiero.

La idea central de legislador es que en el contrato se especifique claramente si contiene o no mandato y no se utilicen clausulas oscuras en que lleven al consumidor a una confusión y no sepa lo que realmente está firmando o que contenga un lenguaje rebuscado o lenguaje científico que requiera un alto conocimiento en el tema para poder entender lo que se está firmando.

---

<sup>131</sup> Centro de investigación periodística. Las reglas del mercado que cambian con los fallos de la corte suprema contra Eurolatina y Cencosud. [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015]. Disponible en: <http://ciperchile.cl/2013/05/09/las-reglas-del-mercado-que-cambian-con-los-fallos-de-la-corte-suprema-contra-eurolatina-y-cencosud/>.

Otro punto en el cual debemos detenernos es que se debe señalar las finalidades del mandato, esto es entendido en el ámbito de facultades que contiene el mandato.

Y como estamos en presencia de un contrato, el mandato debe tener un objeto sobre el cual recae. Dicho objeto debe ser determinado o determinable conforme a lo que señala nuestro código civil en los siguientes artículos:

Artículo.- 1445. ***“Para que una persona se obligue a otra por un acto o declaración de voluntad es necesario:***

***1º que sea legalmente capaz; 2º que consienta en dicho acto o declaración y su consentimiento no adolezca de vicio;***

***3º que recaiga sobre un objeto lícito;***

***4º que tenga una causa lícita.***

***La capacidad legal de una persona consiste en poderse obligar por sí misma, y sin el ministerio o la autorización de otra”.***

Artículo.- 1460. ***“Toda declaración de voluntad debe tener por objeto una o más cosas que se trata de dar, hacer o no hacer. El mero uso de la cosa o su tenencia puede ser objeto de la declaración”.***

Artículo.- 1461. ***“No sólo las cosas que existen pueden ser objetos de una declaración de voluntad, sino las que se espera que existan; pero es menester que las unas y las otras sean comerciables, y que estén determinadas, a lo menos, en cuanto a su género.***

***La cantidad puede ser incierta con tal que el acto o contrato fije reglas o contenga datos que sirvan para determinarla.***

***Si el objeto es un hecho, es necesario que sea física y moralmente posible. Es físicamente imposible el que es contrario a la naturaleza, y moralmente imposible el prohibido por las leyes, o contrario a las***

***buenas Costumbres o al orden público”<sup>132</sup>.***

Por tanto, en el mandato, el objeto del contrato será el encargo que se confiere al mandatario, pero se trataría de un encargo obligatorio, es decir que debe estar precisado el encargo en el mandato, de lo contrario si en el mandato no se señala el encargo para lo cual fue conferido al mandatario, o no es posible desprenderse de su tenor, dicho contrato será nulo por falta de objeto.

- ***Y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor.***

Segunda parte de la norma establece la obligación del proveedor de rendir cuenta, esto es la obligación de rendir cuenta una vez que haya realizado el encargo al consumidor.

Esta obligación que se impuso al proveedor en virtud de esta ley, viene a cambiar el régimen normal que rige a los mandatos, puesto que, conforme al artículo 2155<sup>133</sup> del código civil, la obligación que tiene el mandatario de rendir cuenta es un elemento de naturaleza, esto es, aquellas cosas que no siendo esenciales, se subentienden en él, sin necesidad de expresarlas. Esto significa que no son esenciales, se entienden incorporadas en el contrato y no es necesario que las partes las incorpore. Y existe la facultad de las partes de alterar o suprimir dichos elementos. En el punto referente al mandato entendemos que la obligación de rendir cuenta es un elemento de la naturaleza y que por lo tanto las partes pueden alterar dicha obligación y eximir al mandatario de aquello.

---

<sup>132</sup> Código Civil Chileno, artículos 1445, 1460 y 1461, disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=172986>.

<sup>133</sup> Artículo.- 2155. “El mandatario es obligado a dar cuenta de su administración. Las partidas importantes de su cuenta serán documentadas si el mandante no le hubiere relevado de esta obligación. La relevación de rendir cuentas no exonera al mandatario de los cargos que contra él justifique el mandante”. Código civil chileno.

Pero, lo anterior no se aplica a esta norma que viene a proteger al consumidor, los contratos financieros celebrados entre proveedores y consumidores financieros no es posible eximir de dicha obligación, porque justamente su existencia permite que se proteja al consumidor y evitar todos los abusos que se han cometido en contra del consumidor.

En cuanto a cómo debe rendir cuenta el proveedor del encargo realizado, a diferencia de lo que trata el código civil que si establece la forma de cómo se debe rendir cuenta, la letra g) no establece el mecanismos por el cual se debe realizar la rendición de cuenta, estableciendo una libertad para el proveedor de establecer el mecanismo por el cual se debe rendir cuenta. Pero, el reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios establece un mecanismo en cual se podría ceñir el proveedor para rendir cuenta. En su artículo 16° regula de qué manera debe realizar el proveedor la rendición de cuenta, estableciendo lo siguiente:

**Artículo 16.-“*Rendición de Cuenta*”. *El Proveedor o un tercero que haya asumido la calidad de mandatario del Consumidor en virtud de un mandato, deberá rendirle cuenta de su gestión al ejecutar el mandato especificando cada una de las acciones que haya desarrollado, los resultados que se produjeron en virtud de tales acciones y adjuntarle toda la documentación que respalda su gestión. La obligación de rendir cuenta incluye el deber del Proveedor o del tercero que hubiere asumido la calidad de mandatario, de informar por escrito y de enviar copia de los actos suscritos en su representación al Consumidor a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido, dentro de los diez días hábiles siguientes a la ejecución del encargo o en el Dividendo que corresponda al mes en que se haya ejecutado el encargo. Si se trata de encargos de ejecución continua, el Proveedor o el tercero que hubiere asumido la calidad de***



***mandatario, deberá informarle por escrito a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido, a lo menos trimestralmente”<sup>134</sup>.***

Según este artículo que debe adoptar el proveedor para rendir cuenta es por escrito a través de algún medio físico o tecnológico. Por tanto esa libertad que entrego la letra g) no están amplia como se piensa puesto que es un tanto limitada por el decreto del ministerio de economía, fomento y turismo que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de crédito hipotecario.

- ***Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.***

La tercera parte de la norma establece cláusulas prohibidas. En este sentido, es necesario aclarar que criterios existen para establecer la noción de cláusulas abusivas.

En la mayoría de las legislaciones se consagra como un principio general que toda cláusula de un contrato de adhesión que establece un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, y que tenga por objetivo ir en desmedro del consumidor, será considerada abusiva.

La presente ley establece cláusulas abusivas y prohibidas por el derecho del consumidor, estas son las siguientes:

- a) mandatos en blanco.

---

<sup>134</sup> Decreto n° 42. Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecario. Diario oficial de la República de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

Se prohíben este tipo de mandatos, la razón se encuentra en la propia ley estableciendo lo siguiente “*se prohíben los mandatos en blanco*”, esto se debe a que son abusivos.

Para analizar mejor esta parte de la norma debemos presentarnos las siguientes preguntas:

- *¿Qué diferencia existe entre el mandato en blanco y el espacio en blanco?*
- *¿Cuándo un mandato será blanco?*
- *¿Qué diferencia existe entre el mandato en blanco y el espacio en blanco?*

esta norma surge por una duda que se nos presentó al analizar los artículos de la ley n° 19.496 en el artículo 16 letra f) establece lo siguiente:

***Artículo 16.- “no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:***

***f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato”<sup>135</sup>.***

Como vemos la duda que nos surge es *¿la letra g) del artículo 17 constituiría una repetición del artículo 16 de la letra f) de la ley 19.496?* eso se debe a que al leer ambas letras pareciere que establecen lo mismos, pero la respuesta a esta interrogante es que negativa, no son lo mismo.

La letra f) del artículo 16 de la ley n° 19.496, establece un requisito de forma que debe cumplir todo contrato de adhesión que debe sumarse a los requisitos de escrituración, idioma y firma que señala el artículo 17 de la ley n° 19.496.

En cambio, la letra g) del artículo 17 B de la ley n° 20.555 aspira a establecer un control material. Por lo tanto, un mandato será en blanco

---

<sup>135</sup> Ley N° 19.496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo de 1997.

cuando no especifique el encargo que se le entrega de parte del proveedor al consumidor.

- *¿Cuándo un mandato será blanco?*

Ya aclaramos que no es lo mismo que mandato en blanco, que espacios en blanco, por lo que ahora debemos preguntarnos *¿Cuándo estamos en presencia de un mandato en blanco?*

La respuesta es bastante clara y fácil, estaremos en presencia de un mandato en blanco cuando sea amplio, abierto, impreciso y que no señale con claridad en que consiste el encargo, esto en el ámbito de lo que puede hacer y lo que no puede hacer el mandatario en virtud del contrato.

b) mandatos irrevocables.

En la tercera parte de la norma se establece otra cláusula que se encuentra prohibida. Señalando que esta norma es categórica en señalar que *“se prohíben..... y los que no admitan su revocación por el consumidor”*.

Debemos señalar que se prohíbe toda clase de mandato irrevocable que pueda contener el contrato de adhesión. Puesto que esta letra establece una norma de suma importancia para dar cumplimiento a la protección del consumidor que es la idea central, el espíritu de la ley 20.555.

***3.3. Artículo 17 C.- “los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos 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”<sup>136</sup>***

MODIFICACIÓN: el artículo 17 letra C no se encontraba en el texto original de la ley n° 19.946. El presente precepto fue incorporado por el artículo 1 n° 3 de la ley n° 20.555.

COMENTARIO:

### 3.3.1.- FINALIDAD DEL ARTICULO 17 C.

Artículo 17 C no es más que una manifestación del principio de veracidad y principio de disponibilidad y acceso a la información, contemplado en la obligación que presentan los proveedores de proporcionar información presente en la ley 19.496. Señalado a través del largo y exhaustivo análisis a la ley 20.555 objeto de la presente memoria.

La obligación de informar es un derecho para el consumidor, establecido en el artículo 3° letra B de la ley n° 19.496. ***Artículo 3°.- “son derechos y deberes básicos del consumidor: b) el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.”*** Este derecho se encuentra establecido como un principio de veracidad y principio de disponibilidad y acceso a la información, uno de los tantos principios generales del derecho de consumo. Este principio es la base, a través del cual se sustentan todos los demás principios que protegen al consumidor, en la medida que se cumpla con este principio

---

<sup>136</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.

fundamental se dará paso a entregar otros principios que entrega ciertos derechos al consumidor contemplados en el artículo 3 ° de la ley n° 19.496. El consumidor al recibir una información veraz y oportuna del producto que desea obtener, tendrá mayor libertad para elegir el bien o servicio **(a) la libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo.**., a su vez le permitirá a no aceptar un trato discriminatorio por parte del proveedor del bien o servicio **(c) el no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.**., le entrega una seguridad de que dicho producto no constituye un peligro para su salud, ni para el medio ambiente **(d) la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.**., conocer el producto que está comprando y esto le permite exigir en caso de falla, la reparación e indemnización de los daños tanto materiales como morales que puede provocarle al consumidor el producto **(e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea)** y finalmente la información le permite obtener una educación sobre un consumo responsable y adquirir bienes y servicios que se encuentren dentro del comercio establecido, evitando así las posibles estafas u otros delitos que pueden ser víctimas los consumidores **(f) la educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido).**

Como señalamos, además del principio de veracidad y principio de disponibilidad y acceso a la información, de aquella obligación de proporcionar información se desprende el principio de buena fe en materia de consumo, teniendo como objetivo enfrentar la asimetría contractual que existe entre las partes del contrato de consumo, esto es que el consumidor se encuentra en un plano de desigualdad, desprotección frente al proveedor y esto muchas veces se debe a la falta de información que recibe aquella parte.

En cuanto a la finalidad que presenta el artículo 17° C de la ley n° 19.496 se advierte lo siguiente:

1. en primer lugar busca que el consumidor obtenga una comprensión del producto o servicio que se ofrece, esto es las características del producto, sus pro y contras. Todo ello a través de un lectura de corto tiempo, la cual no contemple palabras técnicas que solo buscan provocar confusión al consumidor y no entendimiento.

2. en segundo lugar permite que el consumidor pueda comparar un producto determinado con otros que se encuentran en el mercado. Esto no solo peproteger la libertad de elección sino que, también permite existan competitividad en el mercado financiero.

### 3.3.2.- REAL ALCANCE DEL ARTICULO 17 C.

Al realizar una lectura exhaustiva del presente artículo, nos surge una serie de dudas que debemos resolver.

- A partir de la obligación de proporcionar información al consumidor: ¿sobre qué clase de servicios y productos recae esta obligación?

Este artículo recae sobre los contratos de adhesión de productos y servicios financieros.

- Hoja de resumen:  
Con el propósito de informar todo contrato de adhesión deberá contener una hoja de resumen.
- ¿sobre qué clase de servicios y producto recae la obligación de infomar?  
Esta interrogante nos hace reflexionar y pensar si realmente entendemos lo que es un “contrato de adhesión” y que entendemos por “servicios y productos financieros”.

Por “contrato de adhesión”.

Al remitirnos textualmente lo que señala la ley 19.496 en su artículo 1° N° 6, podemos señalar que un contrato de adhesión se entiende como:

**Artículo 1°.- “la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.**

**Para los efectos de esta ley se entenderá por:**

**6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”<sup>137</sup>.**

El hecho de que las cláusulas de estos contratos no sean libremente negociadas por las partes, sino que unilateralmente sean impuestas por una de las partes en el contrato, esto es, el proveedor. En consecuencia, se deberá concluir que el artículo 17 C no se aplica a contratos donde se discute y se negocie libremente por las partes.

No es ninguna novedad sostener que en este tipo de contratos no existe una libertad de negociación por parte del consumidor, llegándose a sostener por algunos, que se estaba ante auténticos reglamentos privados que en forma unilateral una empresa imponía a sus clientes. Pero, con el paso del tiempo esta tendencia se ha ido perdiendo, ya que si bien las cláusulas de dichos contratos no son discutidos por ambas partes, si existe para la parte más débil, esto es, el consumidor una libertad contractual que incorpora dos principios regulativos del contrato que son: la libertad de conclusión y la libertad de configuración interna de los contratos. Respecto de la libertad de conclusión, las partes son libres para contratar o no contratar, esto es, para elegir con quien contratar. Aterrizándonos al tema

---

<sup>137</sup> Ley N° 19.496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo de 1997.

central del contrato de adhesión frente al consumidor, este tiene derecho a cotizar, comparar precios, ventajas y desventajas que entran cada institución financiera y elegir con quien con quien contratar un producto o servicio financiero. Ninguna institución financiera podrá obligarlo a que solo contrata con ellos, impidiendo ejercer su derecho a la libertad contractual. Respecto de la libertad de configuración interna, las partes tienen la libertad de fijar el contenido o las cláusulas como mejor les parezca<sup>138</sup>.

Hoy en día no se discute la naturaleza del contrato, puesto que para que nazca a la vida del derecho se requiere la concurrencia de ambas voluntades, tanto la del proveedor, como la del consumidor para la celebración del contrato de adhesión, pero si existe una discusión respecto que el consumidor al no tener una libertad para negociar las cláusulas de dicho contrato. Anteriormente hemos indicado que al consumidor se le reconoce la libertad contractual, comprende a su vez dos principio: el principio de libertad de conclusión y el principio de libertad de configuración interna. En cuanto al principio de libertad de conclusión se le reconoce dicha libertad, poder elegir con quien desea celebrar un contrato de adhesión, pero sobre la libertad de configuración interna se encuentra la discusión, ya que dicha libertad consiste en tener ambas partes, es decir, el proveedor y el consumidor la libertad de negociar el contenido o las cláusulas contenidas en el contrato, en consecuencia, resulta imposible aplicar dicho principio a los contratos de adhesión. Ahora, puede argumentarse que, en este caso, la capacidad de negociación del consumidor es tan limitada que en realidad estamos frente a un contrato de adhesión más que en presencia de un contrato de libre discusión.

Debido a aquello se admite a nivel universal que este tipo de contratos deben ser objeto de una regulación legal para evitar abusos y desprotección al consumidor.

---

<sup>138</sup> Orrego Acuña, Juan Andres. La teoría general del contrato. [Fecha de consulta: 25 de marzo de 2015]. Disponible en: <http://www.juanandresorrego.cl/>.



Por “servicios y productos financieros”.

La regulación que realizó la ley n° 20.555 no es limitada, puesto que no solo se dedicó a regular los productos y servicios financieros, además, de ello incorporo a la regulación los seguros.

Pero, al respecto de la hoja de resumen, todo indica que el legislador estableció la obligación de incorporar a ella los productos y servicios financieros, excluyendo, a su vez, a los seguros. Esto queda demostrado en el análisis que hemos hecho a la historia de la ley<sup>139</sup>.

En cuanto a una definición exacta de lo que se entiende por producto y servicio financiero, el legislador no establece tal definición. En puntos anteriores del análisis de la ley n° 20.555 nos dedicamos a explicar y entregar una especie de concepto de productos y servicios financieros.

Ahora, en cuanto a la enumeración de productos y servicios financieros el legislador, podemos advertir que no se trataría de una enumeración taxativa, sino más bien se trata de una enumeración meramente enunciativa. Este trabajo lo realizó la ley n° 19.496 que enumero ciertos productos y servicios que se comprenden como “productos y servicios financieros”, dentro de esta enumeración señalo que tendrían esta calidad:

***Artículo 55.- “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, cuenta vista y líneas de crédito.***

---

<sup>139</sup> Ley N°20.555. Historia de la Ley Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago. 5 de diciembre de 2011.

**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 n° 251, de 1931, del ministerio de hacienda.**

**7. Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente que señale el reglamento”<sup>140</sup>.**

Como podemos ver dicha enumeración que realiza la ley n° 19.496 no se trata de una enumeración taxativa, sino, se trataría de una meramente enunciativa, es decir, el catálogo de productos y servicios financieros no se agota con la enumeración antes señalada. Y esto se demuestra en el numeral 7° del artículo 55° al señalar “[...] **demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente que señale el reglamento**”<sup>141</sup>. Por lo tanto, dentro de la expresión “*productos y servicios financieros*” se podrá incluir, por vía reglamentaria, otros servicios o productos financieros que tengan las mismas características similares a aquellos enumerados en el artículo 55°.

- Hoja de resumen:

---

<sup>140</sup> Ley N° 19.496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo de 1997.

<sup>141</sup> Ley N° 19.496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo de 1997.

Para hacer más didáctico la explicación sobre la hoja de resumen que debe estar envuelta en todo contrato de adhesión. Procederemos a una serie de preguntas que son muy comunes de hacerse las personas al contratar un producto o servicio financiero.

➤ **¿Qué es una hoja de resumen?**

La hoja de resumen: “Es la hoja inicial que antecede a los contratos de productos y servicios financieros, que contiene un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y que los proveedores deben incluir en sus cotizaciones para facilitar su comparación por los consumidores”<sup>142</sup>.

➤ **¿Es obligatorio que todo contrato de adhesión contenga esta hoja de resumen o solo alguno de ellos deberá cumplir con esta obligación?**

Se trata de una obligación general, ya que todo contrato de adhesión deberá contener dicha hoja, cualquiera sea el producto o servicio financiero que se esté adquiriendo.

***“Todos los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener una hoja inicial que les anteceda, en que se contenga un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y que los proveedores deben incluir en sus cotizaciones para facilitar su comparación por los consumidores”***<sup>143</sup>

---

<sup>142</sup> Decreto 41. Aprueba el Reglamento sobre Sello Sernac. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>143</sup> Decreto 41. Aprueba el Reglamento sobre Sello Sernac. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

➤ **¿Cómo debe ser el formato, contenido de la hoja de resumen?**

El formato y el contenido que deberá tener la hoja de resumen deberán regirse por los reglamentos que regulan en forma específica los contratos de adhesión de productos o servicios financieros. Dicho reglamento entregara una pauta de formato y contenido que se deberán regir cada institución financiera para confeccionar la hoja de resumen.

En el mismo formato deberán incluirse las cotizaciones que tendrán una vigencia de 7 días hábiles<sup>144</sup>.

***“El formato, el contenido y las demás características de la Hoja Resumen se establecerán en los reglamentos relativos a contratos de adhesión de productos o servicios financieros que los tratan en forma específica [.....]”***<sup>145</sup>

➤ **¿Qué ocurre si el contrato de adhesión de productos o servicios financieros no cuenta con un reglamento específico?**

Deberán ceñirse por la pauta que entrega el reglamento general, es decir, aquel que se aplica a todo contrato de adhesión.

***“[...] y, para el caso de contratos de adhesión de productos o servicios financieros que no estén desarrollados en un reglamento especial, se regirán por los que establece el***

---

<sup>144</sup> SERNAC. ¿Conoce la nueva hoja de cotización de un crédito?. Revista del consumidor. [Fecha de consulta: 25 de marzo de 2015] Disponible en: [http://www.revistadelconsumidor.cl/paginas\\_pdf\\_art/2012/septiembre/mailling%20Agosto.pdf](http://www.revistadelconsumidor.cl/paginas_pdf_art/2012/septiembre/mailling%20Agosto.pdf) .

<sup>145</sup> Decreto 41. Aprueba el Reglamento sobre Sello Sernac. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

***presente reglamento para cualquier tipo de contrato***<sup>146</sup>.

➤ **¿Cuál es el orden en que debe ubicarse la hoja de resumen?**

La hoja de resumen deberá confeccionarse de la siguiente manera:

1. dos secciones, enmarcadas y separadas una de la otra, para evitar confusiones.
2. estas secciones deberán estar ordenas en filas.
3. la primera sección deberá tener por nombre *“producto principal”*. Y la segunda sección deberá tener por nombre *“características esenciales del producto”*.
4. la primera sección llamada *“producto principal”* deberá tener una letra tamaño mínima de 14 y la segunda sección llamada *“características esenciales del producto”* y las restantes secciones deberán tener una letra tamaño mínima de 9.

***“La Hoja Resumen tendrá al menos dos secciones enmarcadas para ser claramente diferenciables entre sí, ordenadas en filas, de manera que no existan dos secciones en la misma fila. La primera sección, llamada "Producto Principal" tendrá letra mínima tamaño 14. La segunda sección, denominada "Características Esenciales del***

---

<sup>146</sup> Decreto 41. Aprueba el Reglamento sobre Sello Sernac. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

***Producto" y las restantes secciones, tendrán letra mínima tamaño 9”<sup>147</sup>.***

➤ **¿Cómo debe ser el diseño de la hoja de resumen?**

Respecto del diseño de la hoja de resumen. Cada producto o servicio financiero tiene un diseño especial, el cual deberán las instituciones financieras ceñirse para confeccionar la hoja de resumen disponible en el sitio web del servicio nacional del consumidor.

***“Las Entidades con Sello SERNAC deberán ajustar el diseño de la Hoja Resumen al estándar que para cada producto o servicio financiero esté disponible en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor.***

***El estándar que se establezca no podrá restringir el uso de las marcas, etiquetas, imágenes, logos y papel corporativo de la Entidad con Sello SERNAC, las que deberán incluirse de manera que no genere confusión o impida leer sin dificultad los contenidos de la Hoja Resumen”<sup>148</sup>.***

➤ **¿Qué debe contener la hoja de resumen?**

Respecto del contenido de la hoja de resumen. En el anverso de la hoja de resumen deberá contener lo siguiente:

1. todos los contenidos establecidos en el reglamento que regula el producto o servicio financiero, indicando el número de

---

<sup>147</sup> Decreto 41. Aprueba el Reglamento sobre Sello Sernac. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>148</sup> Decreto 41. Aprueba el Reglamento sobre Sello Sernac. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

cláusulas o artículo del contrato en que se desarrolla el contenido. En el caso que no contenga un reglamento especial, los precios y costos propios del producto o servicio financiero deberán aparecer en el producto principal.

2. los precios, tasa de interés, tarifas, cargos, comisiones etc. Deberán expresarse en pesos chilenos o en unidades de fomento (UF).

3. en el anverso de la hoja de resumen, ubicado en una cuarta sección que existirá solo si corresponde al tipo de producto o servicio financiero, se señalará sobre seguros, impuesto y tipo de garantía real o personal que eventualmente podrá requerir el proveedor como condición para otorgar el producto o servicio financiero. Todo esto concurre solo si se haya requerido una evaluación de riesgo comercial para calificar al consumidor como sujeto de crédito y que a consecuencia de esta evaluación se procedió a requerir dichas condiciones.

4. en el anverso de la hoja de resumen respecto de un producto o servicio financiero que corresponda a un crédito que se otorgue al consumidor. Deberá colocarse una leyenda **“advertencia”**: *"El producto o servicio financiero de que da cuenta esta Hoja Resumen, requiere del consumidor contratante NN patrimonio o ingresos futuros suficientes para pagar su costo total de \$ xx, cuya cuota mensual es de \$ xx, durante todo el periodo del crédito"*

El signo “NN” deberá reemplazarse por el nombre del consumidor en la hoja de resumen y el signo “XX” deberá reemplazarse por el guarismo indicado en la misma hoja de resumen.

5. en el reverso de la hoja de resumen deberá reproducirse textualmente las definiciones establecidos en las leyes o

reglamentos aplicables para cada uno de los contenidos incluidos en el anverso de dicha hoja.

***“La Hoja Resumen deberá tener en el anverso todos los contenidos dispuestos en el reglamento respectivo para el producto o servicio financiero que corresponda e indicará el número de la cláusula o artículo del contrato en que se encuentra desarrollado el contenido respectivo y, en caso que no exista un reglamento específico, contendrá todos los precios y costos propios del producto o servicio en la sección Producto Principal.***

***Todos los guarismos que den cuenta de precios, tasas de interés, tarifas, cargos, comisiones o cualquier otro valor representativo de una obligación en dinero, deberá expresarse en pesos chilenos o en unidades de fomento.***

***En el anverso de la Hoja Resumen, en la cuarta sección que existirá sólo si aplica al producto o servicio financiero de que se trate, se adicionará una referencia a los seguros, impuestos y tipo de garantía personal o real que se requiere por el proveedor para otorgar el producto o servicio financiero, sólo en caso que se haya requerido una evaluación de riesgo comercial para calificar al Consumidor como sujeto de crédito y que a consecuencia de ésta se hubiere determinado realizar este requerimiento, así como cualquier otro concepto que sea requerido por el proveedor o por leyes especiales o normas dictadas conforme a ellas.***

***En el anverso de la Hoja Resumen que corresponda a productos o servicios financieros en que se otorgue un crédito al consumidor, adicionalmente deberá indicarse la siguiente leyenda, a continuación del subtítulo***



***"Advertencia": "El producto o servicio financiero de que da cuenta esta Hoja Resumen, requiere del consumidor contratante NN patrimonio o ingresos futuros suficientes para pagar su costo total de \$ xx, cuya cuota mensual es de \$ xx, durante todo el periodo del crédito", en que el signo "NN" debe reemplazarse por el nombre del consumidor que Suscribe la Hoja Resumen, y los signos "xx" deben reemplazarse por los guarismos indicados en la misma Hoja Resumen.***

***En el reverso de la Hoja Resumen, deberán reproducirse textualmente las definiciones establecidas en las leyes o reglamentos aplicables para cada uno de los contenidos incluidos en el anverso de la Hoja Resumen***<sup>149</sup>.

➤ **¿debo firmar la hoja de resumen?**

Si, debo firmarla en el anverso de la hoja de resumen, esto es una prueba de que el consumidor está en conocimiento de los términos en que se llevara a cabo la obtención del producto o servicio financiero y su lectura. Dando fe de aquello la presente firma.

***“La Hoja Resumen deberá firmarse por el anverso, a fin de resguardar su lectura por el consumidor.***

***El proveedor podrá incluir círculos o cuadros que permitan validar uno a uno los contenidos de la Hoja Resumen por el Consumidor mediante cualquier signo que exprese su conformidad, o sistemas de validación electrónica que den fe***

---

<sup>149</sup> Decreto 41. Aprueba el Reglamento sobre Sello Sernac. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

***de la lectura de cada uno de ellos cuando se contrata a través de un medio tecnológico”<sup>150</sup>.***

Es tan importante que cada consumidor lea, entienda y acepte las condiciones que determine cada institución financiera para obtener un producto o servicio financiero. Respecto de la hoja de resumen el servicio nacional del consumidor reitera los consumidores pueden exigir que la institución financiera les entregue en un plazo máximo de 3 días toda la información del crédito contratado<sup>151</sup>.

La hoja de resumen es un claro ejemplo de manifestación del principio de información y publicidad relativas a los principios generales del derecho de consumo.

Es tanto la insistencia de parte del servicio nacional del consumidor, que existe un video en el consejo nacional de televisión, que tiene por objetivo educar al consumidor explicándole en que consiste esa hoja de resumen y estableciendo que es su derecho exigirla, ya todo contrato de adhesión de producto o servicio financiero deberá contenerla<sup>152</sup>.

---

<sup>150</sup> Decreto 41. Aprueba el Reglamento sobre Sello Sernac. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>151</sup> SERNAC. ¿Conoce la nueva hoja de cotización de un crédito?. Revista del Consumidor. [Fecha de consulta: 25 de marzo de 2015] Disponible en: [http://www.revistadelconsumidor.cl/paginas\\_pdf\\_art/2012/septiembre/mailling%20Agosto.pdf](http://www.revistadelconsumidor.cl/paginas_pdf_art/2012/septiembre/mailling%20Agosto.pdf) .

<sup>152</sup> Consejo Nacional de Televisión Novasur. SERNAC: Educación Financiera, videos: la hoja de resumen. [Fecha de consulta 25 de marzo de 2015]. Disponible en: <http://www.novasur.cl/videos/la-hoja-de-resumen>.

## HOJA RESUMEN DE COTIZACIÓN O DE CONTRATO CRÉDITO DE CONSUMO

		1 SELLO SERNAC (si aplica)
		2 CAE: XX%
3	Nombre titular	—
	Fecha	—
	Plazo de vigencia cotización	—
<b>I. Producto Principal</b>		
4	Monto líquido del Crédito (pesos)	—
5	Plazo del Crédito (meses)	—
6	Valor de Cuota (pesos)	—
7	Costo Total del Crédito (pesos)	—
8	Carga Anual Equivalente (CAE)	XX%
<b>II. Gastos o Cargos Propios del Crédito</b>		
<b>Gastos o Cargos</b>		
9	Impuestos	—
10	Gastos Notariales	—
11	Monto Bruto del Crédito	—
12	Garantías Asociadas	Si/No - ¿Tipo de garantía?
<b>Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados</b>		
13	Valor: Cuota Referencia (pesos)	—
<b>Seguros</b>		
	Costo mensual (pesos)	—
	Costo Total (pesos)	—
	Cobertura	—
	Nombre proveedor del servicio asociado	xxx
<b>Seguros</b>		
	Costo mensual (pesos)	—
	Costo total (pesos)	—
	Cobertura	xxx
	Nombre proveedor del servicio asociado	—
<b>III. Condiciones de Prepago</b>		
14	Cargo Prepago (%)	—
15	Plazo de aviso para pago anticipado o prepago	—
<b>IV. Costos por Atraso</b>		
16	Interés Moratorio (%)	—
17	Gastos de Cobranza (%)	—
<b>Advertencia</b>		
18	*El Crédito de Consumo de que da cuenta esta Hoja Resumen, requiere del Consumidor contratante, NN patrimonio o ingresos futuros suficientes para pagar su costo total de \$xx, cuya cuota mensual es de \$xx, durante todo el período del crédito*.	

1 Si el proveedor cuenta con **Sello SERNAC**.

2 **CAE**, es un indicador que sirve para comparar los costos de un crédito, independiente del monto, plazo y periodicidad de los pagos. Entre más baja la CAE, menor es el costo para el consumidor.

- a) Si son de un mismo monto y mismo plazo, me indica cuál es más barato.  
b) Si son de un mismo monto pero a distinto plazo, indica el más barato en un año.

3 **NOMBRE DEL TITULAR DEL CRÉDITO**

**FECHA** del contrato o cotización.

**PLAZO DE LA COTIZACIÓN** (7 días hábiles).

4 **MONTO LÍQUIDO DEL CRÉDITO**: monto que efectivamente recibe el consumidor.

5 **PLAZO DEL CRÉDITO**: período establecido en el contrato para el pago total del crédito.

6 **VALOR CUOTA**: monto que se obliga a pagar un consumidor en forma periódica (mensual) Intereses + amortizaciones + gastos o cargos propios del crédito + cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.

7 **COSTO TOTAL**: monto total que debe pagar el consumidor. (suma de todos los pagos periódicos).

8 **GASTOS POR IMPUESTOS**: necesarios para contratar un crédito.

9 **GASTOS NOTARIALES**: por la contratación del crédito.

10 **MONTO BRUTO**: Monto Líquido del crédito + gastos o cargos propios del crédito + gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.

11 **GARANTÍA**: prenda, hipoteca o aval, por ejemplo.

12 **VALOR CUOTA REFERENCIA**: monto que se obliga a pagar un consumidor en forma periódica (mensual). Intereses + amortizaciones + gastos o cargos propios del crédito.

13 **SEGUROS**: Descripción seguros contratados, especificando su costo mensual, el costo total, su cobertura y el nombre del proveedor del seguro.

14 **CARGO DE PREPAGO**: comisión que asume el consumidor si paga en forma anticipada, todo o parte del crédito.

15 **PLAZO DE AVISO PARA EL PAGO ANTICIPADO O PREPAGO**: período que debe establecerse en el contrato para avisar al proveedor que se pagará un crédito.

16 **INTERÉS MORATORIO**: tasa de interés acordada para las deudas morosas.

17 **GASTOS DE COBRANZA**: monto del costo de cobrar extrajudicialmente una obligación no pagada en la fecha establecida en el contrato. Sólo 20 días después del atraso.

18 **ADVERTENCIA**: se informa al consumidor cuál es el patrimonio o ingresos para cumplir debida y oportunamente con su obligación de pago del crédito contratado.

**3.4. ARTICULO 17 D.- “los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y además información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinaran 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 el termino 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 este y la entidad que provee dichos contratos. Se considerara retraso cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los**

***proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad.***

***En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el contrato de mutuo otra hipoteca que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico. 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”<sup>154</sup>.***

---

<sup>154</sup> Ley n° 19.496. Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo de 1997.

MODIFICACIÓN: El texto del artículo 17 D no se encontrada en el texto original de la ley N° 19.496. El presente texto fue incorporado por la ley N° 20.555.

COMENTARIO:

#### 3.4.1. Obligación de parte del proveedor informar periódicamente al consumidor.

En el inciso primero se establece una obligación que deberá cumplir el proveedor frente al otorgamiento de un producto o servicio financiero. Y al leer dicho inciso nos percatamos que pareciera que fue una obsesión de parte del legislador otorgar una mayor cantidad de información al consumidor, todo ello para evitar los efectos negativos que se obtenga de la asimetría informativa que existe en la relación jurídica entre el proveedor y consumidor.

En este sentido, el artículo 17 D, en su inciso primero, establece u otorga una obligación de carácter legal esto se debe principalmente a dos razones: en primer lugar, porque su incumplimiento genera una sanción de carácter infraccional que se encuentra establecida en el artículo 17 k, es por ello que podemos señalar que existiría una estrecha relación entre ambos artículos (artículo 17 D y artículo K). La prueba se encuentra en que si el proveedor incumple con su obligación de informar periódicamente al consumidor, se genera inmediatamente la sanción por incumplimiento de dicha obligación establecida en el artículo 17 D. segundo lugar, porque constituye una violación de las obligaciones, que según el artículo 1.546<sup>155</sup> del código civil, se encuentran incorporadas en el contenido obligacional del contrato.

---

<sup>155</sup> Artículo.- 1546: “Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella”. Código Civil Chileno.

### 3.4.2. Impedimento que se le presenta a los proveedores de modificar los términos económicos por reemplazo del plástico del producto o servicio financiero.

El inciso segundo de la letra D del artículo 17, se establece una especie de prohibición aplicada a los proveedores la consiste modificar las condiciones del contrato en el ámbito económico (precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas) sobre un producto o servicio financiero en el cual se contrata, por renovación, restitución o reposición del plástico, esto es el soporte físico que cumple con la finalidad de permitir utilizar el producto o servicio financiero. Cabe preguntarse cuál fue el motivo o fundamento en que se basó el legislador para impedir al proveedor realizar estos actos, y de acuerdo al estudio de la historia de la ley n° 20.555 podemos señalar lo siguiente:

- La primera razón la encontramos en el artículo 1545<sup>156</sup>, dicho artículo señala que el contrato es una ley para las partes y, por consiguiente, solo podrá ser modificado concurriendo la voluntad de las partes. Con esta norma junto con el artículo 17 letra D, el legislador quiso lograr un efectivo impedimento aplicado al proveedor por el cual se le impide realizar cualquier alteración unilateral del contenido del contrato, pues de lo contrario, si fuese admitido tal situación, toda las garantías (derechos) con que cuentan los consumidores no tendría sentido y carecería de eficacia. La prohibición que establece la letra D del artículo 17 tiene estrecha relación con el artículo 16<sup>157</sup> y 16 A<sup>158</sup> de la ley n° 14.946, ya que esta ley

---

<sup>156</sup> Artículo.1545.- “todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”. Código Civil Chileno.

<sup>157</sup> Artículo. 16.- “no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: a) otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen”.

<sup>158</sup> Artículo. 16 A.- “declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, este subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración”.

establece la misma disposición, pero explicada en los términos de la sanción de la nulidad. El artículo 16 de la ley n° 19.496 establece que un contrato de adhesión que cuente con una cláusula o estipulación que otorgue a una de las partes, (aplicado dicha disposición a este caso en particular hablamos del “proveedor”) la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato que da a lugar servicios o productos financieros, y el artículo 16 A, establece la sanción de nulidad que tendrá algunas de las cláusulas o estipulaciones que contenga un contrato de adhesión, cuando dichas cláusulas o estipulación se traten de la enumeración que contempla el artículo 16 de la ley n° 19.496.

- En cuanto al soporte físico el legislador no solo quiso establecer este tipo de prohibición aplicable a las tarjetas de crédito o débito, sino que además se refiere a los dispositivos para realizar transferencias online.
- Dicha prohibición no estará aplicada a la posibilidad que el contrato vigente pueda modificarse o incluso dejar sin efecto el anterior y celebrar uno nuevo. Esto es posible siempre y cuando concurra el consentimiento de ambas partes y no concurra sola la voluntad unilateral del proveedor como una forma de imposición oportunista de su parte.

#### 3.4.3. Posibilidad del consumidor de terminar el contrato de forma anticipada.

El inciso tercero de la letra D del artículo 17 establece una regla bastante favorable aplicable al consumidor. Dicha regla establece que el consumidor podrá poner término anticipado a uno o varios productos o servicios financieros por su sola voluntad. La presente regla establece varios puntos que debemos rescatar y son los siguientes:

- Esta regla vendría como de cierta manera a modificar el *pacta sunt servanda* que consiste en *“Los pactos se celebran para cumplirlos. Todo aquel que compromete su palabra debe honrarla. Los compromisos*



*asumidos no puede eludirse ni desconocerse*<sup>159</sup>. Todo el edificio jurídico se encuentra sostenido por uno de los pilares del derecho, este pilar es el principio de *pacta sunt servanda* que impone a las partes que han concurrido de manera libre, consciente, y voluntariamente a la celebración de un contrato, el cual deberá cumplirse por ellos y no podrá admitirse excusa alguna de no hacerlo. Dicho pilar se encuentra establecido en el artículo 1545 del código civil, que establece que el contrato es una ley para las partes, entendiendo esto se podrá deducir que al ser una ley existe en deber de cumplirlo, sin excepción alguna. Pero el inciso tercero de la letra D del artículo 17 establece una excepción a este pilar fundamental del derecho, puesto que se permite a una de las partes, esto es, el consumidor a poner término anticipado del contrato de manera unilateral, es decir, sin que concurra la voluntad de la otra parte.

- Dicha inciso se aplica con cierto recelo en el sentido que para poder aplicarse es necesario que se cumpla con el artículo 17 letra B en su letra c)<sup>160</sup>, que impone que el contrato deberá señalar la duración de este, o en caso de omisión señalar que es indefinido o que se renueva de manera automática, además señalar las causales que puedan dar el derecho al consumidor de poner anticipado de este.
- Establece ciertos requisitos para que el consumidor pueda ejercer dicha facultad establecida en el inciso tercero. El primer requisito consiste en que el consumidor haya cumplido en su totalidad con todas las obligaciones que emanan del contrato de adhesión, asociado al pago por parte del

---

<sup>159</sup> Rodríguez, Pablo. *Pacta sunt servanda*. Revista Actualidad jurídica. Julio 2008, n° 18. [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015]. Disponible en: <http://derecho-scl.udd.cl/files/2011/11/v18a05-Pablo-Rodr%C3%ADguez-Pacta-sunt-servanda.pdf>.

<sup>160</sup> 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: 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”. Ley n° 20.555.

consumidor de todas las deudas que contrajo por adquirir un servicio o producto financiero. El segundo requisito consiste en indicar el costo que deberá pagar el consumidor por el término anticipado del contrato de adhesión, dicho requisito se podrá cumplir solo con la indicación de dicho costo presente en el contrato. Parece fácil y entendible, pero a nuestro parecer no nos parece tan fácil de entender ya que el inciso tercero al otorgar un derecho al consumidor de poner término anticipado del contrato de adhesión no nos parece coherente puesto que existe la posibilidad del proveedor de indicar en dicho contrato costos elevadísimos y muy poco justificables, que al ser tan elevados el consumidor necesariamente no estará en condiciones de pagar y por ende convirtiéndose tal requisito en un impedimento de ejercer su derecho de poner término de dicho contrato de manera anticipada.

3.4.4. Imposibilidad aplicada al proveedor de no retrasar el término o pago anticipado solicitado por parte del consumidor.

El inciso cuarto de la letra D del artículo 17 viene a reforzar el derecho de poner término anticipado que le concede el inciso tercero la letra D del artículo 17 al consumidor. Consiste en una protección adicional a dicho derecho que se le concede al consumidor. Esta protección establece lo siguiente:

- En primer lugar se establece una especie de imposibilidad al proveedor que consiste en no retrasar el término o pago anticipado del contrato de adhesión solicitado por el consumidor.
- En segundo lugar el legislador se colocó en todos los supuestos que pueden dar a lugar al término de dicho contrato, es por ello que establece una disposición genérica al señalar “[.....] **cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la**

***relación contractual entre este y la entidad que provee dichos créditos”<sup>161</sup>.***

- En cuarto lugar para evitar interpretaciones abiertas respecto del plazo que deberá cumplir el proveedor para no considerarse un retraso al término del contrato de adhesión. el legislador ha establecido un plazo de 10 días hábiles y dicho plazo deberá contarse desde el momento en que se hayan extinguido en su totalidad todas las obligaciones que nacen en virtud de la celebración del contrato de adhesión. Si el proveedor supera esos 10 días hábiles que impone el legislador se considerara retraso de su parte para proceder al término del contrato de adhesión.
- Finalmente en la parte final del inciso cuarto, se establece una especie de información que entrega el proveedor al consumidor sobre la relación contractual que los une, señalando un plazo en los cuales el consumidor podrá si es que lo desee renegociar sus créditos. Esta información consistirá en la entrega que proceda a realizar el proveedor de antecedentes y/o certificados que pueda solicitar el consumidor.

#### 3.4.5. Limite a extender la hipoteca en los créditos hipotecarios.

En el inciso quinto de la letra D del artículo 17, pretende establecer una especie de limitación a las hipotecas, esto es, la posibilidad de que la garantía se extienda a otras obligaciones que no emanen del crédito hipotecario. En este caso el legislador no prohíbe al proveedor la garantía general (hipoteca), sino más bien impone un requisito que se deberá cumplir para su otorgamiento: que exista una manifestación de voluntad calificada por parte del consumidor. Este requisito consiste en:

---

<sup>161</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011

1. La suscripción del documento que da cuenta del crédito hipotecario (una escritura pública)
2. Y además, incluir en el crédito hipotecario una cláusula que se haya solicitado por escrito por el deudor que consista en extender la hipoteca a otras obligaciones distintas a las que emanen del crédito hipotecario.

#### 3.4.6. Pagos automáticos o transferencias electrónicas.

El inciso final de la letra D del artículo 17 establece la posibilidad de realizar pagos automáticos de cuenta o de transferencias electrónica. Los organismos regulatorios los han aceptado, y siempre teniendo la finalidad de proteger al consumidor a efectos de cerciorarse que la orden de pago sea verdadera y se ajuste a la intención de quien las emite.

**3.5. ARTICULO 17 E.- “EL CONSUMIDOR AFECTADO PODRA SOLICITAR LA NULIDAD DE UNA O VARIAS CLAUSULAS O ESTIPULACIONES QUE INFRINJAN EL ARTICULO 17 B. ESTA NULIDAD PODRA DECLARARSE POR EL JUEZ EN CASO DE QUE EL CONTRATO PUEDA SUBSISTIR CON LAS RESTANTES CLAUSULAS O, EN SU DEFECTO, EL JUEZ PODRA ORDENAR LA ADECUACION DE LAS CLAUSULAS CORRESPONDIENTES, SIN PERJUICIO DE LA INDEMNIZACION QUE PUDIERE DETERMINAR A FAVOR DEL CONSUMIDOR.**

**ESTA NULIDAD SOLO PODRA INVOCARSE POR EL CONSUMIDOR AFECTADO, DE MANERA QUE EL PROVEEDOR NO PODRA INVOCADA PARA EXIMIRSE O RETARDAR EL CUMPLIMIENTO PARCIAL O TOTAL DE LAS OBLIGACIONES QUE LE IMPONEN LOS RESPECTIVOS CONTRATOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR”<sup>162</sup>**

MODIFICACIÓN: El presente texto se incorporó con la ley n° 20.555, por lo que no encontraba en el texto original de la ley n° 19.496.

COMENTARIO:

El Sernac financiero estableció una serie de prescripciones especiales para el consumidor financiero. Cabe señalar que el artículo 17 letra E, faculta al consumidor para solicitar la nulidad total o parcial del contrato al verse afectado por una cláusula abusiva. Por este motivo, es necesario advertir que existe una similitud con lo dispuesto en el artículo 16 A, que también faculta al consumidor para solicitar la nulidad parcial del contrato al verse afectado por una cláusula abusiva. Por aquella razón se ha adoptado la modalidad de hacer una comparación de ambas normas

---

<sup>162</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011

### Legitimación activa:

Artículo 16 A. los legitimados activos son todas las personas que señala el artículo 1683<sup>163</sup> del código civil. Estas personas son:

- El consumidor afectado por la cláusula abusiva
- El que tenga interés en ello, que en este caso sería el Sernac mediante la acción de interés general de los consumidores (artículo 58 letra g<sup>164</sup>) y la acción que protege los intereses colectivos y difusos (artículo 50<sup>165</sup>).

Artículo 17 E. el único legitimado activo sería.

- El consumidor afectado. Según lo que señala el artículo 17 E en el inciso 2° ***“[.....] esta nulidad solo 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”***<sup>166</sup>.

---

<sup>163</sup> Artículo 1683.- “La nulidad absoluta puede y debe ser declarada por el juez, aun sin petición de parte, cuando aparece de manifiesto en el acto o contrato; puede alegarse por todo el que tenga interés en ello, excepto el que ha ejecutado el acto o celebrado el contrato, sabiendo o debiendo saber el vicio que lo invalidaba; puede asimismo pedirse su declaración por el ministerio público en el interés de la moral o de la ley; y no puede sanearse por la ratificación de las partes, ni por un lapso de tiempo que no pase de diez años”. Código civil chileno.

<sup>164</sup> Artículo 58 g.- “el servicio nacional del consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al servicio nacional del consumidor las siguientes funciones:  
g) velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”. Ley n° 19.496.

<sup>165</sup> artículo 50.- inciso tercero. “el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores”. Ley n° 19.496.

<sup>166</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011

- No podrá invocar tal acción el proveedor de bienes o servicios financieros, dicha prohibición se encuentra señalada en el artículo 17 E inciso 2° ***“[.....] 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”***<sup>167</sup>. Dicha prohibición también la encontramos en el código civil en el artículo 1683 ***“[.....] el que ha ejecutado el acto o celebrado el contrato, sabiendo o debiendo saber el vicio que lo invalidaba”***.

### **Causales de procedencia:**

Artículo 16 A. la nulidad se podrá pedir cuando el contrato de adhesión contenga cláusulas o estipulaciones como ***“[.....] otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otros análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen; establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica; pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables; inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a este de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio; incluyan espacios en blanco, que***

---

<sup>167</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011

**no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, y en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato”<sup>168</sup>.** Cualquier cláusula o estipulación señalada anteriormente establecida en el contrato de adhesión facultara para solicitar la nulidad.

Artículo 17 E. para pedir la nulidad deben fundarse en la infracción del artículo 17 B. que establece menciones especiales que deberá contener el contrato de adhesión como **“[.....] un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, las causales que darán lugar al término anticipado del contrato; la duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente; un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios; si cuenta con un servicio de atención al cliente; o si tiene o no sello Sernac”<sup>169</sup>.**

#### **Los efectos de la sanción:**

En ambas normas se contempla el mismo efecto, se contempla la nulidad de las cláusulas o estipulaciones del contrato de adhesión. Si en el caso de tratarse de una nulidad parcial, dicho contrato podrá subsistir, por lo que el juez deberá adecuar dicho contrato y procederá a dar a lugar una indemnización a favor del consumidor.

---

<sup>168</sup> Ley N° 19.496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo de 1993.

<sup>169</sup> Ley N° 19.496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 7 de marzo de 1993.



**3.6. ARTICULO 17 F.- “ LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS O PRODUCTOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS AL PUBLICO EN GENERAL, NO PODRAN ENVIAR PRODUCTOS O CONTRATOS REPRESENTATIVOS DE ELLOS QUE NO HAYAN SIDO SOLICITADOS, AL DOMICILIO O LUGAR DE TRABAJO DEL CONSUMIDOR<sup>170</sup>”**

MODIFICACIÓN: el presente artículo 17 F no se encontraba en el texto original de la ley n° 19.496.

COMENTARIO:

#### 3.6.1. Bien jurídico protegido.

El bien jurídico protegido por dicha norma es el derecho de los consumidores a libre elección del bien o servicio, regulado expresamente en el artículo 3 letra a) de la ley n° 19.496. De acuerdo al supuesto que la norma del artículo 17 E regula, la práctica ilícita implica la emisión de un documento que representa una tarjeta de crédito enviándose dicho documento al domicilio o lugar de trabajo del consumidor, sin autorización expresa de este vulnera no solo el derecho de los consumidores a elegir libremente un producto o servicio, sino que además infringe el principio fundamental del derecho civil que es el principio de la autonomía de la voluntad que implica lo siguiente *“toda obligación reposa esencialmente sobre la voluntad de las partes. Esta es la fuente y medida de los derechos y obligaciones que el contrato produce. Decir que la voluntad es autónoma significa que ella es libre para crear los derechos y obligaciones que le plazcan. La voluntad se basta a sí misma”*<sup>171</sup>. Aplicando la definición que entrega el profesor Orrego al caso puntual que describe la norma del artículo 17 E en este caso la manifestación de

---

<sup>170</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011

<sup>171</sup> Orrego Acuña Juan Andrés. Teoría general del contrato. [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015] Disponible en: <http://www.juanandresorrego.cl/apuntes/teor%C3%ADa-del-contrato-y-contratos-en-particular/>.

voluntad del consumidor se encuentra viciada puesto que se induce a contratar un servicio o producto no deseado.

### 3.6.2. Conducta sancionada.

La norma del artículo 17 E dispone lo siguiente:

3.6.2.1. La conducta sancionada es el envío de “productos o contratos representativos de ellos”.

En este caso los contratos representativos de ellos se tratarían de contratos que representan servicios o productos financieros como tarjetas de créditos y/o contrato de apertura de crédito, etc.

3.6.2.2. Envío al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.

La conducta proscrita consiste en el despacho del producto o servicio representativo al domicilio o lugar de trabajo del consumidor. El envío puede realizarse por cualquier medio de comunicación y debe dirigirse al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.

**3.7. ARTICULO 17 G.- “Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.**

**Con todo, las cotizaciones no podrán tener una vigencia menor a siete días hábiles a contar de su comunicación al público, según determine el reglamento de acuerdo a la naturaleza de cada contrato.**

**Asimismo, deberán informar en toda cotización de crédito todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos ofrecidos conjuntamente. También deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso de que se contraten separadamente. Esta información deberá tener un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación<sup>172</sup>”.**

MODIFICACIÓN: El texto del artículo 17 G no se encontraba en el texto original de la ley n° 19.496. El presente texto fue incorporado por la ley n° 20.555.

COMENTARIO:

3.7.1. El sentido y alcance de la norma.

- La obligación de informar la carga anual equivalente, en toda publicidad de operaciones de crédito, en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual.

---

<sup>172</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011

- Las cotizaciones que se realicen no podrán tener una vigencia menor a 7 días hábiles, a contar de la comunicación al público.
- El proveedor deberá informar en toda cotización de crédito, lo siguientes:
  - Precios
  - Cargos
  - Tasas
  - Comisiones
  - Costos y tarifas
  - Condiciones y vigencias de los productos ofrecidos en forma conjunta.

### 3.7.2. CARGA ANUAL EQUIVALENTE.

	Crédito de Consumo Universal	Tarjeta de Crédito Universal	Mutuo Hipotecario Universal
Monto de Crédito	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	UF 1.800
Plazo	36 meses	36 meses	20 años
Tasa Interés	Mensual 2,18% Anual 29,54%	Mensual 2,5% Anual 34,49%	Anual 4,2%
Gastos Asociados	\$ 12.700 Gastos notariales \$ 700 Impuesto DL 3475 \$ 12.000	\$ 31.839 36 Comisiones mensuales de UF 0,025 Impuesto DL 3475 \$ 12.000 (0,6% monto del Crédito)	UF 37,78 Gastos operacionales UF 1,0542 mensual por Seguro desgravamen, incendio y sismo.
CAE <sup>(1)</sup>	<b>30,15%</b>	<b>36,11%</b>	<b>5,6%</b>

(1) Valor de la CAE según tasa de interés y valores de gastos vigentes al 14.10.2011

173

<sup>173</sup> Disponible en:

[http://www.bancoestado.cl/imagenes/campanas2011/2743creditouniversal02\\_21oct2011.gif](http://www.bancoestado.cl/imagenes/campanas2011/2743creditouniversal02_21oct2011.gif)

**3.8. ARTICULO 17 H.- “Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:**

**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, el mediador o el árbitro financiero acoge un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.**

**El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar que la compra de bienes o servicios de consumo se realice exclusivamente con un 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”<sup>174</sup>.**

---

<sup>174</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011

MODIFICACIÓN: el artículo 17 H no se encontraba en su texto original, dicho texto fue introducido por la ley n° 20.555.

COMENTARIO:

#### 3.8.1. Alcance de esta norma.

La noción de venta atada, venta ligada, empaquetamiento, venta asociada o venta casada es propia de la ciencia económica. En términos generales constituye una técnica de marketing para ofrecer al cliente un producto, que por sus características o por su novedad se une a otro.

#### 3.8.2. Clases de ventas atadas.

La ley considera dos supuestos de ventas atadas. Un proveedor vende en forma atada de la siguiente manera:

- a) Impone o condicione al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos.

En la primera parte es posible señalar que las expresiones imponen o condicionan reflejan que el consumidor no puede adquirir libremente el bien o servicio.

- 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.

#### 3.8.3. Ventas atadas y ventas conjuntas.

En este ámbito las ventas conjuntas no encuentran reguladas como una venta atada en la legislación n° 20.555, pero a contrario sensu sería posible acceder a los productos y servicios de forma licita. Ellos ocurren cuando no se impone o condiciona su adquisición. O cuando los productos están disponibles para ser contratados de forma separada, o que unidos no signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.

En todos aquellos supuestos señalados anteriormente se trataría de ventas lícitas, la licitud se encuentra relacionada puesto que se estaría cumpliendo con la exigencia del artículo 17 B letra d) que exige un anexo para identificar los productos contratados debiendo ser aprobado expresa y separadamente cada uno de los productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma.

**3.9 ARTICULO 17 I.- “Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando.**

***En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del período subsiguiente de pago o abono que corresponda en la obligación concernida.***

***La inexecución de la revocación informada al proveedor del producto o servicio dará lugar a la indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.***

***En ningún caso será eximente de la responsabilidad del proveedor la circunstancia de que la revocación deba ser ejecutada por un tercero”<sup>175</sup>.***

---

<sup>175</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011



MODIFICACIÓN: la presente norma no se encontraba en el texto original, dicha norma fue incorporada por la ley n° 20.555.

COMENTARIO:

3.9.1. Particularidades respecto de la norma.

- ✓ El consumidor financiero puede revocarlo en cualquier momento dicho mandato.
- ✓ Para la revocación no se requieren más formalidades que aquellas establecidas para el otorgamiento.

3.9.2. Momento en que produce efecto la revocación.

La revocación produce efecto en el periodo subsiguiente de pago o abono, que corresponde en la obligación concernida.

3.9.3. Sanción que impone al proveedor si incumple con lo señalado en el artículo 17 I.

De acuerdo a la ley se producen dos tipos de sanciones:

- a. Presunción de haber cometido la infracción contenida en el artículo 17 I.
- b. Obligación de indemnizar de todos los perjuicios al consumidor.

**3.10. ARTICULO 17 J.- “Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:**

**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.**

**c) Los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera”<sup>176</sup>.**

MODIFICACIÓN: la presente norma no se encontraba en el texto original, dicha norma se incorporó por la ley n° 20.555.

COMENTARIO:

#### 3.10.1. Alcance de la norma.

El legislador en la presente norma ha impuesto una serie de obligaciones relacionadas con el deber de informar a la persona que sirve de garante con su propio patrimonio, relacionado con las obligaciones crediticias respecto del consumidor financiero.

Al respecto al proveedor se le impone una serie de obligaciones tales como:

---

<sup>176</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011

- En primer lugar el proveedor deberá entregar a la persona que será garante :
  1. De las obligaciones del consumidor financiero
  2. Entrega de una ficha explicativa.
    - Concepto de ficha explicativa: documento elaborado por el proveedor financiero, que obligatoriamente debe suscribir el aval, fiador o codeudor solidario del consumidor financiero en el cual se le informa de materias relevantes relacionadas con las responsabilidades que está adquiriendo.
    - Información obligatoria que debe contener la ficha explicativa:
      - 1) Los deberes que tiene como aval, fiador o codeudor solidario.
      - 2) Las responsabilidades en que estarían incurriendo con ocasión del contrato de adhesión financiero.
      - 3) Monto que eventualmente debería pagar
      - 4) Medios de cobranza que se usaran para requerirlos de pago
      - 5) Fundamentos y consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorga al proveedor financiero.

### 3.11. SANCIONES CONTENPLADAS EN LA LEY N° 20.555.

Al respecto realizaremos una distinción respecto de una serie de sanciones que establece la ley n° 20.555:

- a. Sanciones por incumplimiento a las obligaciones impuestas en el artículo 17 b y 17 j<sup>177</sup>.

Incumplimiento a las obligaciones impuestas en el artículo 17 B y J:

---

<sup>177</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011

- En relación con la simplicidad y transparencia del contrato de adhesión
- Con la información a los avalistas, fiadores y codeudores solidarios.

Son sancionados con **MULTA de hasta 750 unidades tributarias mensuales.**

b. Sanciones relacionadas con la información que induzca al consumidor financiero a error o por publicidad engañosa<sup>178</sup>.

Serán sancionadas con las multas señaladas en el artículo 24 de la ley n° 20.555. Para ello hay que distinguir:

- Regla general: **Multa Con 50 unidades tributarias mensuales.**
- Primera Regla especial: en el caso que la publicidad sea falsa o engañosa y es realizada por medios de comunicación social: **MULTA** podría llegar **hasta 750 unidades tributarias mensuales.**
- Segunda regla especial: en el caso que los productos o servicios afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente: **MULTA DE HASTA 1.000 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.**

c. Sanciones relacionadas con el sello SERNAC<sup>179</sup>.

Hay que distinguir:

- Respecto al proveedor que distribuyan o promocionen un contrato de adhesión sin sello SERNAC, COMO SI LO TUVIERE. **MULTA de HASTA 1.000 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.**
- Respecto al proveedor que no cumpla con la obligación de suspender toda publicidad relacionada con el sello, en caso de resolución que revoque u ordene la pérdida del mismo. **MULTA de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.**

d. Sanciones relacionadas con el servicio de atención al cliente<sup>180</sup>.

<sup>178</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011.

<sup>179</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011.

El proveedor que no cumpla con lo siguiente:

- La obligación del servicio de atención al cliente de responder al consumidor, dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde la presentación del mismo.
- La obligación del proveedor de dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta del servicio de atención al cliente, dentro del plazo de 5 días hábiles, contados desde la comunicación al consumidor.

La sanción será **MULTA** de **HASTA 50 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**.

e. Sanciones por incumplimiento de parte del proveedor en relación a la propuesta de un mediador<sup>181</sup>.

Si el proveedor no cumple con la propuesta de acuerdo del mediador, debidamente aceptada por las partes, o en virtud de una sentencia definitiva de un árbitro financiero.

Las sanciones serán:

- **MULTAS hasta 750 unidades tributarias mensuales.**
- **Revocación del sello sernac.** Sin posibilidad de solicitar nuevamente el sello antes de transcurrir un plazo de 3 meses desde la revocación.

---

<sup>180</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011

<sup>181</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011.

## **II.2.4. Principales Modificaciones.**

### **II.2.4.1. SELLO SERNAC.**

#### **a. Concepto de Sello Sernac.**

El sello Sernac es un certificado que acredita a las empresas por parte del servicio nacional del consumidor que sus contratos se han sometido a una revisión y que se ajustan a la ley, demostrando además que no contienen ninguna clase de cláusulas abusivas o algún tipo de alza injustificada, infringiendo el principio de información que deben cumplir los proveedores para con los consumidores.

Según el reglamento que aprueba el SELLO SERNAC lo define como: “La distinción otorgada mediante resolución exenta del Director del SERNAC a un contrato de adhesión, en virtud de la constatación previa efectuada por el SERNAC de que se cumplen las condiciones previstas en la Ley de Protección del Consumidor para su otorgamiento, que recae en uno o más de los productos o servicios financieros que se enumeran a continuación:

- a) Tarjeta de crédito;
- b) Tarjeta de débito;
- c) Cuenta corriente;
- d) Cuenta vista;
- e) Línea de crédito;
- f) Cuenta de ahorro;
- g) Crédito hipotecario;
- h) Crédito de consumo; y
- i) 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 N° 251 del Ministerio de Hacienda, de 1931”<sup>182</sup>.

**b. Procedimiento para su otorgamiento.**

b.1. PRIMER TRÁMITE: requisitos que deberán cumplir los proveedores para acceder al SELLO SERNAC:

1) que todos los contratos que ofrezcan los solicitantes cumplan lo siguiente:

- que se encuentran enumerados en el artículo 3 n° 1 del decreto n° 41 que aprueba el reglamento sobre el sello SERNAC
- se ajusten a la ley de protección al consumidos
- y a los reglamentos que se dictan conforme a dicha ley.

2) que cuenten con un servicio de atención al cliente que se encargue de atender las consultas y reclamos presentados por el consumidor.

3) que permitan al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero para que resuelvan conflictos jurídicos, quejas o reclamos que se generen entre el consumidor y el proveedor<sup>183</sup>.

b.2. SEGUNDO TRÁMITE: inicio del procedimiento:

Para iniciar el procedimiento se deberá presentar:

1. Un formulario.

Formulario que se presenta ante el SERNAC, dicho formulario deberá contener los siguientes datos:

---

<sup>182</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>183</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

1. Nombre o Razón social
2. Cédula nacional de identidad, pasaporte o rol único tributario, en su caso;
3. Nombre, apellidos y rol único tributario del representante legal y de la Persona de contacto;
4. Domicilio social y comercial;
5. Objeto, giro o actividad;
6. Indicación del o los Contratos Tipo que se ingresan para el otorgamiento del Sello SERNAC;
7. Forma de notificación que se solicita, sea a través de carta certificada o Correo electrónico;
8. Dirección de correo electrónico, en su caso; y Teléfono de contacto.

¿Dónde accedo a dicho formulario?

Por dos vías:

- En las oficinas del servicio nacional del consumidor.
- O a través del sitio web: [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) y hacer click en “*solicitud de sello sernac*”.

Una vez que el solicitante llene el formulario ya sea en la oficina del SERNAC o a través del sitio web, se entenderán vigentes los datos que este señalo en dicho formulario<sup>184</sup>.

2. Adjuntar el o los contratos tipo.

Además de llenar el formulario de solicitud del sello SERNAC el solicitante deberá adjuntar a dicho formulario en formato papel o electrónico el o los contratos tipo que se ingresan al servicio nacional del consumidor para la obtención del sello<sup>185</sup>.

---

<sup>184</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.



3. Una carta que incluya una descripción razonada.

El solicitante deberá enviar una carta que incluya una descripción razonada que especifique los atributos del Servicio de Atención al Cliente que le permitirían cumplir las exigencias previstas en el Título III de este reglamento y que el SERNAC deberá verificar su adecuación a la Ley de Protección del Consumidor para otorgarle el Sello SERNAC<sup>186</sup>.

4. Declaración jurada.

El solicitante deberá adjuntar una declaración jurada donde incluya una promesa que consista en permitir al consumidor a acceder a un mediador o árbitro financiero que resuelva los conflictos jurídicos, quejas o reclamaciones<sup>187</sup>.

**b.3. TERCER TRÁMITE: admisibilidad de la solicitud<sup>188</sup>.**

1. objetivo del trámite de admisibilidad.

El trámite de admisibilidad consiste en una revisión que realiza el SERNAC sobre la solicitud que presenta el solicitante ante dicha institución.

2. plazo dentro del cual el SERNAC deberá pronunciarse sobre dicha solicitud.

---

<sup>185</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>186</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>187</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>188</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

El SERNAC deberá pronunciarse sobre la admisibilidad de la solicitud dentro de un plazo de 10 días hábiles contados desde el ingreso de dicha solicitud.

### 3. Facultades que tiene SERNAC.

Frente a la declaración que realiza SERNAC sobre la admisibilidad de la solicitud del sello SERNAC, dicha institución cuenta con las siguientes facultades:

- 1) Realiza un análisis previo de los documentos adjuntados a la solicitud.
- 2) Luego, comienza a examinar la solicitud del sello SERNAC.
- 3) Finalmente, podrá determinar que deberán el solicitante adicionar nuevos antecedentes para la solicitud, y en dicho caso estos antecedentes que se adjuntan en forma adicional a la solicitud se consideraran como un nuevo ingreso y por lo tanto, se someterá nuevamente a trámite de admisibilidad.

### 4. Criticas al procedimiento de admisibilidad.

Podemos darnos cuenta que el artículo 9<sup>189</sup> del decreto 41, que aprueba el reglamento de “sello SERNAC”, no siguió el procedimiento contemplado en el artículo 31 de la ley sobre procedimiento administrativo que contempla la posibilidad al solicitante de subsanar los documentos que exige dicha ley, otorgando un plazo de 5 días hábiles, plazo dentro del cual el solicitante deberá acompañar dichos documentos so pena de no hacerlo se tendrá por desistido de sus petición. El objetivo de dicha posibilidad es para que el solicitante pueda preservar la solicitud original.

---

<sup>189</sup> Artículo 9°.- “Admisibilidad Formal de la Solicitud. El SERNAC efectuará un examen de admisibilidad formal de la solicitud previo al análisis del o los Contratos Tipo que se adjunten. Este examen concluirá con la dictación de una resolución, en el plazo de diez días hábiles a contar del ingreso respectivo e individualizará, en su caso, los antecedentes que deben adicionarse para que la solicitud pueda admitirse a tramitación.

Si se resuelve que deben adicionarse antecedentes para que la solicitud se admita a trámite, la presentación que los adjunte se considerará como un nuevo ingreso y se someterá nuevamente al trámite señalado en este párrafo. Decreto n° 41. aprueba el reglamento de sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio 2012.

Por lo tanto, el artículo 9° del reglamento no sigue la regla general y no le entrega la posibilidad al solicitante de poder subsanar los errores (entiéndase por errores, adjuntar los documentos adicionales que la ley le exige) y en definitiva el procedimiento de admisibilidad presentada en el artículo 9° del reglamento es un rechazo de la solicitud inicial, puesto que no contempla la posibilidad de subsanar las observaciones que tiene por objetivo preservar la vigencia de la solicitud original.

Advertimos que resultad poco útil la solicitud de nuevos documentos por parte del SERNAC al solicitante, ya que necesariamente provoca la paralización del procedimiento, impidiendo que dicho procedimiento no se inicie en la práctica.

b.4. CUARTO TRÁMITE: adecuación de los contratos tipo<sup>190</sup>.

Luego, de que el SERNAC declare la admisibilidad de la solicitud del sello SERNAC, la institución solicitara al solicitante que las cláusulas del contrato tipo sometidos a su revisión para otorgar el sello, deberán ajustarse a la ley y a los reglamentos. Señalando además los motivos por los cuales dichas clausulas no se ajustan a la ley y a los reglamentos, indicando expresamente la norma legal o reglamentaria cuestionada.

El solicitante deberá adecuar el o los contratos tipos dentro de un plazo de 15 días hábiles, de lo contrario se tendrá por desistida la solicitud original.

b.5. QUINTO TRAMITE Y ULTIMO: dictación de la resolución que otorga o rechaza la solicitud del sello SERNAC<sup>191</sup>.

---

<sup>190</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>191</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

Cumplido los trámites uno, dos, tres, cuatro por parte del solicitante, el servicio nacional del consumidor deberá pronunciarse sobre la solicitud del sello SERNAC a través de una resolución.

Frente a la solicitud del sello SERNAC, el servicio nacional del consumidor dentro un plazo de 60 días contados desde la recepción de la solicitud dictara una resolución que podrá adoptar dos opciones:

1. Otorgar el sello SERNAC al solicitante, puesto que se han cumplido todas las condiciones prevista en la ley n° 19.496 y el reglamento del sello SERNAC.
2. O rechazar la solicitud y en este caso el SERNAC podrá adoptar tal decisión por las siguientes razones:
  - La solicitud no cumplió con alguno de los requisitos establecidos en el artículo 55 de la ley n° 20.555. en este caso el rechazo deberá ser fundamentado, es decir, señalar cual es el requisito que no cumple y que se encuentra señalado en el artículo 55.
  - Si el SERNAC considera que alguno de los contratos de adhesión no se ajusta a la ley y a sus reglamentos, en este caso, el servicio nacional del consumidor deberá indicar expresamente cual disposición legal o reglamentaria no se ha cumplido y en que consiste tal incumplimiento.

Esta resolución de rechazo que dicta el SERNAC es un acto terminal para los efectos del artículo 15 del procedimiento administrativo, pero que es absolutamente impugnabile, el solicitante podrá reclamar dicha resolución ante el ministerio de Economía, Fomento y Turismo, dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde su notificación al proveedor<sup>192</sup>.

---

<sup>192</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

- Extensión del plazo de 60 días que tiene el SERNAC para pronunciarse sobre la solicitud<sup>193</sup>.

El SERNAC podrá solicitar al Ministerio Economía, Fomento y Turismo, solicitud fundada para ampliar el plazo con que cuenta dicha institución para dictar resolución sobre solicitud de sello SERNAC. Dicho plazo se puede extender hasta 180 días hábiles adicionales.

Esta facultad que se entrega al SERNAC solo podrá realizarse en la eventualidad en que cuenta con un gran número de contratos de adhesión que deberá someter a una revisión, excediendo su capacidad para su revisión.

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo deberá pronunciarse sobre la solicitud de ampliar dicho plazo emitida por el SERNAC, dentro de un plazo de 10 días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.

- Situación que ocurre si el servicio nacional del consumidor no se pronuncia dentro del plazo establecido por ley o plazo otorgado por el ministerio de economía, fomento y turismo<sup>194</sup>.

Si el SERNAC no dicta resolución ya sea aprobando o rechazando la solicitud dentro del plazo de 60 días hábiles o dentro del plazo de 180 días hábiles adicionales, el o los contratos de adhesión que someten a su determinación se tendrán aprobados para obtener el sello SERNAC por el ***solo ministerio de la ley.***

---

<sup>193</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>194</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

### **c. Pérdida o Revocación del sello SERNAC.**

El sello SERNAC podrá revocarse o perderse por las siguientes razones:

#### **c.1. primera causal: incumplimiento de los requisitos del sello SERNAC.**

Se pierde o se revoca el sello cuando por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros, no cumpla con los requisitos que se establecen en el artículo 55 de la ley n° 20.555.

Dicha causal deberá fundarse en las siguientes condiciones<sup>195</sup>:

- La inexistencia de medidas para corregir hechos, actos u omisiones que constituyen infracciones a la ley, si se han efectuado reclamos fundados reiterados que dan cuenta de tales infracciones.
- La inexistencia de medidas para corregir hechos, actos u omisiones que constituyen infracciones a la ley, señaladas por árbitros financieros en cinco o más sentencias definitivas firmes o ejecutoriadas en un periodo máximo de 24 meses anteriores al inicio del procedimiento de pérdida o revocación del sello SERNAC.
- La inobservancia de la propuesta de solución aceptada en una mediación por un conflicto entre uno o más consumidores con el proveedor, realizada por el SERNAC, en virtud de una infracción a la ley.
- La omisión o el retardo en enviar a los consumidores, con la antelación requerida en la ley o en algunos de sus reglamentos, las adecuaciones de las cláusulas contractuales que se deban modificar en conformidad a las nuevas disposiciones legales o reglamentarias, en su caso.

#### **c.2. segunda causal: nulidad de contratos de adhesión.**

---

<sup>195</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

Se puede perder el sello cuando se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas de contratos de adhesión.

Dicha causal deberá fundarse en lo siguiente<sup>196</sup>:

- el número de consumidores afectados por una o más sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas. Dicho reglamento señala que el proveedor perderá o se le revocará el sello cuando haya sido condenado por cinco o más sentencias ejecutoriadas que anulan una o más cláusulas de los contratos de adhesión con sello SERNAC.
- La falta de corrección voluntaria y en forma preventiva de los contratos tipo del proveedor que estén efectos a las mismas causales de nulidad. En la medida que una sentencia definitiva y ejecutoriada se haya dictado en un juicio en que el proveedor ha sido parte.

c.3. tercera causal: multas por infracciones a la ley de protección al consumidor.

Se podrá perder o revocar el sello, cuando se han aplicado multas por infringir la ley respecto de productos o servicios financieros ofrecidos a través de un contrato de adhesión.

En este caso deberá fundarse la causal en lo siguiente<sup>197</sup>:

- Un número de consumidores afectados con una o más sentencias definitivas ejecutoriadas que apliquen multas.

---

<sup>196</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>197</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

c.4. cuarta causal: multas por infracciones en las leyes especiales

Se puede perder o revocar el sello en el caso que se apliquen multas por organismos que cumplan con funciones fiscalizadoras sancionatorias respecto de infracciones a leyes especiales.

Dicha causal deberá fundarse en lo siguiente<sup>198</sup>:

- En el número de resoluciones ejecutoriadas de cada organismo fiscalizador que apliquen multas, en proporción con el número de consumidores con contrato vigente que se hayan informado por el proveedor, a través de una declaración jurada simple de su gerente general.

c.5. quinta causal: reclamos de consumidores por los productos o servicios financieros.

Se puede perder o revocar el sello en el caso de que exista un número cuantitativo y elevado de reclamos en contra de servicios o productos financieros ofrecidos por un contrato de adhesión que cuente con sello SERNAC.

Dicha causal deberá fundarse en lo siguiente<sup>199</sup>:

- Que el número de reclamos formulados por los consumidores ante el SERNAC o servicio de atención al cliente respecto de contrato de adhesión que presenta un incremento superior al 50 % respecto del mismo mes del año anterior y además que exceda dicho por ciento al promedio de reclamo de los consumidores presentados ante tales instituciones.
- Que el número de consumidores que formulan reclamos ante el SERNAC o servicio de atención al cliente respecto de contrato de adhesión supere a 50

---

<sup>198</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

<sup>199</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.



durante los últimos 12 meses. En este caso el SERNAC solicitara al proveedor que dentro de un plazo no inferior a 15 días ni superior a 30 días hábiles, le ofrezca una solución al consumidor afectado. Todo ello con el fin de evitar el comienzo del procedimiento de revocación.

c.6.sexta causal: delito que afecta a un colectivo de consumidores.

El sello se puede perder o revocar en el caso que el proveedor sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, han sido formalizados por un delito que afecta a una colectividad de consumidores.

Dicha causal deberá fundarse en lo siguiente<sup>200</sup>:

- El delito en que se ha formalizado al proveedor se trate de alguno de los señalados en la ley de responsabilidad penal de las personas jurídicas, en una ley especial o en el código penal.
- Que dicho delito se entienda que ha afectado a la colectividad de consumidores en el caso que la demanda por intereses colectivos o difusos presentada por ellos o por el SERNAC o por una asociación de consumidores, ha sido declara admisible por resolución judicial.

El efecto que tiene la pérdida o revocación del sello, consistirá en que el proveedor deberá suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el sello y toda distribución de sus contratos que contaban con sello SERNAC.

## **II.2.4.2. CONTRATOS DE ADHESION Y SU ADECUACION.**

### **a. Introducción.**

El artículo 55 B de la ley n° 20.555 establece una especie de obligación de parte del proveedor que deberá cumplir y para ello hace especie de distinción entre los

---

<sup>200</sup> Decreto n° 41. Aprueba el Reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 13 de julio de 2012.

contratos de adhesión nuevos y los contratos de adhesión modificados. Con el objeto de ser adecuados a la nueva normativa ya que cuentan con un sello SERNAC.

**b. Momento en que se deben realizar revisiones a los contratos de adhesión.**

Es necesario distinguir<sup>201</sup>:

b.1. Si se trata de un nuevo contrato de adhesión.

Los proveedores que cuenten con contratos de adhesión con sello SERNAC, que ofrezcan productos o servicios financieros enumerados en el artículo 55 inciso segundo, mediante un nuevo contrato de adhesión, es necesario someter dicho contrato previamente al SERNAC para que dicho servicio realice una revisión verificando el cumplimiento de las condiciones que se exigen en el artículo 55 de la ley n° 20.555.

b.2. Si se trata de una modificación del contrato de adhesión.

Los proveedores que modifiquen un contrato de adhesión que cuente con sello SERNAC, deberá someter dicho contrato previamente al servicio nacional del consumidor para que proceda a la revisión de las modificaciones realizadas cumplan con las condiciones que se encuentran señaladas en el artículo 55 inciso primero de la ley n° 20.555.

---

<sup>201</sup> Ley N° 20.555. modifica Ley n° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2011.

### **II.2.4.3. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE.**

#### **a. QUE ES EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE O SAC.**

Es una entidad, que debe crear el proveedor financiero, en forma individual o colectiva, y que tiene por objeto responder de las consultas y reclamos formulados por el consumidor financiero de un contrato de adhesión financiero.

#### **b. PRINCIPIO DE GRATUIDAD**

El servicio de atención al cliente será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados por el artículo 55 inciso segundo de la ley n° 20.555.

#### **c. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS O CONSULTAS AL SAC.**

- Primer trámite: presentación de los reclamos o consultas al SAC<sup>202</sup>.

El consumidor podrá presentar un reclamo o una consulta:

- 1) De manera personal o mediante un mandatario.
- 2) A través de un formulario, que deberá contener los siguientes datos obligatorios:
  - 1) Nombre y cédula de identidad del consultante o reclamante.
  - 2) Domicilio, correo electrónico o casilla del consultante o reclamante, para efectuar las notificaciones.
  - 3) Nombre y domicilio comercial de la Entidad con Sello SERNAC sujeto de la consulta o reclamo.
  - 4) Fecha de presentación de la consulta o reclamo y fecha de la ocurrencia del hecho objeto de la consulta o reclamo.
  - 5) Exposición de la situación consultada o reclamada, con indicación del monto si corresponde.
  - 6) Firma del consultante o reclamante, o de su mandatario<sup>203</sup>.

---

<sup>202</sup> Decreto N°41. Aprueba el reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la republica de Chile. Santiago, 13 de julio 2012.

- 3) la consulta o reclamo deberán incorporarse a una nómina de atención, dicha nomina contendrá lo siguiente<sup>204</sup>:
- ✓ Número correlativo de la presentación.
  - ✓ Identificación del titular del Contrato de Adhesión con Sello SERNAC.
  - ✓ Identificación del mandatario, en su caso.
  - ✓ Entidad con Sello SERNAC sujeto de la consulta o reclamo.
  - ✓ Fecha de recepción de la consulta o del reclamo.
  - ✓ Singularización de la cláusula vinculada a la consulta o reclamo.
  - ✓ Copia de todos los antecedentes y documentos relativos a la consulta o reclamo.
  - ✓ Cuantía del reclamo si estuviere determinada por el consumidor.
  - ✓ Comunicaciones efectuadas al titular o al mandatario, en su caso.
  - ✓ Respuesta efectuada al consumidor y fecha de su envío.
  - ✓ Comunicaciones por correo que se hubieren devuelto al SAC
- 4) El SAC deberá responder dicho reclamo o consulta y además dentro del mismo reclamo o consulta informara al consumidor las acciones previstas en la Ley de Protección al Consumidor en caso de disconformidad con la respuesta, lo que se entenderá cumplido si consta por cualquier medio físico o tecnológico, que se le indicó al consumidor que puede presentar por intermedio del SAC una controversia, queja o reclamación para que sea conocida por un Mediador o un Árbitro Financiero, según la cuantía del reclamo o, alternativamente, al juez de policía local competente, así como su derecho a requerir la intervención del SERNAC.
- 5) la respuesta deberá contestarse:
- De manera clara
  - Simple

---

<sup>203</sup> Decreto N°41. Aprueba el reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la republica de Chile. Santiago, 13 de julio 2012.

<sup>204</sup> Decreto N°41. Aprueba el reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la republica de Chile. Santiago, 13 de julio 2012.

- Completa
- Y precisa.

Dentro de un plazo de 10 días hábiles contados desde su presentación.

La respuesta podrá despacharse de la siguiente manera:

- Correo postal
- Carta certificada
- Correo electrónico

6) En caso de ser escrita el reclamo o consulta presentada ante el SAC, deberá contener la respuesta de parte del SAC lo siguiente<sup>205</sup>:

- La individualización completa del consumidor, de su mandatario en su caso, y de la Entidad con Sello SERNAC sujeto de la consulta o reclamo.
- Una descripción de los hechos materia de la consulta o el reclamo.
- La singularización de los antecedentes que se tuvieron a la vista para Responder, incluyendo la consulta o reclamo y la respuesta del proveedor.
- Las razones o fundamentos que se tuvieron en consideración para la respuesta de la consulta o reclamo.
- La respuesta concreta de la consulta o reclamo, especificando, en caso de Acogerla, la forma en que debe proceder a su cumplimiento la Entidad con Sello SERNAC.

7) Plazo que tiene el proveedor para cumplir con la respuesta que entrega el SAC<sup>206</sup>.

La entidad con sello SERNAC tendrá un plazo de 5 días hábiles contados desde la comunicación al consumidor para cumplir con las indicaciones que entrego el SAC producto del reclamo o consulta realizada por el consumidor

---

<sup>205</sup> Decreto N°41. Aprueba el reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la republica de Chile. Santiago, 13 de julio 2012.

<sup>206</sup> Decreto N°41. Aprueba el reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la republica de Chile. Santiago, 13 de julio 2012.

a dicho servicio. La entidad con sello deberá comunicar al SAC el hecho de haber cumplido la respuesta, indicando la forma en que se llevó a cabo para su realización.

#### **II.2.4.4. MEDIADORES O ARBITROS FINANCIEROS.**

##### **a. QUIENES SON:**

Son aquellas personas llamadas a solucionar las controversias relacionadas con quejas o reclamaciones de los consumidores financieros, las cuales a juicio del último de los nombrados, no fueron respondida en forma satisfactoria por el servicio de atención al cliente, relacionado con cualquier producto o servicio financiero de un proveedor financiero, y que sea otorgado en virtud de un contrato de adhesión.

##### **b. MOMENTO EN QUE INTERVINEN ESTOS SUJETOS:**

Intervienen en dos situaciones:

1. Cuando el consumidor no se encuentra conforme con la respuesta del SAC.
2. Y además cuando el consumidor no hubiese ejercido las acciones que le confiere la ley ante el tribunal competente.

##### **c. PROCEDIMIENTO PARA LA ELECCION DEL MEDIADOR O ARBITRO FINANCIERO.**

C.1. requisito que debe cumplir<sup>207</sup>:

- En relación a las condiciones académicas.

---

<sup>207</sup> Decreto N°41. Aprueba el reglamento del Sello SERNAC. Diario oficial de la republica de Chile. Santiago, 13 de julio 2012.

En cuanto al mediador deberán poseer un título profesional de una carrera de a lo menos 8 semestres de duración y contar con una experiencia profesional no inferior a 2 años.

En cuanto al árbitro financiero deberá poseer un título profesional y acreditar 5 años de experiencia profesional.

- En relación con vinculaciones.

Ambos no podrán tener alguna clase de vinculación, relación de dependencia, subordinación o asesoría con algún proveedor que se encuentre señalado por ley.

- En relación con antecedentes penales.

Ambos no pueden haber sido condenados por delitos que merezcan pena aflictiva.

#### c.2. forma para elegir al mediador o arbitro financiero<sup>208</sup>.

Hay que distinguir dos situaciones:

- a. Si existe acuerdo entre proveedor y consumidor.

Ambos deberán ser elegidos de la nómina, dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta entregada por el SAC.

- b. Si no existe acuerdo entre proveedor y consumidor.

El consumidor podrá requerir al SERNAC, para que dicho servicio realice de acuerdo a la nómina la elección de los respectivos sujetos.

---

<sup>208</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2012.

c.3. revocación para la inscripción de un mediador o árbitro financiero<sup>209</sup>.

Por las siguientes causales se podrá revocar la inscripción para postular al cargo de mediador o arbitro financiero:

1. Perdida sobreviviente de los requisitos para ser nombrado como tales.
2. Incumplimiento reiterado de su obligación de notificar como en derecho corresponda al SERNAC, consumidor y proveedor respecto de las sentencias definitivas o mediaciones por el resueltas y todo ello dentro del plazo legal.
3. Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse en los casos establecidos por la ley.

c.4. caso en que se puede suspender del cargo al mediador o arbitro financiero.

Ocurre en el caso que el mediador o árbitro haya sido formalizado por un delito que merezca pena aflictiva y mientras no se dicte sentencia definitiva.

#### **D. MATERIAS PERMITIVAS O PROHIBIDAS**<sup>210</sup>

En cuanto a la resolución de conflictos que deben realizar el mediador o arbitro financiero, se realiza una distinción en cuanto a la cuantía del asunto sometido a su decisión y además la ley establece una enumeración de las materias que no podrán ser sometidas a la decisión del árbitro o mediador.

A continuación veremos un distingo respecto de la cuantía del asunto:

---

<sup>209</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2012.

<sup>210</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2012.



d.1. si la cuantía del asunto **no exceda** de 100 unidades tributarias mensuales.

En este caso la resolución de controversias será por parte del mediador.

d.2. si la cuantía del asunto **excede** de 100 unidades tributarias mensuales.

En este caso la resolución de la controversia será por parte del árbitro financiero. Pero existe una excepción al respecto: el árbitro podrá conocer de controversias cuya cuantía sea menor, en el caso en que el SERNAC haya designado a tal árbitro, puesto que no existió un acuerdo en cuanto a la elección del respectivo arbitro entre el proveedor y el consumidor.

**Materias que se encuentran fuera del ámbito de competencia de árbitros o mediadores<sup>211</sup>:**

- Aquellas materias que deben someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley.
- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente.
- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de intereses colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

**II.2.4.4. MINISTRO DE FE.**

**a. OBJETIVO DE ESTABLECER LA CALIDAD DE MINISTRO DE FE.**

Su fundamento se encuentra en permitir que personas preparadas en las materias relacionadas con los consumidores puedan dar fe:

---

<sup>211</sup> Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Diario oficial de la Republica de Chile. Santiago, 5 de diciembre de 2012.

- respecto del acuerdo celebrado por los consumidores y proveedores financieros.
- respecto de la propuesta de acuerdo, formulada por el mediador financiero.

**b. FUNCIONARIOS QUE TENDRAN LA CALIDAD DE MINISTROS DE FE:**

Las personas que tendrán la calidad de ministros de fe son:

- Directivos
- Los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para los directivos
- En las regiones en que el grado 6 o inferior, corresponda al director regional podrá investirse a un funcionario que detente un grado 8 o superior, en su defecto.

**c. HECHOS QUE SERAN CERTIFICADOS POR EL MINISTRO DE FE.**

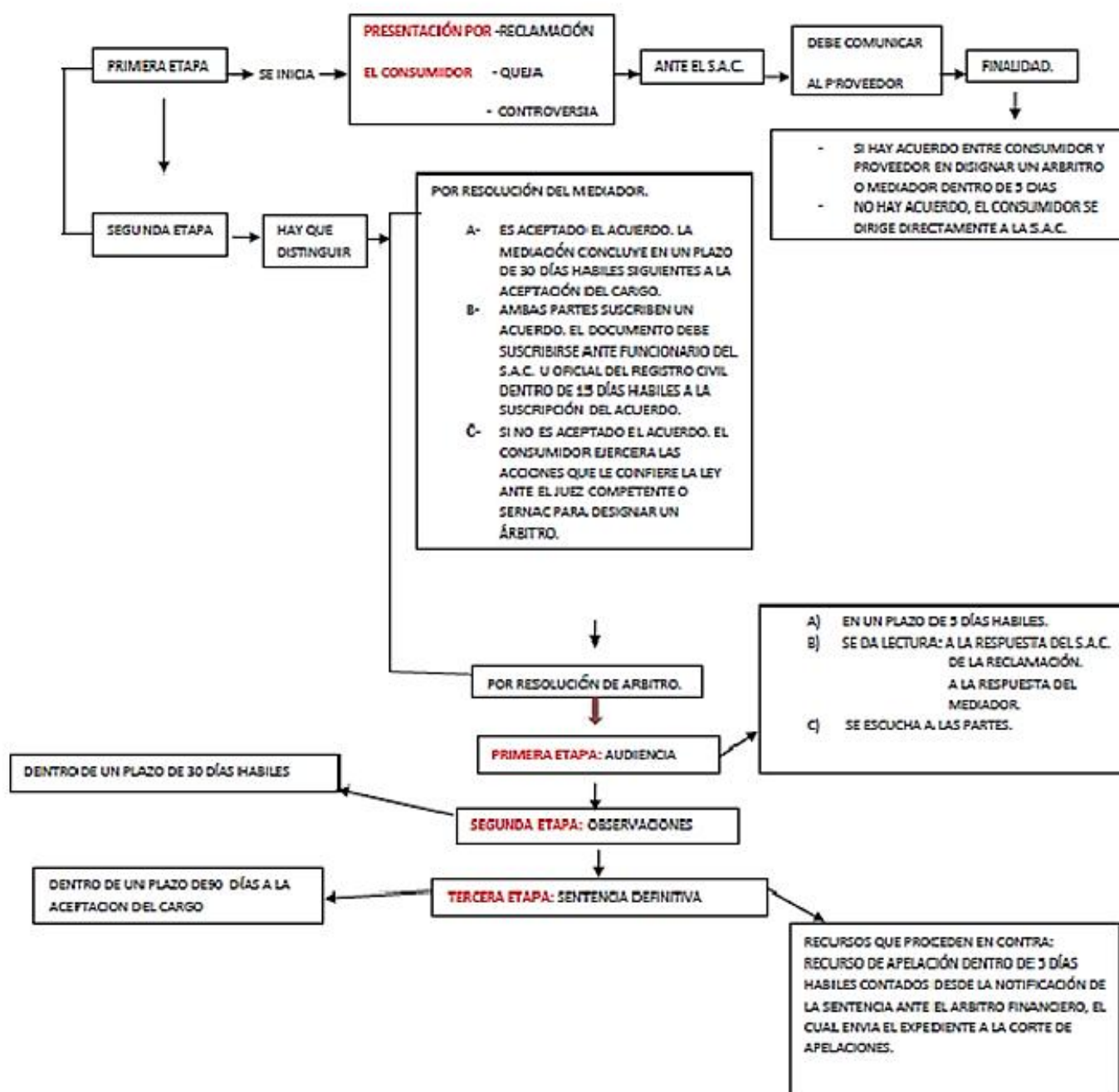
Los ministros de fe certificarán los hechos relativos al cumplimiento normativo contenido en la ley que se consignen en el desempeño de sus funciones.

#### **II.2.4.5. FACULTADES ESPECIALES QUE TIENE EL SERNAC, EN VIRTUD DE LA LEY N° 20.555.**

En virtud de la ley n° 20.555 y a través del estudio que hemos realizado al respecto podemos señalar que las principales facultades que tiene el servicio nacional del consumidor son las siguientes:

- a. El SERNAC podrá designar como ministros de fe a ciertos funcionarios del servicio que podrán certificar los hechos que infrinjan la ley.
  
- b. Tendrá la facultad de solicitar información a los proveedores, que estarán obligados a proporcionarla siempre que se trate de antecedentes y documentación que sea solicitada por escrito y que diga relación con la información básica comercial de los bienes y productos ofrecidos al público. Pero, dicha solicitud no puede incluir la entrega de antecedentes que tengan más de 1 año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o en su caso la ley califique como secreto o en su defecto se trate de información calificado como privilegiada.

## II.2.4.6. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN POR PARTE DEL CONSUMIDOR



## CAPITULO 3 Estadísticas – reclamos

### Ranking Proveedor No Responde Marzo 2013

Alcances Metodológicos – Universo a Considerar:

- En el periodo enero-diciembre 2011 los reclamos ingresados, considerando empresas validadas y no validadas en el sistema, corresponden a 300.333, a su vez los reclamos registrados en el periodo enero-diciembre 2012, ascienden a 323.643.
- Para la elaboración del presente ranking se trabajó con información de los años 2011 y 2012, vigente al 01-03-2012.
- Para efectos de análisis de este ranking se consideraron todos los casos cerrados correspondientes a las empresas validadas en el sistema, que presentan más de 25 reclamos y a su vez se excluyen aquellos reclamos asociados a Medicaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial.
- Se analizarán sólo los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 258.051 reclamos, que corresponden al 79,7% del total de reclamos ingresados en el año 2012.

CAUSAL DE CIERRE	VOLUMEN DE RECLAMOS 2012 (Universo a considerar)	PORCENTAJE DE RECLAMOS 2012
PROVEEDOR ACOGE	163.729	63,4%
PROVEEDOR NO ACOGE	72.738	28,2%
PROVEEDOR NO RESPONDE	21.584	8,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>258.051</b>	<b>100,0%</b>

212

<sup>212</sup> Disponible en: <http://www.sernac.cl/ranking-2012-d-cada-100-reclamos-que-llegan-al-sernac-8-no-son-respondidos-por-empresas/> (pag.4)

## Ranking Proveedor No Responde



El total de reclamos ingresados al Sistema de Atención de Público de Sernac en el año 2012, considerando los aspectos metodológicos ya establecidos, ascendió a 258.051 reclamos versus 200.278 del año 2011, registrándose un aumento de 25,7%.

Durante el período enero-diciembre de 2012, se registró un índice PNR de 8,4 puntos, lo que demuestra una disminución respecto del año 2011, donde éste índice fue de 9,7 puntos. De manera que se puede establecer que durante el año 2012 de cada 100 reclamos presentados en Sernac en 8 de ellos el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.

<sup>213</sup> Disponible en: <http://www.sernac.cl/ranking-2012-d-cada-100-reclamos-que-llegan-al-sernac-8-no-son-respondidos-por-empresas/> (pag.5)

## Ranking Proveedor No Responde



214

<sup>214</sup> Disponible en: <http://www.sernac.cl/ranking-2012-d-cada-100-reclamos-que-llegan-al-sernac-8-no-son-respondidos-por-empresas/> (pag.6)

## CAPITULO 3. JURISPRUDENCIA.

### Caso 1.

**JUZGADO** : 10º Juzgado Civil de Santiago  
**CAUSA ROL** : C-21910-2006  
**CARATULADO** : SERNAC - CENCOSUD

**Santiago, treinta de Diciembre de dos mil diez**

#### **Vistos:**

Que a fojas 21 comparece José Roa Ramírez, en su calidad de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en Teatinos 120 piso 11 oficina 26 comuna de Santiago y acciona en procedimiento especial para protección del interés colectivo, interponiendo demanda en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., representada legalmente por Bernardo Cataldo Miranda, ambos domiciliados en avenida Kennedy 9001, piso 7, Las Condes. Demanda por estimar que los cobros realizados por ésta se apartan del marco legal que rige las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores, al imponer en forma unilateral y a su solo arbitrio una modificación en los montos de su comisión mensual por mantención, sin requerir el consentimiento de los consumidores en la forma que exige la disposición legal, perjudicando patrimonialmente a los consumidores quienes desde la aplicación del alza han debido pagar el monto que excede lo acordado por ellos en los contratos suscritos con la empresa, por lo que solicita se admita a tramitación la demanda y en definitiva:

1- Se declare la admisibilidad de la demanda conforme lo establecido por el artículo 52 de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor (LPC);



2- Se declare que la empresa ha infringido la normativa legal de la LPC, vulnerando especialmente los deberes y derechos consagrados en los artículos 3a), 3b), 12, 16 y 23 ;

3- Se ordene la cesación de los cobros indebidos que la empresa realiza en exceso de lo autorizado;

4- Se condene a la empresa al pago de una multa a beneficio fiscal de hasta 50 UTM por cada uno de los casos en que se acredite la infracción y especialmente tomando en consideración que la infracción se ha producido cada vez que se ha cobrado a cada uno de los tarjeta habientes montos en exceso de lo permitido en el contrato;

5- Se ordene la devolución de lo pagado en exceso por cada uno de los consumidores afectados, con reajustes e intereses por todo el periodo en el que se realizó el cobro y hasta que los consumidores hubieren prestado su consentimiento, disponiendo que la devolución se haga efectiva;

6- Se declare la nulidad absoluta de la cláusula 16 del reglamento y 9 del contrato por tratarse de cláusulas abusivas y se determine que éstas no producen efecto alguno y deben ser privadas de toda eficacia y efecto jurídico, declarando asimismo la nulidad de toda otra cláusula que el Tribunal estime abusiva;

7- Se determinen los grupos o subgrupos de consumidores afectados;

8- Se condene a la demandada al pago de las indemnizaciones o reparaciones que estime pertinentes y determine el monto de éstas a favor de cada grupo o subgrupo;

9- Se disponga que las indemnizaciones, reparaciones y devoluciones que en derecho correspondan se efectúen por la demandada sin requerir la comparecencia de los afectados, puesto que la demandada cuenta con la información necesaria para su individualización, procediendo conforme lo dispone el artículo 53 c);

10- Se disponga la realización de las publicaciones que la ley ordena según lo señalado en la letra e) del artículo 53;

11- Se condene expresamente en costas a la demandada y,

12- Se imponga a la infractora toda otra sanción que el tribunal estime en derecho aplicar.

A fojas 90 se declaró admisible la acción de interés colectivo deducida.

Que contestando la demanda a fojas 426, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., solicita el rechazo en todas sus partes, con costas. Señala que la modificación propuesta por su parte en el mes de enero de 2006, fue debidamente consentida por los tarjeta habientes de conformidad a lo dispuesto en la cláusula 16 del reglamento; que dicha cláusula se encuentra plenamente ajustada a derecho, ya que no le otorga valor de una manifestación de voluntad al silencio, ni implica para los consumidores una renuncia anticipada a derecho alguno, sino regula con toda claridad la forma en que los clientes pueden otorgar su aceptación a una modificación contractual propuesta por su representada y en caso de no estar de acuerdo pueden optar por poner término al contrato. En relación con la cláusula 9 del contrato, señala que se encuentra plenamente ajustada a derecho, se trata de una disposición de general aplicación en nuestro ordenamiento y es concordante con las exigencias de equidad en los términos del artículo 16 de la LPC, ya que la normativa especializada en materia financiera, expresamente ordena a la SBIF velar por tal circunstancia y el referido órgano fiscalizador no ha formulado reparo u objeción alguna a su respecto.

Finalmente solicita se declare prescrita la acción por haber sido deducida y notificada a su parte transcurridos más de 6 meses contados desde el perfeccionamiento de la modificación. En subsidio de ello señala que las acciones que emanan de cobros realizados en forma previa el 12 de julio de 2008 se encuentran prescritas. Señala al terminar, que no corresponde la aplicación de multa alguna porque no ha existido infracción de ninguna especie y en evento de estimarse que ha existido, sólo correspondería aplicar una sola multa a beneficio fiscal cuyo monto no puede exceder el límite máximo de 50 UTM previsto en el artículo 24 de la ley. Por lo anterior, solicita se rechace, con costas la totalidad de las solicitudes contenidas en la demanda, esto es además de la solicitud de multa indicada, a las referidas a la cesación de los cobros efectuados al amparo de la modificación introducida a los contratos, a la devolución de cantidades percibidas

por Cencosud por dicho concepto y al pago de indemnización a favor de los clientes, correspondiendo además rechazar la totalidad de las solicitudes contenidas en la demanda por ser dependientes de las ya indicadas.

A fojas 112 se tuvo como tercero coadyuvante de la actora a la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile A.C. (CONADECUS AC)

A fojas 451, se llamó a las partes a conciliación, sin que ésta se produjera, recibiendo la causa a prueba a fojas 511 y complemento de fojas 556, rindiéndose la que rola en autos.

A fojas 523, se tuvo como tercero coadyuvante de la actora a la Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores de Chile A.C. y

A fojas 1042, se citó a las partes a oír sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LAS TACHAS**

**PRIMERO:** Que, a fojas 566, la parte demandada tachó al testigo Miguel Ángel Pavez Hernández, presentado por la actora, por la causal contemplada en los numerales 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en atención a que el testigo declaró que prestaba servicios para el Sernac desde año 2007 como contrata y conforme han resuelto reiteradamente los tribunales, a las contratas les son aplicables las reglas que establezca el contrato y no las disposiciones del estatuto administrativo, y, prestando servicios retribuidos a quien lo presenta como testigo, la situación se enmarca en la inhabilidad hecha valer.

**SEGUNDO:** Que el Sernac solicita el rechazo de la tacha ya que ésta no se ha expresado con la claridad y especificación exigida por el artículo 373 inciso 2 del código procedimental, y porque la jurisprudencia se encuentra conteste en cuanto a que estos funcionarios reciben sus atribuciones y funciones directamente de la ley y las causales invocadas se refieren a relación laboral emanada del contrato de trabajo. En el caso de un funcionario público, sus funciones están señaladas en la ley, se le nombra conforme normas de derecho público y su salario es pagado a través del fisco.

Que solicita asimismo el rechazo, el tercero coadyuvante Liga Chilena de la Defensa de los Consumidores de Chile AC, señalando que para la causal se requiere que la imparcialidad quede establecida de los dichos del testigo.

**TERCERO:** Que la circunstancia de ser el testigo cuya declaración se impugna, contrata de la demandada, no lo inhabilita para prestar testimonio, ni puede de esa sola circunstancia derivarse la consecuencia de falta de imparcialidad o el interés en el resultado del juicio, ya sea directo o indirecto, que alega la demandada; toda vez que su testimonio versa sobre cuestiones sobre las que ha tenido conocimiento o participación, no pudiendo derivarse de ello o de su relación de dependencia el interés o falta de imparcialidad que se reclama, razón por la cual será desestimada.-

**CUARTO:** Que a fojas 576, el Sernac tacha a la testigo Carolina Sepúlveda Farías, presentada por la demandada, por las causales de los numerales 5 y 6 el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, ya que ha reconocido dependencia de una empresa que presta servicios a la demandada, quedando en evidencia que no sólo depende de Nexus sino también recibe instrucciones directas de Cencosud, instrucciones que cumple, y por cuanto de sus dichos se desprende que no tiene la objetividad suficiente para que su testimonio sea susceptible de ser valorado, revelando falta de imparcialidad, pues vela por los intereses de su empleadora con su cliente

**QUINTO:** Que la demanda solicita el rechazo de la tacha por cuanto la testigo no es su dependiente y ha declarado expresamente que es funcionaria de una empresa absolutamente distinta, sosteniendo que la testigo expresamente dijo no tener conocimiento acerca de lo discutido en autos y no tener preferencia acerca de este punto. Finalmente aclara que la testigo cumplió instrucciones que en el ejercicio de su cargo recibió de uno de sus clientes, lo que no puede significar falta de parcialidad.

**SEXTO:** Que el Sernac y el tercero coadyuvante tachan, a fojas 625 y siguientes, al testigo Enrique Barros Bourie en razón de lo dispuesto en el artículo 358 n° 6 del Código de Procedimiento Civil por carecer de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio toda vez que consta que el testigo ha emitido

opiniones en relación al objeto de la causa a favor de una de las partes, y que no concurre en él el requisito de imparcialidad.

**SÉPTIMO:** Cencosud solicita el rechazo de la tacha señalando que no concurre la causal invocada ya que ésta exige que el testigo tenga un interés directo o indirecto en el juicio, lo que no ocurre en la especie, agregando que el testigo al ser interrogado para configurar causal de tacha señaló que en base a los antecedentes que le fueron entregados se formó su propia convicción y procedió a elaborar el informe en derecho acompañado a los autos.

**OCTAVO:** Que la demandante Sernac tachó a fojas 629 al testigo de la contraparte Luis Enrique Álamos Olivos invocando causal establecida en artículo 358 número 6 del Código de Procedimiento Civil ya que presta servicios para una empresa que mantiene relación de orden comercial con la demandada, empresa que recibe remuneración por parte de Cencosud. Por su parte la tacha del tercero coadyuvante fundada en la misma causal, se basa en que el testigo ha reconocido ser socio de la empresa auditora que presta servicios retribuidos a la demandada periódicamente, por lo que hay falta de imparcialidad en el testigo.

**NOVENO:** Que la demandada solicita el rechazo de la tacha en razón que la norma legal invocada exige tener un interés directo o indirecto en el juicio, el que debe ser de orden pecuniario, y el testigo expresamente ha declarado no tener conocimiento del asunto de fondo discutido y que no recibe personalmente o directamente remuneración de Cencosud, sino que los honorarios por los servicios prestados por PricewaterhouseCoopers, son recibidos directamente por ésta, agregando que aquella es un auditor independiente con cientos de clientes que solicitan sus servicios.

**DÉCIMO:** Que la demandante Sernac solicita a fojas 682 se declare la ineficacia del testimonio y reconocimiento de firma del testigo José Miguel Valdivia, por haber declarado que el informe ha sido realizado en virtud de un contrato oneroso que Cencosud encargó al Estudio Barros, Letelier, quién remuneró al testigo por su colaboración en el informe, configurándose la causal del artículo 358 número 6 del Código de Procedimiento Civil; por su parte el tercero coadyuvante funda la misma causal de tacha en que el testigo tiene una

opinión anticipada a la cuestión controvertida la que es consecuencia de un encargo directo de la parte que lo presenta en juicio.

**UNDÉCIMO:** Que la demandada solicita el rechazo de la tacha por estimar que el testigo declaró expresamente no tener relación alguna con su parte y de sus declaraciones no aparece, que tenga interés directo o indirecto en el juicio, agregando que el prestar servicios para un estudio jurídico no constituye la causal de inhabilidad, agregando que el testigo declaró no tener interés pecuniario. Señala que no es efectivo que aquél tenga una opinión anticipada respecto de la cuestión controvertida, ya que expresamente declaró desconocerla.

**DUODÉCIMO:** Que del examen de los dichos expresados por los testigos antes referidos a propósito de las preguntas de tacha, esta sentenciadora no ha podido advertir que éstos carezcan de la imparcialidad necesaria para deponer, ya que la sola confección de un informe no los transforma en dependientes y además, éstos no han expresado de modo alguno el interés directo o indirecto de carácter patrimonial en los términos del numeral en comento, razón suficiente para desestimarlas.

#### **OBJECION DE DOCUMENTO**

**DECIMOTERCERO:** Que a fojas 183 la demandante y a fojas 185 CONADECUS AC, objetaron el documento acompañado por la demandada a fojas 180, consistente en informe emitido por PriceWatrhuseCoopers, denominado “Revisión especial sobre procedimientos previamente acordados sobre la Central de Atención de Requerimientos de Clientes”, junio 2007, por tratarse de una copia simple, que no da fe de la integridad ni autenticidad del mencionado documento y por emanar de un tercero que no ha comparecido al juicio a ratificarlo.

**DÉCIMOCUARTO:** Que se rechazará la objeción pues consta que a fojas 628, Luis Enrique Alamos -quien aparece suscribiendo el documento objetado-reconoció su firma puesta en el mismo señalando que la autoría del documento le pertenece, por lo que se tendrá por reconocido el documento conforme expresamente lo establece el artículo 346 número 1 del Código de Procedimiento Civil.

#### **EN CUANTO AL FONDO:**

**DÉCIMOQUINTO:** Que a fojas 21, el Servicio Nacional del Consumidor, acciona en procedimiento especial para protección del interés colectivo interponiendo demanda en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., por cobros que la empresa Cencosud ha hecho a sus clientes al margen de lo establecido en la ley, solicitando la restitución a los consumidores de los dineros cobrados en exceso, la reparación e indemnización que corresponda por tal concepto y la aplicación de las sanciones que para el caso contempla la ley, así como también la declaración de nulidad de aquellas cláusulas del contrato que según lo dispuesto en el artículo 16 de la ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, LPC, revisten carácter de abusivas. La acción se funda en la modificación unilateral que habría realizado la demandada al texto del contrato de tarjeta Jumbo Mas, alzando el monto fijo por comisión mensual sin obtener el consentimiento de los tarjeta habientes.

Señala que Cencosud pretendió modificar texto de contrato de tarjeta Jumbo Mas, en forma unilateral, en circunstancias que el contrato contiene las condiciones de contratación que la empresa ha dispuesto, entre ellas el monto a cobrar por comisión por mantención de la cuenta, incluyendo un monto fijo por comisión mensual que cubre el procesamiento de la cuenta, la emisión y distribución de los estados de cuenta. Expresa que dicho monto hasta febrero de 2006 era de \$460 mensuales y que fue aumentado a partir del 1 de marzo de manera unilateral por la demandada a \$990, variando las condiciones económicas informadas al cliente al momento de la contratación y afectando con ello a lo menos a aquellos clientes cuyos promedios de compra durante los últimos seis meses no superaron los 50 mil pesos. Insiste en señalar que Cencosud comenzó a cobrar una cifra que excede al doble del monto autorizado en el contrato, modificando el monto a cobrar por comisión mensual por mantención de la cuenta sin requerir del consentimiento de los consumidores, realizando los cobros mes a mes en cada emisión de estado de cuenta, generándose la infracción cada vez que realizó un cobro, renovando los plazos asociados a una eventual prescripción de acciones, por ello las acciones se encuentran plenamente vigentes.

En cuanto a la falta de consentimiento, explica que los consumidores no fueron requeridos por la empresa, por ello no tuvieron la oportunidad de manifestarse ante el alza de cobros que la empresa intentaba imponer, y simplemente mantuvieron una actitud pasiva frente a la pretendida modificación unilateral del contrato, por ello no hubo expresión de voluntad sino únicamente silencio de los clientes, y no puede sostenerse que éstos admitieron o convalidaron el cambio contractual ya que la ley niega todo tipo de valor al silencio del consumidor, señalando que éste no constituye aceptación en actos de consumo lo que implica que ningún proveedor puede legalmente hacer cambios en la relación contractual que lo une con el consumidor sin contar con la expresa voluntad de éste, y la simple pasividad del consumidor, como ocurre en estos autos, no reemplaza la manifestación de voluntad que la ley terminantemente exige. Agrega que no es factible al proveedor presumir una manifestación de voluntad por parte del consumidor y sólo en caso que éste haya expresado de manera fehaciente su voluntad, la relación contractual se habrá construido, o modificado produciendo plenos efectos jurídicos y por ello el sólo hecho del pago no reemplaza la manifestación de voluntad.

Expone que la LPC contiene normas y principios relativos a la formación del consentimiento que complementan la regulación general; los consumidores se obligan respecto de los proveedores únicamente en cuanto se manifiestan inequívocamente en tal sentido, pues sólo entonces se perfecciona el consentimiento. Refiere que la historia de ley en relación al artículo 12 tiene por objeto que el consentimiento del consumidor sea prestado sin riesgos, así el artículo 16 señala las condiciones que califican las cláusulas del contrato como cláusulas abusivas, disponiendo la letra a) que es abusiva una cláusula en que se otorga 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.

Expresa que en el cambio de condiciones contractuales de Cencosud no existió consentimiento expreso y por ello debe concluirse que la modificación de cobros implementada por la demandada fue una modificación unilateral contraria a derecho, siendo los cobros injustificados e ilegales. Por lo anterior, señala, el



pretendido cambio unilateral del contrato contraviene las normas de conducta previstas y especialmente vulnera el principio de buena fe que inspira el actuar de los consumidores cuando se enfrentan a contrataciones a gran escala, lo que genera el derecho de éstos a ser reparados en el daño que injustificadamente han sufrido.

Que en cuanto a la falta de información veraz y oportuna, indica que los clientes disponían para la celebración del contrato de la información que le entregaba la empresa previamente y aceptaron que por concepto de comisión por mantención de la cuenta se les cobrara un determinado monto mensual fijo de \$460, el que fue informado y autorizado en el contrato y luego modificado unilateralmente, vulnerando el principio de la buena fe en el ámbito contractual, agregando que si un cliente decidió contratar, no tiene ninguna influencia en las cláusulas del contrato, pues éste se encuentra redactado de antemano, por ello si es una de las partes la que impone los términos del contrato, no es razonable que además tenga la facultad discrecional de revisar y alterar posteriormente sus propios términos contractuales. Explica que Cencosud no sólo modificó unilateralmente el contrato sino además vulneró el deber de otorgar a sus clientes información veraz y oportuna acerca de las condiciones de contratación.

Expone que el proveedor debe prestar su servicio de manera seria, profesional y responsable, y una falta al cumplimiento de sus obligaciones basada en una modificación unilateral del contrato implica una conducta infraccional que se contrapone de manera directa y evidente al tenor literal de la ley y al espíritu de ésta, por ello, los consumidores tienen derecho legal a ser resarcidos en todos aquellos cobros que le fueron efectuados al margen de la ley, esto es, todos aquellos cobros que la empresa les haya efectuado sin su consentimiento ni respaldo contractual, por todo el periodo en que esto hubiere ocurrido.

Agrega que las cláusulas del contrato no pueden vulnerar el orden público, y que el anexo al contrato o reglamento, incluye una cláusula que contempla la posibilidad de modificar unilateralmente el contrato, al indicar en su cláusula 16 que “cualquier cambio de las condiciones de uso y privilegios de la tarjeta deberá ser informado por escrito al usuario entendiéndose que éste las acepta si

mantiene o utiliza la tarjeta después de 30 días de expedida la comunicación respectiva. Si el usuario decidiera no aceptar las variaciones podrá poner término de inmediato al contrato mediante el aviso a la empresa y haciéndole entrega material de las tarjetas que hubiere recibido”, cláusula que estima es ilegal, ya que es la empresa la que ha impuesto las condiciones de contratación la que incluye en el contrato una cláusula en que pretende otorgarse la posibilidad de abstraerse de su fiel cumplimiento, aduciendo un cambio supuestamente autorizado en el mismo instrumento, vulnerando el orden público, pues conlleva la renuncia del cliente del derecho que le concede la LPC en el artículo 12, esto es, que el proveedor respete los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ofreció o convino la entrega del bien o la prestación del servicio e implica que el cliente estaría renunciando al derecho básico que tiene todo consumidor a ser informado veraz y oportunamente acerca de las condiciones de contratación, según lo dispuesto por el artículo 3 b) de la LPC, pretendiendo dicha cláusula 16 del reglamento otorgar valor al silencio del consumidor al disponer que éste acepta el cambio de condiciones si mantiene o utiliza la tarjeta después de 30 días de expedida la comunicación; sin embargo, el silencio del consumidor no puede tener el efecto que pretende la demandada en atención a que la ley expresamente lo prohíbe en el artículo 3 a).

Aclara que siendo el contrato uno de adhesión y señalando expresamente el artículo 16 de la LPC que “no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que a) otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, la cláusula es abusiva pues contiene esa facultad de modificar a su solo arbitrio sus condiciones, y corresponde que sea declarada nula.

Asimismo, continúa, la cláusula 9 del contrato de Cencosud contiene también estipulaciones que conforme al artículo 16 LPC son abusivas, y en este caso, se trata de un mandato que otorga de manera irrevocable el consumidor a la empresa y en virtud del cual ésta podrá, en nombre y representación del consumidor, aceptar letras de cambio, suscribir pagarés y reconocer deudas a

favor de la empresa por montos que se determinarán en base a liquidaciones efectuadas por la misma empresa, y podrá ceder libremente tales títulos y ejecutarlos sin previo aviso, protesto ni requerimiento, facultándose a la empresa para ceder a terceros el contrato y los derechos y obligaciones que de él emanan, así como todos los créditos que se originen por el uso de la tarjeta sea que éstos se encuentren vencidos o por vencer.

Indica que dicha cláusula otorga a la empresa un poder amplísimo para realizar transacciones con obligaciones por él asumidas, adquiriendo la empresa la facultad de suscribir títulos ejecutivos respecto a las obligaciones del consumidor por los monto que determina en base a cuantificaciones que la propia empresa realiza de manera unilateral y sin posibilidad de reclamo por parte del deudor, y la empresa queda también facultada para traspasar libremente el crédito por ella determinado a terceros ajenos a la obligación y una vez que el consumidor consiente en la suscripción del contrato y mandato, está vedado de todo conocimiento o control acerca de sus deudas y acreedores, quedando en una posición de completa indefensión. Al respecto, expresa que dicho mandato contraviene la buena fe porque genera un desequilibrio importante en las prestaciones de las partes en perjuicio del consumidor, basado en la exención del deber de rendir cuentas y en los términos amplios de la redacción de la cláusula, así se priva al consumidor de derechos mínimos del mandante como conocer información respecto al estado del negocio encomendado y la posibilidad de revocarlo en cualquier tiempo si el mandatario excede los términos del mandato, cláusulas que no serían incluidas en un contrato libremente discutido, por lo que solicita sea declarada nula dicha cláusula contractual.

Termina solicitando en definitiva: 1. Se declare la admisibilidad de la demanda conforme lo establecido por el artículo 52 de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor (LPC); 2. Se declare que la empresa ha infringido la normativa legal de la LPC, vulnerando especialmente los deberes y derechos consagrados en el artículo 3ª), 3b), 12, 16 y 23 de la ley; 3- Se ordene la cesación de los cobros indebidos que la empresa realiza en exceso de lo autorizado; 4- Se condene a la empresa al pago de una multa a beneficio fiscal de hasta 50 UTM

por cada uno de los casos que se acredite la infracción y especialmente tomando en consideración que la infracción se ha producido cada vez que se ha cobrado a cada uno de los tarjeta habientes montos en exceso de lo permitido en el contrato; 5- Se ordene la devolución de lo pagado en exceso por cada uno de los consumidores afectados, con reajustes e intereses por todo el periodo en el que se realizó el cobro y hasta que los consumidores hubieren prestado su consentimiento, disponiendo que la devolución se haga efectiva; 6- Se declare la nulidad absoluta de la cláusula 16 del reglamento y 9 del contrato por tratarse de cláusulas abusivas y se determine que éstas no producen efecto alguno y deben ser privadas de toda eficacia y efecto jurídico, declarando asimismo la nulidad de toda otra cláusula que el Tribunal estime abusiva; 7- Se determinen los grupos o subgrupos de consumidores afectados; 8- Se condene a la demandada al pago de las indemnizaciones o reparaciones que estimen pertinentes y determine el monto de éstas a favor de cada grupo o subgrupo; 9- Se disponga que las indemnizaciones, reparaciones y devoluciones que en derecho correspondan se efectúen por la demandada sin requerir la comparecencia de los afectados, puesto que la demandada cuenta con la información necesaria para su individualización, procediendo conforme lo dispone el artículo 53 c); 10- Se disponga la realización de las publicaciones que la ley ordena según lo señalado en la letra e) del artículo 53; 11- Se condene expresamente en costas a la demandada y 12- que se le imponga una sanción que el tribunal estime en derecho aplicar.

**DECIMOSEXTO:** Que contestando, la demandada solicita el rechazo de la demanda, señalando que la modificación de los contratos contó con el correspondiente consentimiento de los clientes. La Cláusula 16 del reglamento que integra un mismo instrumento junto con el contrato, dispone que para introducir cualquier modificación en los contratos, Cencosud debe previamente informar por escrito tal circunstancia a sus clientes y se entiende que éstos han aceptado la modificación propuesta si es que mantienen o utilizan la tarjeta después de los 30 días siguientes de expedida la respectiva comunicación, estableciéndose que si el cliente no acepta la modificación se encuentra plenamente facultado para poner término al contrato.

Cencosud dando cumplimiento a dicha cláusula, en el mes de enero de 2006 comunicó por escrito a sus clientes la circunstancia que a partir del mes siguiente, el valor de la comisión mensual por mantención de la tarjeta Jumbo Mas experimentaría una modificación y alcanzaría \$990, señalando que con posterioridad a ello y respecto de los clientes que utilizaron u optaron por mantener la tarjeta, se habría verificado la aceptación tácita de tales tarjeta habientes en conformidad a lo expresamente previsto en la convención.

Señala que la cláusula 16 del reglamento es plenamente válida, es la regla general en industrias como la demandada, en que la actividad se caracteriza por un número de clientes tal, que hacen que sea extremadamente dificultoso sino imposible el introducir modificaciones a los contratos que gobiernan las relaciones proveedor/cliente bajo la modalidad de la aceptación expresa.

Explica que Cencosud suscribe con cada cliente que desee acceder a su tarjeta de crédito, una convención denominada contrato y reglamento de uso de la Tarjeta Jumbo Más, en virtud de la cual otorga a éste una línea de crédito en moneda nacional mediante la entrega de la tarjeta Jumbo Más, tarjeta que cumple con los estándares aplicados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y que el 25 de agosto de 2006, se inscribió la tarjeta en el Registro de Emisores de Tarjetas de Crédito de la SBIF, pasando a quedar fiscalizada y sometida a la circular N° 17 de la SBIF y asimismo al capítulo III J.1 del compendio de normas financieras del Banco Central de Chile.

Agrega que en agosto de 2007, posterior al alza en las comisiones que se impugna, el Sernac consignó que esta tarjeta, junto a otra de la competencia, constituye la alternativa de avance en efectivo de menor valor para los consumidores, debido a que los costos del crédito contemplan los cobros más bajos por concepto de comisiones de administración y mantención de la tarjeta, faltando fundamento a las afirmaciones contenidas en la demanda.

Enfatiza que la cláusula 16 del reglamento contempla en términos expresos la posibilidad que se modifiquen la condiciones del contrato y del reglamento en la medida que cuenten con la aceptación tácita de los clientes, teniendo la posibilidad de poner término unilateralmente al contrato frente a cualquier

modificación propuesta por Cencosud a las condiciones del contrato, que no estime conveniente, razonable o admisible, siendo esa cláusula la forma de introducir modificaciones en los contratos, ya que contempla un mecanismo mediante el cual Cencosud se encuentra facultado para proponer a sus clientes una determinada modificación y éstos a su turno, pueden libremente aceptarla o rechazarla en los términos definidos en dicha disposición y su claro tenor no deja lugar a dudas en cuanto al contenido, expresamente establece la necesidad de contar con la aceptación de los clientes para los efectos que pueda entenderse perfeccionada la modificación de que se trata, no se prevé posibilidad de modificar unilateralmente el contrato, sino que expresamente exige el consentimiento del cliente, por ello, señala, no es efectivo que la cláusula 16 del reglamento contravenga el artículo 3 letra a de la LPC, ya que no otorga al silencio el carácter de manifestación de voluntad, simplemente se reglamenta la aceptación tácita de éstos frente a modificaciones contractuales propuestas por la demandada; el consentimiento de los clientes no está determinado por una mera abstención o pasividad de los clientes sino por conductas positivas, ya que se exige a los clientes que mantengan o utilicen las tarjetas Jumbo Mas. La demandante equivocadamente asimila aceptación tácita a silencio estimándola improcedente; por otro lado alega que en la cláusula 16 del reglamento se le exige de la obligación de respetar los términos y condiciones previstos en los contratos.

Señala que su parte ha cumplido con su obligación de informar veraz y oportunamente a sus clientes, y lo ha hecho conforme a las normas dictadas por la SBIF para los emisores y operadores de tarjetas de crédito, que en Circular 17 de 28 de abril de 2006 dispone expresamente que para introducir cambios en los valores cobrados en las comisiones los emisores requieren únicamente informar al titular en el estado de cuenta con la debida anticipación, señalando “podrán ser modificadas por el emisor previo aviso al titular en el estado de cuenta y en las pizarras informativas en locales de emisor” asimismo en el 9.1 establece que “el plan de cobros deberá ser informado por escrito al titular al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que se aplicará la nueva base de cobro o el cambio de tarifa”

Asimismo y respecto a la cláusula 9, estima que es plenamente válida y ajustada a derecho, y no abusiva como pretende la actora, ya que reglamenta un mandato especial e irrevocable de los tarjeta habientes a Cencosud con el objeto que en su nombre y representación, ésta pueda aceptar letras de cambio, suscribir pagarés y reconocer las deudas del cliente que tengan su origen en el uso de la línea de crédito, teniéndose a la vista para tales efectos una liquidación practicada por la demandada. Señala que lo que se reclama es una cláusula que contiene estipulaciones legítimas y de carácter estándar en la industria. Los resguardos permiten aminorar los riesgos asociados a la colocación de créditos y disminuir los valores cobrados a los consumidores. Por ello la eliminación de tales cláusulas sólo incrementaría los riesgos de quienes otorgan créditos. Lo que necesariamente traería como consecuencia el alza de los valores cobrados a los clientes.

Agrega que el artículo 16 de LPC dispone que para determinar si una disposición es contraria a las exigencias de la buena fe, en primer lugar debe atenderse a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen y en segundo lugar, se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de buena fe cuando los contratos han sido revisados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales, constituyendo la cláusula 9 una disposición ajustada a las exigencias de la buena fe y plenamente válida

Expresa que no es efectivo que el cliente quede en situación de desconocimiento o desprotección respecto de las deudas impagas que mantiene con la demandada, ya que su parte se encuentra obligada a emitirle mensualmente un estado de cuenta y éste tiene un plazo de 30 días para manifestar sus reparos al mismo, lo que también se encuentra regulado en la Circular 17 de la SBIF, debiendo incluirse en los estados de cuenta entre otras menciones el detalle de las compras o usos de servicios, los avances otorgados, los intereses, los cobros por comisiones y/o cargos y el saldo adeudado a la fecha y frente al no cumplimiento de un cliente, su parte deberá practicar una liquidación que contenga un detalle total de la deuda, la que se tiene a la vista al hacer uso

del mandato, por ello es evidente que los clientes no se encuentran en situación de desconocimiento o desprotección. En cuanto a la irrevocabilidad del mandato, su razón se explica en que la ejecución del mismo se encuentra establecida en interés de Cencosud, de contrario los clientes tendrían todos los incentivos para dejarlo sin efecto en el momento mismo en que dejaran de cumplir sus obligaciones, menoscabando con ello las posibilidades de su parte de recuperar los dineros entregados.

Finalmente señala que la acción interpuesta por el Sernac se encuentra prescrita en atención a lo establecido por el artículo 26 de la LPC, ya que la demanda se ingresó al tribunal el 6 de diciembre de 2006, fue notificada a su parte el 6 de enero de 2007, habiendo transcurrido en exceso los seis meses expresamente previstos en la ley, y encontrándose acreditado que la modificación de los contratos existió y contó con la debida aceptación de los clientes, es improcedente el intento de la demandante de sortear la prescripción. Manifiesta que de estimarse que la modificación del contrato no contó con el consentimiento de los clientes, en todo caso existe un período en que la infracción demandada se encuentra prescrita, ya que al haberse notificado la demanda el 12 de enero de 2007, las supuestas infracciones derivadas de cualquier cobro realizado en forma previa al 12 de julio de 2006, esto es contado hacia atrás 6 meses desde la interposición de la demanda, se encontraría prescrito.

En cuanto a las multas, expresa que la solicitud de la actora de aplicar una multa por cada cliente y tantas multas como cobros mensuales hayan sido efectuados hasta la dictación de la sentencia definitiva, constituye una aberración, correspondiendo aplicar en todo caso una sola multa que no podría exceder de 50 Unidades Tributarias Mensuales conforme lo dispuesto en el artículo 24 de LPC y de acuerdo a los principios del derecho penal.

**DECIMOSÉPTIMO:** Que con el objeto de probar los hechos fundantes del libelo, la actora presentó los siguientes medios de prueba:

-DOCUMENTAL: I. Acompañó a la demanda:

a)-. copia de contrato y reglamento de uso de Tarjeta Jumbo Mas” de 3 de febrero de 2005, en el que se señala que el cargo de comisión mensual por



mantención de la cuenta esll \$460, y copia de contrato y reglamento de 14 de febrero de 2006, en el que se señala que el cobro por el mismo ítem es de \$990, agregando en su pie de página que los montos ahí señalados tienen vigencia para las transacciones realizadas desde el 1 de marzo de 2006.

b).- copia de la carta enviada por la demandadae al Sernac, el 13 de marzo de 2006, en respuesta al oficio ordinario 3456, que señala que los valores asociados al contrato son informados al público a través de pizarras y otras informaciones de interés entregados mediante estados de cuentas que se envían a los domicilios de los tarjeta habientes;

c).- copia de nota de prensa del diario La Segunda, de 6 de febrero de 2006, informando sobre aumento de cobros por parte de Jumbo;

d).- copias de reclamos interpuestos por usuarios de la Tarjeta Jumbo Mas recibidos por el Sernac.

II. A fojas 595,

a)- carta de 16 de marzo de 2009 emanada de Patricio Rivas de Diego, Gerente General de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.;

b)- informe que contiene estimativo de ingresos obtenidos por la demandada en relación a alzas en comisión mensual emanado de departamento de estudios del Sernac.

**DECIMOCTAVO:** Que compareció como testigo, Miguel Ángel Pavez Hernández, administrador público, quien declara tener conocimiento del aumento de costo de gastos administrativos de \$530 mensuales o 115% de incremento, el que afectaría a todos los consumidores con su tarjeta vigente; más específicamente los clientes con tarjetas con operaciones que se encuentran pagando sus cuotas mes a mes, agregando que según la Superintendencia de Bancos, las Tarjetas vigentes son aquellas habilitadas para realizar una operación de compra; las tarjetas con operaciones son aquellas que poseen una operación realizada al menos y forman parte de la globalidad de las tarjetas vigentes. En éstas, desde que se realiza una operación se genera una factura con el cobro de la compra realizada y de las comisiones asociadas. Las tarjetas con operaciones son aquellas vigentes y que a su vez ya han realizado una transacción al menos,

independientemente del número de cuotas y dan origen a un cobro mensual con el valor de la compra más las comisiones asociadas. En caso de tarjetas vigentes en que no se han realizado operaciones, no generan facturas, cuotas ni cobros de comisiones. Las tarjetas vigentes sin operaciones, al momento que realicen al menos una operación tendrán que pagar de acuerdo a la nueva tarifa incrementada. Respecto a los perjuicios, son \$530 pesos mensuales por cliente que según antecedentes de la Superintendencia de Bancos de 2008, son aproximadamente 1.800.000 tarjetas vigentes, alcanzando un impacto anual cercano a los veintidós mil millones de pesos, lo que superaría en 10 mil millones el mismo resultado anual con un cobro de \$460. Agrega el testigo que a partir de enero de 2009 la demandada modificó el cobro de \$990 por una comisión de 0,65 UF ingresos mensuales y anuales.

**DECIMONOVENO:** Asimismo, a fojas 778 provocó la absolución de posiciones de la demandada, compareciendo el Gerente General de Cencosud Patricio Hilario Rivas de Diego, quien declaró que frente al alza de acuerdo al contrato vigente, hubo una mínima cantidad de reclamos atendidos en el servicio al cliente, cuya cifra si mal no recuerda, ascendió a 178 clientes, agregando que excepcionalmente a algunos clientes se les hizo un descuento comercial para en definitiva ver si continuaban operando con su tarjeta.

Que sin perjuicio de lo anterior, a solicitud de la actora se practicó diligencia de exhibición de documentos a fojas 665, consistente en listado con número mensual de tarjeta habientes Jumbo Mas período marzo 2006 a noviembre 2006.

Asimismo, se agregaron los siguientes oficios: a-. a fojas 748, ORD 2592 de 17 de junio de 2009 emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, mediante el cual informa que Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. se encuentra registrada en la Superintendencia a contar del 25 de agosto de 2006 conforme a la normativa respectiva y que según los dos informes de procedimientos acordados, confeccionados por auditores externos de dicha empresa; al 31 de diciembre de 2007 y 31 de diciembre de 2008, se ha señalado que se verifican una serie de contenidos mínimos exigidos por la Circular 17, entre

ellos, en materia de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, concluyendo que no hay observaciones;

b-. A fojas 791, Oficio 13895 de 12 de noviembre de 2009 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en que informa que según datos recabados, la demandada a septiembre de 2009 figura con 3.735.433 clientes; vigentes a esa fecha 2.336.582 tarjetas; y con operaciones a la misma época figuran 1.083.993 tarjetas, cobrándose un valor mensual por comisión de 0,065 UF IVA incluido monto descontado en su totalidad a clientes que han tenido un promedio mensual entre enero y junio de 2009 igual o superior a 10 UF. En cuanto a cifras de tarjeta habientes y comisiones cobradas en febrero de 2006, informa que no tiene antecedentes por cuanto dicha tarjeta comenzó a ser fiscalizada con posterioridad

c- Informe evacuado por la demandada en relación con el número de tarjeta habientes en el período marzo 2006 a noviembre de 2006; de los que registran promedio de compras inferior a \$50 mil durante los últimos 6 meses, fecha de inicio de cobro de \$990 por comisión mensual por mantención de la tarjeta, respuestas a consumidores que reclamaron; forma en que se obtuvo el consentimiento para efectuar el aumento de cobros,

**VIGÉSIMO:** Que, la demandada con el objeto de probar sus descargos, acompañó la siguiente PRUEBA DOCUMENTAL:

A fojas 502, 590 y 600, acompañó: a-. informe en derecho elaborado por los profesores Enrique Barros Bourie y José Miguel Valdivia Olivares, denominado modificaciones de contrato de consumo;

b-. copia de estado de cuenta enviado por su parte a uno de sus clientes en el mes de enero de 2006;

c-. copia de estudios denominados “costo de avance en efectivo” y “cobro de tarjetas de crédito en multitiendas y casas comerciales” elaborados por Sernac en agosto de 2007 y diciembre de 2006, respectivamente;

d-. acta notarial protocolizada conteniendo correos electrónicos en los que se da instrucción a Carolina Sepúlveda, el 30 de diciembre de 2005, de incluir en los estado de cuenta la frase “ Informamos que a contar del 1 de Febrero del 2006,

el valor de la Comisión Mantención Mensual será de \$990”, enviado por Sergio Mazuela, de Cencosud.;

e-. copia de compendio de normas financieras del Banco Central de Chile, relativo a emisión u operación de tarjetas de crédito;

f-. copia Circular 17 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de 28 de abril de 2006;

g-. copia de la historia fidedigna de la Ley 19.955, que modificó ley 19.496;

h-. copia de cinco ejemplares de contrato y reglamento de uso de la tarjeta;

i-. carta y certificado de 28 de agosto de 2008 enviados por el señor Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras a Cencosud ;

j-. copia de documentos emitidos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras relativos a las comisiones cobradas por los emisores de tarjetas de créditos no bancarias;

k-. cartas (i) enviada por la casa comercial La Polar a sus clientes de “Tarjeta Dorada La Polar” comunicándoles el plan de nuevas tarifas a cobrar; (ii) de 21 de octubre de 2007, enviada por CMR Falabella a sus clientes, por medio de la cual informa nuevo valor de comisión mensual; (iii) carta de 23 de enero de 2009, enviada por Banco BCI y por T Banc a sus clientes, por medio del cual les comunica el nuevo valor de la comisión mensual ;

l-. copias de estados de cuenta de Tarjeta Jumbo Mas, emitido por Cencosud Administradora de Tarjetas SA, enviados a sus clientes en enero de 2006;

m-. estados de cuenta de CMR Falabella correspondientes a los meses de julio y agosto ;

n-. copia autorizada de factura 0015717, emitida por Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus SA, de fecha 28 de febrero de 2006, correspondiente a la distribución de los Estados de Cuenta de los titulares de Tarjetas de Crédito Jumbo Mas durante el mes de enero de 2006;

o-.ejemplares de contratos ofrecidos al público por Presto, Corpbanca, BankBoston, Corpbanca American Express Cards, Banco Santander-Santiago, BCI, CMR Falabella Ripley, La Polar y Din;

p-. copia de noticia publicada en el diario Las Ultimas Noticias, el 13 de septiembre de 2007;

q-. copia de avenimiento celebrado el 27 de abril de 2006 entre Sernac , Administradora de Créditos Comerciales ACC SA Paris S.A. y Corporación Nacional de Usuarios de Chile, Conadecus S.A;

r-. copia de contrato para la cartera de Molina, Swett y Valdés S.A. Corredores de Bolsa.;

s-. estados de cuenta de la Tarjeta Jumbo Mas, emitidos en noviembre de 2008 y enero de 2009 por Cencosud;

t-. copia de contratos de apertura de crédito y afiliación Sistema y Uso de Tarjeta S.A. de Crédito Cencosud suscrito entre la demandada y Sonia Edith Urra Pacheco, el 5 de enero de 2007; con Ruth Inés Velloso Araneda el 29 de diciembre de 2006;

u-. copia autorizada de Contrato de Agilización al sistema de Crédito Paris suscrito entre Créditos Comerciales ACC SA y Marcelo Gane Catalán el 22 de octubre de 2006 y con Oscar Díaz Salas el 25 de octubre de 2006;

v-. informe de revisión especial sobre procedimientos acordados sobre Sistema de Tarjetas de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. a noviembre de 2008, emitido por PricewaterhouseCoopers;

w-. carta del jefe de la División Jurídica del Sernac, dirigida al Gerente General de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., de 27 de junio de 2006.

**VIGÉSIMOPRIMERO:** Que la demandada asimismo rindió prueba testimonial, deponiendo los siguientes testigos: a-. Carolina Sepúlveda Farías, diseñadora, ejecutiva comercial área retail, quien declara que en diciembre de 2005 se les solicitó incorporar frases en los estados de cuentas de enero de 2006 y se realizó el cambio de parámetros en los estados de cuenta a partir de febrero de 2006, agregando que en febrero de 2008 le solicitaron antecedentes y copias de correos de instrucciones solicitadas en esa oportunidad. Que Nexos, empresa para la cual trabaja, es una procesadora de tarjetas de crédito, la cual tiene servicios de facturación, impresión y distribución de estados de cuenta, servicio que Cencosud tiene contratado con Nexus el año 2006. Agrega que su función

específica es recepcionar las instrucciones de Cencosud y si quieren incorporar frases, hacer modificaciones a parámetros y coordinaciones de insertos electrónicos, imágenes que van detrás de la cuenta y todos los insumos de un estado de cuenta. Refiere que se informó con 30 días de anticipación la modificación del cobro, se notificó por intermedio de la frase a los clientes con cuentas vigentes, utilizables para facturar.

b-. Francisco Arthur Errázuriz, asesor legal de la Cámara de Comercio de Santiago A.G., en su calidad de asesor, sostiene que toda la industria de las tarjetas de créditos tiene una cláusula que establece un mecanismo para el cambio de tarifa en las comisiones, mediante el envío de una comunicación por parte del emisor, señalando que es habitual en emisores de tarjetas bancarias y no bancarias, es un mecanismo refrendado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que expresamente establece en estos sistemas de contratación masiva el envío de una comunicación al cliente para que éste pueda expresar si la acepta o rechaza dentro de cierto plazo. Agrega que la cláusula está inserta en un contrato y no ha habido silencio sino la manifestación de voluntad del tarjeta habiente expresa, regulando precisamente situaciones futuras como es el caso del cambio en materia de comisiones.

c-. Enrique Barros Bourie, abogado, señala que se le requirió informar en derecho sobre la materia en discusión, se le enviaron los antecedentes y reconoce el informe en derecho que se le exhibe para los efectos establecidos en el artículo 346 número 1 del Código de Procedimiento Civil.

d-. Luis Enrique Álamos Olivos, contador auditor, expresa que trabaja en PricewaterhouseCoopers y reconoce la autoría del informe emitido y su firma, puesta en el documento que fuera acompañado a los autos por el demandado.

e-. José Miguel Valdivia, quien reconoce la autoría y firma puesta en informe de derecho acompañado.

**VIGÉSIMOSEGUNDO:** Que a fojas 796, compareció a absolver posiciones José Roa Ramírez, Director del Sernac

**VIGÉSIMOTERCERO:** Que con el mérito de la documental acompañada por ambas partes, reseñada especialmente en los considerandos décimo quinto

literal a) y decimoctavo letras b), d), h), l), y n), no objetados, y del dicho de los testigos de ambas partes, se tendrá por establecido que la demandada, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. suscribió con sus clientes “Contrato y Reglamento de Uso de la Tarjeta Jumbo Mas”, en los que expresamente se estableció, en la cláusula décima de dicho contrato, entre otros, que “la comisión mensual por mantención de la cuenta sólo para clientes con compras o deuda facturada es de \$460 para el titular de la tarjeta”, agregando que dicho cobro cubrirá el procesamiento de la cuenta, emisión y distribución de los estados de cuenta. Asimismo la citada cláusula señala que “Los valores expresados en pesos moneda nacional serán reajustados anualmente conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor...”.

Igualmente el contrato, en su reglamento, cláusula 16, establece que “cualquier cambio de las condiciones de uso y privilegios de la tarjeta, deberá ser informada por escrito al usuario, entendiéndose que éste las acepta si mantiene o utiliza la tarjeta después de 30 días de expedida la comunicación respectiva. Si el usuario decidiera no aceptar las variaciones podrá poner término de inmediato al contrato mediante el aviso a la empresa y haciéndole entrega material de las tarjetas que hubiere recibido”.

Que Cencosud informó que a partir de febrero el cargo por gastos de mantención aumentaría a \$990 mensuales.

Que la comunicación se realizó mediante la inserción de la información en los estados de cuenta en el costado derecho inferior y en letra de menor tamaño que aquella utilizada para la cuenta misma.

Que el cobro por comisión de mantención, aumentado en \$530, se realizó mensualmente y a partir del mes de febrero de 2006, cargándose la suma de \$990, por dicho concepto en los estados de cuenta de todos los clientes con tarjetas con operaciones.

**VIGÉSIMOCUARTO:** Que no existe discusión respecto de los hechos, esto es, las cláusulas de los contratos y la modificación en el valor cobrado por comisión mensual, sino sobre la validez de la cláusula contenida en el contrato y en reglamento.

**VIGÉSIMOQUINTO:** Que las disposiciones contempladas en la Ley 19.496, nacen como una forma de protección efectiva de la parte más débil en la suscripción de contratos, generalmente de adhesión, por ser éste quien no puede discutir el contenido del contrato y debe aceptar sus cláusulas como única forma de adquirir bienes o requerir servicios para satisfacer sus necesidades.

**VIGÉSIMOSEXTO:** Que el artículo 1 de la LPC en su número 6, define como contrato de adhesión aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido, definición que es plenamente aplicable a los contratos materia de esta litis.

**VIGESIMOSÉPTIMO:** Que por un lado, establece el artículo 16 letra a) de la LPC, que no producirán efecto alguno las cláusulas que “otorguen a alguna de las partes la facultad de modificar a su solo arbitrio el contrato o suspender unilateralmente su ejecución.

Que si bien las partes contratantes pactaron una cláusula que permite la modificación del contrato en los términos propuestos y defendidos por la demandada, se deberá restar valor a aquella desde que aparece manifiestamente contraria al espíritu de la legislación, pues sólo cede en perjuicio del consumidor, quien frente a la modificación pretendida por la demandada, nada puede hacer, imponiendo la empresa, sin su consentimiento, modificaciones en el contrato.

Que la ley expresamente dispone, en su artículo 3, que el silencio en actos de consumo, no constituye aceptación, y por ello no es suficiente la inactividad de los consumidores para entender que éstos han consentido en la modificación a sus contratos, y no puede pretenderse, que por el sólo hecho de no acercarse a la empresa demandada dentro de los 30 días siguientes a la inserción que se realizó en el estado de cuenta y entregar sus tarjetas o por el sólo hecho de utilizarlas, se ha consentido en una modificación o aceptado un cambio unilateral.

**VIGÉSIMOCTAVO:** Que si, al suscribir el contrato, el cliente fue informado que los valores que se le cobrarían con ocasión del Contrato y Reglamento de Uso de la Tarjeta Jumbo Mas estarían sujetos a reajuste conforme la variación del IPC, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula décima del mismo, no resulta



razonable ni menos justificada el alza unilateral de la comisión mensual por mantención de la cuenta en más de un 100% impuesta por la demandada.

**VIGÉSIMONOVENO:** Que aunque no se ha definido que es una cláusula abusiva, la doctrina concuerda en cuanto a los elementos que la configuran, señalando “que una cláusula abusiva, confiere a uno de los contratantes una desventaja desmesurada y, por consiguiente, implica un desequilibrio significativo entre los derechos y obligaciones de las partes... el desequilibrio desencadena una falta de equivalencia entre los contratante” (Larroumet, Ch Responsabilidad Civil contractual. Algunos temas moderno, Santiago, Jurídica 1998, p. 72)

La cláusula abusiva, “en doctrina es aquella que confiere derechos exorbitantes en favor del proponente del contrato de adhesión, le atribuyen la facultad de fijar o modificar sus elementos, su régimen jurídico, como cambiar el tipo de producto o servicio, modificar los precios, ceder el contrato sin el consentimiento del adherente, la atribución de la facultad exclusiva de interpretación del contenido contractual, la sumisión de la ejecución de las prestaciones a condiciones de carácter potestativo, cuya realización dependa únicamente de la voluntad del proponente, la atribución del derecho de libre rescisión del contrato al mismo proponente y, en general, cualquier reforma al contenido del contrato (Corte de Apelaciones de Valparaíso, 04/10/2007, 874-2007).

De lo expuesto, se concluye que son cláusulas abusivas aquellas fijadas por la parte más fuerte del contrato y que pueden perjudicar a la más débil, y por ello, es abusiva aquella cláusula que permite cambiar las condiciones originales de contratación sin que medie el consentimiento de una de las partes.

**TRIGÉSIMO:** Que de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 1545 del Código Civil, todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes. sin embargo, aquella cláusula que es abusiva escapa del concepto de un contrato legalmente celebrado, y no tiene fuerza obligatoria, en efecto, así lo dispone el artículo 16, al prescribir que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que a) otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato.

Que por todo lo fundamentado, debe estimarse que la cláusula contenida en el artículo 16 del reglamento del contrato, es abusiva y vulnera el derecho del consumidor al permitir que la empresa demandada modifique unilateralmente un contrato, que no produce efecto y en consecuencia, que no ha modificado el contrato.

Que no hace variar lo antes razonado el hecho que la Tarjeta Jumbo Mas se encuentre actualmente sujeta a la reglamentación y fiscalización de la Superintendencia de Instituciones Financieras y Bancos, ya que la demandada se sometió a dicho régimen con posterioridad a la modificación unilateral que aplicó a los contratos y una vez que ya se habían realizado los cobros, como aparece informado por la propia Superintendencia en informe agregado a los antecedentes, como tampoco lo señalado por testigos de la demandada, en cuanto a que se trata de cláusulas que son la regla general en industrias como la demandada, en que la actividad se caracteriza por un número de clientes tal, que hacen que sea extremadamente dificultoso sino imposible el introducir modificaciones a los contratos.

**TRIGÉSIMOPRIMERO:** Que distinta es la situación de la cláusula novena del contrato, por medio de la cual el cliente otorga un mandato especial e irrevocable a la demandada para que ésta en nombre y representación del cliente, acepte letras de cambio, suscriba pagarés y reconozca deudas a favor de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. por los valores que en la misma se señalan. Al respecto debe considerarse que dicha cláusula es una garantía para quien otorga el crédito y no puede ser considerada abusiva, ya que por si sola no deja en la indefensión al consumidor; su aplicación sólo procede frente al incumplimiento en el pago de lo adeudado, quedando en todo caso resguardada la posibilidad para el afectado de revisar los estados de cuenta, y siempre, alegar ante el tribunal competente el abuso que eventualmente se hiciere del mandato, razones éstas suficientes para desechar la solicitud de declaración de abusiva de la referida cláusula.

**TRIGÉSIMOSEGUNDO:** Que en cuanto a la prescripción alegada, de los antecedentes consta que la modificación al contrato se efectuó a partir del mes de

febrero de 2006 y que la demanda fue notificada el 12 de de enero de 2007. Que habiéndose realizado los cobros como consecuencia de una modificación unilateral del contrato, sin el consentimiento del obligado al pago mayor, se efectuaron cobros mes a mes a partir de febrero de 2006, y con ello se renovó el plazo de prescripción de seis meses, cada vez que se realizó un nuevo cobro, por lo que conforme lo establecido por el artículo 26 de la LPC, se hará lugar a la prescripción solicitada sólo en relación a las infracciones derivadas de cobros, realizados en forma previa al 12 de julio de 2006.

**TRIGÉSIMOTERCERO:** Que habiéndose declarado abusiva la cláusula contenida en el numeral 16 del reglamento de uso de la Tarjeta Jumbo Mas, la demandada deberá cesar en el cobro indebido, y devolver todas las sumas cobradas en exceso, a partir del 12 de julio de 2006, con reajustes conforme a la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes anterior a la fecha en que acaeció el cobro no autorizado que originó la demanda y el mes anterior a su entero pago.

Que los dineros deberán ser devueltos a todos los clientes perjudicados, cuyos nombres aparecen en los listados que mantiene la demandada y que en su oportunidad fueron exhibidos a la actora, devolución que se realizará mediante su descuento directo en los estados de cuenta del mes subsiguiente a aquel en que la sentencia quede ejecutoriada y para el evento de no ser posible, deberá reintegrarse personalmente esas sumas a cada uno de los afectados.

**TRIGESIMOCUARTO:** Que entendiendo que el sólo hecho de pagar mensualmente una suma de dinero que no correspondía, constituye un perjuicio para los consumidores, por cuanto estas sumas salieron de sus patrimonios, se hace lugar a la indemnización solicitada, avaluándose prudencialmente el perjuicio en una Unidad Tributaria Mensual, que la empresa deberá pagar a cada uno de los consumidores que se vieron afectados por la modificación no consentida del contrato de adhesión.

**TRIGÉSIMOQUINTO:** Que en cuanto a las multas solicitadas por la actora, se tiene presente que la LPC, en su artículo 24 dispone que las infracciones a lo dispuesto en la ley serán sancionadas con multa de hasta UTM 50 si no tuvieron

señalada una sanción diversa, como es el caso; y en atención a la cuantía y el número de personas perjudicadas con la actuación de la demandada, se condena a ésta al pago del máximo de la multa establecida por el legislador, esto es a UTM 50, y no se hará lugar a la solicitud de la demandada de considerar para la aplicación de la multa una infracción por cada cliente y tantas cuantos cobros mensuales en exceso se realizaron.

Por lo expuesto y visto además lo dispuesto en los artículos 144, 160, 170, 254, 346 N°1, 384 N°2, y 433 del Código de Procedimiento Civil, 1545 y siguientes y siguientes, y 1698 del Código Civil y Ley 19.496;

**SE DECLARA:**

**I.-EN CUANTO A LAS TACHAS:**

- Que se rechazan las tachas formuladas por la demandada a fojas a fojas 566 y por la demandante y tercero coadyuvante a fojas 576, 625, 629 y 682.

**II.-EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS:**

- Que se rechaza la objeción de documentos formulada por la parte demandante y tercero coadyuvante a fojas 183 y 185.

**III.- EN CUANTO A LA DEMANDA:**

1° Que se acoge, la demanda de lo principal de fojas 21, en cuanto se declara abusiva la cláusula 16 del reglamento de uso de la Tarjeta Jumbo Mas, y se ordena la restitución de los dineros cobrados en exceso en la forma dispuesta en el considerando Trigésimotercero.

2° Que se acoge la prescripción alegada, sólo respecto de los cobros realizados en forma previa al 12 de julio de 2006.

3° Que se condena a la demandada al pago de una indemnización de una Unidad Tributaria Mensual a cada uno de los consumidores perjudicados.

4° Que se condena a la demandada al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a 50 Unidades Tributarias Mensuales.

5° Que cada parte pagará sus costas.

6° Que deberá cumplirse con lo ordenado en el artículo 53 C letra e de la Ley 19.496.-

Notifíquese, publíquese y regístrese.

Dictado por doña Carola Alejandra Herrera Brümmer, Secretaria Titular del Décimo Juzgado Civil de Santiago, en calidad de Juez No Inhabilitado. Autoriza don Fernando Riera Navarro, Oficial Primero Titular.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, treinta de Diciembre de dos mil diez.**

## Analisis Jurisprudencial.

<b>INSTANCIA: PRIMERA</b>	<b>AÑO: 2010</b>
<b>TRIBUNAL: 10º Juzgado Civil de Santiago</b>	<b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2010</b>
<b>ROL N°: C-21910-2006</b>	<b>DEMANDA: SERNAC en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.</b>

**DEMANDANTE:** Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

**DEMANDADO:** CENCOSUD administradora de tarjetas S.A.

### **HECHOS O ELEMENTOS FACTICOS:**

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor en representación del Servicio Nacional del Consumidor, acciona conforme al procedimiento especial que tiene por objetivo la protección del interés colectivo, e interpone una demanda en contra de CENCOSUD administradora de tarjetas S.A.

Dicha demanda se basa principalmente en cobros indebidos que se apartan del marco legal que rige las relaciones contractuales entre entre proveedores y consumidores<sup>215</sup>.

### **NORMAS LEGALES OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO:**

- Artículo 52 “admisibilidad de la demanda” de la ley de protección al consumidor.
- Artículo 3 “Derechos y Deberes básicos del consumidor” letras a) y b).  
Ley de protección al consumidor.
- Artículos 12 “Obligaciones del proveedor”. Ley de protección al consumidor.
- Artículo 16 “Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión”. Ley de protección al consumidor.
- Artículo 23 “Sancion al infractor de normas sobre protección al consumidor”  
Ley de protección al consumidor<sup>216</sup>.

<sup>215</sup> Vease 10º Juzgado Civil de Santiago (2010) Rol n° C-21910-2006, fijas 21, pag 1.

## **PROBLEMA JURIDICO:**

Servicio Nacional del Consumidor demanda por estimar que los cobros realizados por ésta se apartan del marco legal que rige las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores, al imponer en forma unilateral y a su solo arbitrio una modificación en los montos de su comisión mensual por mantención, sin requerir el consentimiento de los consumidores en la forma que exige la disposición legal, perjudicando patrimonialmente a los consumidores quienes desde la aplicación del alza han debido pagar el monto que excede lo acordado por ellos en los contratos suscritos con la empresa, por lo que solicita se admita a tramitación la demanda y en definitiva:

- Se declare la admisibilidad de la demanda conforme lo establecido por el artículo 52 de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor (LPC);
- Se declare que la empresa ha infringido la normativa legal de la LPC, vulnerando especialmente los deberes y derechos consagrados en los artículos 3a), 3b), 12, 16 y 23 ;
- Se ordene la cesación de los cobros indebidos que la empresa realiza en exceso de lo autorizado;
- Se condene a la empresa al pago de una multa a beneficio fiscal de hasta 50 UTM por cada uno de los casos en que se acredite la infracción y especialmente tomando en consideración que la infracción se ha producido cada vez que se ha cobrado a cada uno de los tarjeta habientes montos en exceso de lo permitido en el contrato;
- Se ordene la devolución de lo pagado en exceso por cada uno de los consumidores afectados, con reajustes e intereses por todo el

---

<sup>216</sup> Vease 10º Juzgado Civil de Santiago (2010) Rol nº C-21910-2006, vistos nº 1, 2 y 10.

periodo en el que se realizó el cobro y hasta que los consumidores hubieren prestado su consentimiento, disponiendo que la devolución se haga efectiva;

- Se declare la nulidad absoluta de la cláusula 16 del reglamento y 9 del contrato por tratarse de cláusulas abusivas y se determine que éstas no producen efecto alguno y deben ser privadas de toda eficacia y efecto jurídico, declarando asimismo la nulidad de toda otra cláusula que el Tribunal estime abusiva;
- Se determinen los grupos o subgrupos de consumidores afectados;
- Se condene a la demandada al pago de las indemnizaciones o reparaciones que estime pertinentes y determine el monto de éstas a favor de cada grupo o subgrupo;
- Se disponga que las indemnizaciones, reparaciones y devoluciones que en derecho correspondan se efectúen por la demandada sin requerir la comparecencia de los afectados, puesto que la demandada cuenta con la información necesaria para su individualización, procediendo conforme lo dispone el artículo 53 c);
- Se disponga la realización de las publicaciones que la ley ordena según lo señalado en la letra e) del artículo 53;
- Se condene expresamente en costas a la demandada y,
- Se imponga a la infractora toda otra sanción que el tribunal estime en derecho aplicar<sup>217</sup>.

### **RAZONAMIENTO DEL TRIBUNAL:**

De acuerdo a los siguientes puntos que solicito la parte demandante SERNAC, el tribunal creo el siguiente razonamiento:

1. En cuanto a los hechos: efectivamente Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. suscribió con sus clientes “Contrato y Reglamento de Uso de

---

<sup>217</sup> Vease 10° Juzgado Civil de Santiago (2010) Rol n° C-21910-2006, vistos n° 1 al 12°.



la Tarjeta Jumbo Mas”, en los que expresamente se estableció, en la cláusula décima de dicho contrato, entre otros, que **“la comisión mensual por mantención de la cuenta sólo para clientes con compras o deuda facturada es de \$460 para el titular de la tarjeta”**, agregando que dicho cobro cubrirá el procesamiento de la cuenta, emisión y distribución de los estados de cuenta. La cláusula señalada que **“Los valores expresados en pesos moneda nacional serán reajustados anualmente conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor...”**.

Igualmente el contrato, en su reglamento, cláusula 16, establece que **“cualquier cambio de las condiciones de uso y privilegios de la tarjeta, deberá ser informada por escrito al usuario, entendiéndose que éste las acepta si mantiene o utiliza la tarjeta después de 30 días de expedida la comunicación respectiva. Si el usuario decidiera no aceptar las variaciones podrá poner término de inmediato al contrato mediante el aviso a la empresa y haciéndole entrega material de las tarjetas que hubiere recibido”**.

Además cencosud señala que informa de tal modificación por gastos de mantención aumentaría a \$990 mensuales. la comunicación se realizó mediante la inserción de la información en los estados de cuenta en el costado derecho inferior y en letra de menor tamaño que aquella utilizada para la cuenta misma.

Respecto de los hechos no existe discusión, es decir, las cláusulas de los contratos y la modificación en el cobro realizado, sino que se discute sobre la validez de la cláusula contenida en el contrato y en reglamento<sup>218</sup>.

## 2. Respecto del Derecho:

las disposiciones contempladas en la Ley 19.496, nacen como una forma de protección efectiva de la parte más débil en la suscripción de contratos, generalmente de adhesión, por ser éste quien no puede discutir el

---

<sup>218</sup> Vease 10° Juzgado Civil de Santiago (2010) Rol n° C-21910-2006, considerando vigesimotercero y vigesimocuarto.

contenido del contrato y debe aceptar sus cláusulas como única forma de adquirir bienes o requerir servicios para satisfacer sus necesidades.

Respecto del contrato de adhesión se establece en el artículo 16 letra a) de la Ley de Protección del Consumidor, que no producirán efecto alguno las cláusulas que “otorguen a alguna de las partes la facultad de modificar a su solo arbitrio el contrato o suspender unilateralmente su ejecución.

si bien las partes contratantes pactaron una cláusula que permite la modificación del contrato en los términos propuestos y defendidos por la demandada, se deberá restar valor a aquella desde que aparece manifiestamente contraria al espíritu de la legislación, pues sólo cede en perjuicio del consumidor, quien frente a la modificación pretendida por la demandada, nada puede hacer, imponiendo la empresa, sin su consentimiento, modificaciones en el contrato.

en su artículo 3, que el silencio en actos de consumo, no constituye aceptación, y por ello no es suficiente la inactividad de los consumidores para entender que éstos han consentido en la modificación a sus contratos, y no puede pretenderse, que por el sólo hecho de no acercarse a la empresa demandada dentro de los 30 días siguientes a la inserción que se realizó en el estado de cuenta y entregar sus tarjetas o por el sólo hecho de utilizarlas, se ha consentido en una modificación o aceptado un cambio unilateral.

Respecto de que lo que se entiende por cláusula abusiva la doctrina señala que **“es aquella que confiere derechos exorbitantes en favor del proponente del contrato de adhesión, le atribuyen la facultad de fijar o modificar sus elementos, su régimen jurídico, como cambiar el tipo de producto o servicio, modificar los precios, ceder el contrato sin el consentimiento del adherente, la atribución de la facultad exclusiva de interpretación del contenido contractual, la sumisión de la ejecución de las prestaciones a condiciones de carácter potestativo, cuya realización dependa únicamente de la voluntad del proponente, la atribución del derecho de libre rescisión del contrato al mismo**

**proponente y, en general, cualquier reforma al contenido del contrato**”(Corte de Apelaciones de Valparaíso, 04/10/2007, 874-2007).

Y finalmente respecto del artículo 1545 del Código Civil, todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes. sin embargo, aquella cláusula que es abusiva escapa del concepto de un contrato legalmente celebrado, y no tiene fuerza obligatoria, en efecto, así lo dispone el artículo 16, al prescribir que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que a) otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato<sup>219</sup>.

Por todo lo anterior expuesto el tribunal considera que son cláusulas abusivas aquellas fijadas por la parte más fuerte del contrato y que pueden perjudicar a la más débil, y por ello, es abusiva aquella cláusula que permite cambiar las condiciones originales de contratación sin que medie el consentimiento de una de las partes.

Respecto de la clausula novena el tribunal considero que no se trata de una abusiva, debido a que existe un mandato especial e irrevocable que el cliente le otorga a la demandada para que ésta en nombre y representación del cliente, acepte letras de cambio, suscriba pagarés y reconozca deudas a favor de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. por los valores que en la misma se señalan. Al respecto debe considerarse que dicha cláusula es una garantía para quien otorga el crédito y no puede ser considerada abusiva, ya que por si sola no deja en la indefensión al consumidor; su aplicación sólo procede frente al incumplimiento en el pago de lo adeudado, quedando en todo caso resguardada la posibilidad para el afectado de revisar los estados de cuenta, y siempre, alegar ante el tribunal competente el abuso que eventualmente se hiciere del mandato.<sup>220</sup>

---

<sup>219</sup> Vease 10° Juzgado Civil de Santiago (2010) Rol n° C-21910-2006, considerando vigesimoquinto, vigesimoséptimo, vigesimonoveno y trigésimo.

<sup>220</sup> Vease 10° Juzgado Civil de Santiago (2010) Rol n° C-21910-2006, considerando trigesimoprimer.

## **DECISION DEL TRIBUNAL:**

- se acoge, la demanda de lo principal de fojas 21, en cuanto se declara abusiva la cláusula 16 del reglamento de uso de la Tarjeta Jumbo Mas, y se ordena la restitución de los dineros cobrados en exceso en la forma dispuesta en el considerando Trigésimotercero.
- se acoge la prescripción alegada, sólo respecto de los cobros realizados en forma previa al 12 de julio de 2006.
- se condena a la demandada al pago de una indemnización de una Unidad Tributaria Mensual a cada uno de los consumidores perjudicados.
- se condena a la demandada al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a 50 Unidades Tributarias Mensuales.
- cada parte pagará sus costas.
- deberá cumplirse con lo ordenado en el artículo 53 C letra e de la Ley 19.496.<sup>221</sup>

---

<sup>221</sup> Vease 10° Juzgado Civil de Santiago (2010) Rol n° C-21910-2006, declaración en cuanto a la demanda.

## Caso 2

### REPUBLICA DE CHILE

### I.MUNICIPALIDAD DE ARICA

### TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

#### Causa Rol N° 1655/EO

Arica, a veintiséis de diciembre de dos mil doce. Vistos: A fs. 18 y siguientes rola la denuncia por Infracción a la Ley N° 14.496 deducida por Lorena del Carmen Yáñez Droguett, cuidadora de adulto mayor, RUTN° 9.898.878-5, domiciliada en Tucapel 7, pasaje Armando Puente N° 1947, de Arica en contra del Banco Bel NOVA representada legalmente por Héctor Boyardi Villalobos ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 21 de Mayo N° 486 de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 e inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y R.U.T. ignora, del mismo domicilio de su representada. Fundamenta su acción en que hace años un ejecutivo de la denunciada le llama para ofrecerle créditos de diferentes montos por lo que en el mes de mayo de 2012 se contactó con dicho ejecutivo de nombre Guillermo Piro para consultarle la posibilidad de que se le otorgara un crédito hipotecario señalándole que para obtener un crédito de este tipo primero debía solicitar un crédito de consumo por \$6.000.000.-líquidos que serían para el pie del crédito hipotecario agregando que luego ambos créditos se refundirían y pagaría una sola cuota por lo que ella aceptó el crédito de consumo en el mismo mes de mayo y el ejecutivo la llevó a ver una casa que supuestamente era de un amigo suyo de nombre Max señalándole que ella tendría prioridad para comprarla y que no descansaría hasta que ella estuviera instalada en esa casa y como la casa se encontraba bien ubicada, cerca de la clínica, el supermercado, consultorio, entre otros lugares, pero, le consultó al ejecutivo qué sucedería si no le otorgaban el crédito hipotecario y le respondió que le devolverían el dinero por lo que se quedó tranquila, porque la primera cuota se pagaba el 8 de agosto de 2012, pero no le indicó que el dinero correspondiente del

crédito se podía devolver en treinta días para no pagar intereses. Expone que a fines de julio de 2012 cuando se acercaba la fecha del pago de la primera cuota comenzó a llamar al ejecutivo sin obtener respuesta por lo que acercó al banco para conversar con el gerente del mismo porque en el contrato del crédito la fecha de su nacimiento estaba errónea y le consultó que había ocurrido con el crédito hipotecario ofrecido por el ejecutivo manifestándole que Bel NOVA no otorgaba créditos hipotecarios, por lo que se sintió engañada y humillada y cuando llegó a su casa ingresó a la página de Bel NOVA en la cual le ofrecían créditos hipotecarios y por ello cuando fue a pagar la primera cuota del crédito de consumo volvió a hablar con el gerente para decirle lo que había visto en la página de la denunciada y quien le manifestó que costaba mucho que se otorgaran créditos hipotecarios y se retiró decepcionada ~ ya que el crédito de consumo que le habían otorgado no le servía para nada si no le otorgaban el crédito hipotecario e iba a terminar pagando \$10.000.000.-Y que el ejecutivo que le había ofrecido el crédito estaba con licencia médica y por ello solicitó la devolución del crédito en agosto debido al engaño de que fue objeto y concurrió en varias oportunidades a conversar con el gerente para pedirle una solución porque en lugar de devolver \$6.000.000.-debía devolver \$7.200.000.- o la otra opción que le dio era que los intereses los pagara en cuotas en tres años. Por lo anterior concurrió a Sernac el 3 de septiembre de 2012 para presentar reclamo y fue a hablar nuevamente con su gerente quien reconoció lo sucedido y le ofreció anular el crédito bajo la condición de que tendría que trasladar los \$6.000.000.- desde el BCI sucursal Diego Portales a BCI NOVA debiendo llevar el dinero en efectivo porque no se podía realizar esta operación mediante un vale vista indicándole que estaban haciendo los trámites para devolverle el crédito de consumo. Hace presente que el ejecutivo jamás le pidió algún documento y que tuvo acceso a información confidencial en forma ilegal omitiendo informarle que podía devolver el dinero dentro del plazo de 30 días sin cobro de intereses y porque le ofrecieron un crédito hipotecario que jamás le otorgarían condicionado a la contratación de un crédito de consumo. Fundamenta su acción en los artículos 12, 17 letras h) y 1) y 23 de la Ley de Protección a los Consumidores y solicita condena en costas. Dedujo acción civil

de indemnización de perjuicios en contra del Banco BCI NOVA representada legalmente por Héctor Boyardi Villalobos ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 21 de Mayo N° 486 de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y R.U.T. ignora, del mismo domicilio de su representada. Expone que los hechos referidos en la denuncia, que por razones de economía procesal da por reproducidos, le han causado los siguientes perjuicios: 1.- Daño Moral por la suma de \$2.000.000.- por el daño moral que le ha ocasionado la situación denunciada configurados por el hecho de sentirse engañada por el banco denunciado al ofrecerle un crédito que jamás le otorgarían haciéndole perder el tiempo ya que fue en reiteradas ocasiones al banco a reclamar no encontrando el ejecutivo ya que éste pedía licencias médicas y las molestias, humillación y el daño psicológico ocasionado ya que le decían que debía seguir pagando un crédito de consumo lo que le hizo entrar en desesperación, sintiéndose burlada y humillada. Funda su demanda en la letra e) del artículo 3° de la Ley 19.496 y solicita condenar a la demandada civil al pago de la suma de \$ 2.000.000.- ó la suma que SS. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas. A fs. 20 vta. rola la resolución del Tribunal que citó al representante de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba. A fs. 21 rola la notificación personal al Banco BCI NOVA por intermedio de su representante legal Hernán Boyardi Villalobos de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 18 y siguientes y su proveído de fs.20 vta. por el Receptor del Tribunal Ariel Parada Jiménez. A fs.57 y 57 vta. rola la audiencia de contestación y prueba. A fs.60 rolan las declaraciones del representante legal de la denunciada. A fs.61 rola la resolución "autos para fallo". Con lo relacionado y considerando: Encuanto al fondo: Primero: Que, a fs. 57 y 57 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la inasistencia de la parte denunciante y demandante civil de Lorena del Carmen Yáñez Droguett y la asistencia de la denunciada y demandada civil de Banco BCI NOVA representada por la abogado

Claudia Cajías Alvarez. La parte denunciada y demandada civil contestó las acciones por escrito. Solicitó el rechazo de la denuncia infraccional en todas sus partes, con costas. Niega tajantemente la exposición de los hechos de la denunciante, indicando que sólo es efectivo el hecho que con fecha 7 de mayo de 2012 se le otorgó a la denunciante un crédito de comercial y que ex ejecutivo del banco Guillermo Piro jamás realizó gestiones de corretaje como las que ella describe. Que, la denunciante concurrió personalmente a las dependencias del banco ubicadas en 21 de mayo N° 486 a solicitar un crédito comercial como microempresaria indicando que ella tenía un hogar de ancianos a su cargo y que aquel crédito sería utilizado como capital de trabajo para el hogar. Que, conforme lo anterior, se le concede un crédito como microempresaria y el día 7 de mayo de 2012 se firmaron los documentos respectivos para su obtención y correlativamente el anexo N° 2 en el cual declara que cumple con los requisitos para acceder a Fosis mediante el programa de acceso al microcrédito. En consecuencia, los documentos que ella acompañó son los documentos requeridos para un crédito comercial como microempresaria como los son: cédula de identidad, patente comercial, documentación tributaria, certificado de matrimonio y documentos sobre una propiedad a su nombre. A mayor abundamiento la denunciante el mismo día acepta y firma todas las solicitudes, pagaré y propuesta y la simulación final del crédito, esto último con la finalidad de que ella supiera cuando terminaría de pagarlo. Que, efectivamente a fines del mes de julio la denunciante concurrió a las dependencias del banco (cuando está por vencer la primera cuota de su crédito) y pregunta por un supuesto crédito hipotecario que se debía haber solicitado conjuntamente con el de consumo. Se le explica que ella sólo solicitó y firmó la documentación necesaria para cursar un crédito comercial para "fines comerciales" y no un crédito hipotecario, señalándole que ambos distan el uno del otro ya que tienen requisitos y tramitación propios. Por otra parte, el banco no realiza "ventas atadas", toda vez que no es su política vender un crédito de consumo, como requisito o condición para obtener un crédito hipotecario. Sostiene que en razón de los reclamos que formula denunciante se le ofreció anular el crédito señalándole que debía devolver al banco sólo los \$6.000.000.-



correspondientes al crédito de consumo y se le devolvió lo que pagó por concepto de la primera cuota, esto es, \$273.418.- (o que se acreditará en la oportunidad procesal respectiva) sumado a aquello se le manifestó que el banco a sumaría los otros gastos adicionales como los impuestos, notarías, comisiones al ejecutivo, intereses devengados perdidos, etc. Por otra parte, niega el hecho que la denunciante se le solicitara trasladar los \$6.000.000.- otorgados como préstamo en efectivo en sus bolsillos, toda vez que la denunciante dejó el monto en un depósito a plazo que además generó intereses por la suma de \$77.4000.- dinero que fue en su propio beneficio. Recalca que la denunciante se acercó al banco con la intención de obtener sólo un crédito comercial como microempresaria y no otro y que es falso lo que ella señala en cuanto a que el banco Bel NOVA no otorga créditos hipotecarios, lo que hace, pero, debe solicitarse y tampoco estamos ante un caso de publicidad engañosa. Así queda claro que la denunciada no ha cometido infracción alguna a los artículos 12, 17 letras h) y 1) ni 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que la denunciante no entendió el crédito que solicitó al banco, el que en ningún caso fue de tipo hipotecario, lo que se le otorgó fue un crédito de consumo y su solicitud de crédito así lo indica. Por otro lado y tal como se dijo la denunciada no ha impuesto ni condicionado el crédito hipotecario, es más, ni siquiera hizo una solicitud para obtener el mismo, por lo tanto, no ha existido la "venta atada" que argumenta la denunciante. Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo por la inasistencia de la parte denunciante y demandante civil y recibió la causa a prueba, fijando como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños." Tercero: Que, la parte denunciada y demandada civil de Banco Bel NOVA acompañó, con citación, original de pagaré N° 0-453-20-00247-1 que rola a fs. 34 y 35, comprobante contable de devolución de crédito y primera cuota del crédito que rola a fs. 36 y 37, certificado emitido por Bel NOVA que rola a fs. 38 y 39, simulación final del crédito N° 045320002471 que rola a fs. 40, original de anexo N° 2 "nulo", carta declaración y autorización fondo de solidaridad de inversión social Fosis Programa de Acceso a microcrédito "nulo" que rola a fs. 41, copia de solicitud de solicitud de crédito/ficha cliente "nulo" que

rola a fs. 42, 43 Y 44, solicitud-mandato y propuesta de seguro(s) "nulo" que rola a fs. 45 a 55 y pantallazo de operaciones de captación de depósito a plazo ed la denunciante que rola a fs.56. Cuarto: Que, a fs. 60 y 60 vta. rolan las declaraciones del representante legal de BCINOVA Hernán Alejandro Boyardi Villalobos quien expone que en el mes de mayo de 2012 la denunciante se entrevistó con don Guillermo Piro que es un ex ejecutivo de la denunciada para solicitar un crédito comercial por un valor de \$6.000.000.- ya que la denunciante tiene un hogar de ancianos y es microempresaria, en esa oportunidad se le dio a conocer que el crédito que pedía sería comercial y el banco se lo otorgó con fecha 8 de mayo de 2012 con destino para capital de trabajo como lo ella lo manifestó en su oportunidad en un documento y que ella misma firmó de su puño y letra. Expone que el señor Pirono tenía la condición de corredor de propiedades y es difícil que éste la llevara a ver un inmueble como lo describe la denunciante y quien dejó de trabajar para el banco en el mes de octubre de 2012. Meses después, la denunciante manifestó un desacuerdo con el banco por el crédito de \$6.000.000.-y decide devolver el dinero prestado, pero se le dio a conocer que debía devolver la suma de \$7.000.000.-en interese y comisiones de pago por los meses avanzados del crédito y cuando ella decide efectuar prepago de la operación la denunciante manifestó que no tenía el dinero para pagar los intereses que el banco debía recuperar por las comisiones de prepago e intereses devengados, pero, que él sabe que la denunciante tenía la intención de pagarlos porque ya había pagado la primera letra del crédito. Expone que atendido el crédito comercial el banco decidió anular el crédito y posteriormente hace devolución del valor de la primera cuota por un valor de \$273.418.- quedando así anulado el crédito de consumo. Expone que la denunciante nunca accedió a un crédito hipotecario como lo describe en su denuncia y demanda civil y que la cliente no tuvo perjuicios económicos pues el banco le devolvió lo que pagó por el valor de la primera cuota aún cuando ya habían pasado cuatro meses desde su otorgamiento y que él mismo atendió a la denunciante quedando ésta conforme con la devolución del crédito y que a Sernac se le respondió en forma oportuna el reclamo y que el banco siempre estuvo dispuesto a ayudar a la cliente y aclara

que el crédito de consumo es para adquirir bienes o servicios y el crédito comercial para ser usado en capital de trabajo o proyectos de inversión.

Quinto: Que, en autos se encuentra establecido que doña Lorena del Carmen Yáñez Droguett el día 8 de mayo de 2012 obtuvo del Banco BCI NOVA un crédito comercial por la suma de \$6.000.000.-dada su calidad de microempresaria y que dicho crédito fue posteriormente anulado, procediéndose a la devolución de la suma indicada por la denunciante al banco y la suma de \$ 273.418.-reversada por el banco a la denunciante y que habían sido pagados por al denunciante por concepto de la primera cuota pagada y que la naturaleza del crédito solicitado por la denunciante y otorgado a ésta fue "comercial" y que ésta jamás requirió un préstamo hipotecario conforme dan cuenta los documentos suscritos "de puño y letra" por ella en el banco y que rolan a fs. 40, 41, 42 a 44 y 45 a 55 y que no le fue otorgado ya que este tipo de crédito nunca fue solicitado por la denunciante y que en su solicitud y otorgamiento se encuentran sujetos a otros requisitos. Del mismo modo, no ha podido establecerse atendida la falta de prueba que debía aportar la denunciante que ella hubiere sido engañada por la entidad bancaria, menos aún condicionada por una "venta atada" no habiendo podido adquiriese por esta sentenciadora la convicción de que se hubiere cometido una infracción al artículo 12de la Ley N° 19.496por Banco BCINNOVA en términos de no haberse respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se otorgó un crédito comercial a la denunciante ni alguna falta de información que indujera a la denunciante a error o una publicidad engañosa sin la cual no hubiere contratado el servicio del banco denunciado tampoco negligencia del banco proveedor del servicio en su prestación por BCI NOVA; razón por la que se rechazará la denuncia infraccional de fs. 18 y siguientes deducida por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco BCINNOVA y se absolverá a ésta última. Sexto: Que, en estas circunstancias al haberse establecido que el Banco BCI NOVA no cometió una infracción a la ley del consumidor no resulta procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 18 y siguientes deducida por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco BCINNOVA y ésta será rechazada. Séptimo: Que, la prueba no analizada en

nada altera lo resuelto. Octavo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 Y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 17letras h) y 1),23Y 50 de la Ley N° 19.496,que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local.

Resuelvo: En cuanto a lo infraccional 1.- -Se rechaza la denuncia infraccional deducida a fs. 18 y siguientes por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco BCI NOVA. 2.- Absuélvase a Banco BCI NOVA por falta de méritos. En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios 3.- Se rechaza la demanda civil de indemnización deducida a fs. 18 y siguientes por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco Bel NOVA. 4.- No se condena en costas a la parte denunciante y demandante civil por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar. Anótese, Notifíquese y Archívese.

## ANALISIS JURISPRUDENCIAL

<b>Intancia: primera</b>	<b>Año: 2012</b>
<b>Tribunal: Tercer juzgado de policía local de Arica.</b>	<b>Fecha: 26 de diciembre de 2012</b>
<b>Rol n°: 1655/EO</b>	<b>Demanda:</b> Lorena del Carmen Yañez Droguett en contra de Banco BCI Nova.

**Demandante:** Lorena del Carmen Yañez Droguett

**Demandado:** Banco Nova.

### **Hechos o Elementos facticos:**

Lorena del carne Yanez Droguett presenta una demanda en contra del Banco BCI Nova.

Dicha demanda se funda la letra e) del artículo 3° de la Ley 19.496, esto es infracción al derecho que tiene el consumidor de conocer la liquidación total del crédito, con su solo requerimiento, además solicita condenar a la demandada civil al pago de la suma de \$ 2.000.000.- ó la suma que SS. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costa<sup>222</sup>.

### **Normas legales objeto de pronunciamiento:**

- artículo 12: **obligaciones del proveedor.** Ley n° 19.496 sobre protección a los consumidores
- artículo 17 letras h) y 1): **letra h) venta atada, letra i) revocación de mandato.** Ley n° 19.496 sobre protección a los consumidores.
- Artículo 23: **actuación con negligencia por parte del proveedor.** Ley n° 19.496 sobre protección a los consumidores.

---

<sup>222</sup> Vease Tercer Juzgado de Policía local de Arica (2012): ROL 1655/EO, 26 de diciembre del 2012, vistos a fojas 18 y siguientes.

**Problema jurídico:**

La demandante Lorena del Carmen Yañez Droguett presenta una demanda en contra del Banco BCI Nova.

Fundamenta su acción en que hace años un ejecutivo de la denunciada le llama para ofrecerle créditos de diferentes montos por lo que en el mes de mayo de 2012 se contactó con dicho ejecutivo de nombre Guillermo Piro para consultarle la posibilidad de que se le otorgara un crédito hipotecario señalándole que para obtener un crédito de este tipo primero debía solicitar un crédito de consumo por \$6.000.000.-líquidos que serían para el pie del crédito hipotecario agregando que luego ambos créditos se refundirían y pagaría una sola cuota por lo que ella aceptó el crédito de consumo en el mismo mes de mayo y el ejecutivo la llevó a ver una casa que supuestamente era de un amigo suyo de nombre Max señalándole que ella tendría prioridad para comprarla y que no descansaría hasta que ella estuviera instalada en esa casa y como la casa se encontraba bien ubicada, cerca de la clínica, el supermercado, consultorio, entre otros lugares, pero, le consultó al ejecutivo qué sucedería si no le otorgaban el crédito hipotecario y le respondió que le devolverían el dinero por lo que se quedó tranquila, porque la primera cuota se pagaba el 8 de agosto de 2012, pero no le indicó que el dinero correspondiente del crédito se podía devolver en treinta días para no pagar intereses. Expone que a fines de julio de 2012 cuando se acercaba la fecha del pago de la primera cuota comenzó a llamar al ejecutivo sin obtener respuesta por lo que acercó al banco para conversar con el gerente del mismo porque en el contrato del crédito la fecha de su nacimiento estaba errónea y le consultó que había ocurrido con el crédito hipotecario ofrecido por el ejecutivo manifestándole que Bel NOVA no otorgaba créditos hipotecarios, por lo que se sintió engañada y humillada y cuando llegó a su casa ingresó a la página de Bel NOVA en la cual le ofrecían créditos hipotecarios y por ello cuando fue a pagar la primera cuota del crédito de consumo volvió a hablar con el gerente para decirle lo que había visto en la página de la denunciada y quien le manifestó que costaba

mucho que se otorgaran créditos hipotecarios y se retiró decepcionada ~ ya que el crédito de consumo que le habían otorgado no le servía para nada si no le otorgaban el crédito hipotecario e iba a terminar pagando \$10.000.000.-Y que el ejecutivo que le había ofrecido el crédito estaba con licencia médica y por ello solicitó la devolución del crédito en agosto debido al engaño de que fue objeto y concurrió en varias oportunidades a conversar con el gerente para pedirle una solución porque en lugar de devolver \$6.000.000.-debía devolver \$7.200.000.- o la otra opción que le dio era que los intereses los pagara en cuotas en tres años. Por lo anterior concurrió a Sernac el 3 de septiembre de 2012 para presentar reclamo y fue a hablar nuevamente con su gerente quien reconoció lo sucedido y le ofreció anular el crédito bajo la condición de que tendría que trasladar los \$6.000.000.- desde el BCI sucursal Diego Portales a BCI NOVA debiendo llevar el dinero en efectivo porque no se podía realizar esta operación mediante un vale vista indicándole que estaban haciendo los trámites para devolverle el crédito de consumo. Hace presente que el ejecutivo jamás le pidió algún documento y que tuvo acceso a información confidencial en forma ilegal omitiendo informarle que podía devolver el dinero dentro del plazo de 30 días sin cobro de intereses y porque le ofrecieron un crédito hipotecario que jamás le otorgarían condicionado a la contratación de un crédito de consumo. Fundamenta su acción en los artículos 12, 17 letras h) y 1) y 23 de la Ley de Protección a los Consumidores y solicita condena en costas. Dedujo acción civil de indemnización de perjuicios en contra del Banco BCI NOVA representada legalmente por Héctor Boyardi Villalobos ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 21 de Mayo N° 486 de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496,cuyo nombre y R.U.T.ignora, del mismo domicilio de su representada. Expone que los hechos referidos en la denuncia, que por razones de economía procesal da por reproducidos, le han causado los siguientes perjuicios: 1.- Daño Moral por la suma de \$2.000.000.-por el daño moral que le ha ocasionado la situación denunciada configurados por el hecho de sentirse engañada por el banco denunciado al ofrecerle un crédito que jamás le otorgarían haciéndole perder el tiempo ya que

fue en reiteradas ocasiones al banco a reclamar no encontrando el ejecutivo ya que éste pedía licencias médicas y las molestias, humillación y el daño psicológico ocasionado ya que le decían que debía seguir pagando un crédito de consumo lo que le hizo entrar en desesperación, sintiéndose burlada y humillada<sup>223</sup>.

### **Razonamiento del tribunal:**

- Doña Lorena del Carmen Yáñez Droguett el día 8 de mayo de 2012 obtuvo del Banco BCI NOVA un crédito comercial por la suma de \$6.000.000. dada su calidad de microempresaria y que dicho crédito fue posteriormente anulado, procediéndose a la devolución de la suma indicada por la denunciante al banco y la suma de \$ 273.418. reversada por el banco a la denunciante y que habían sido pagados por al denunciante por concepto de la primera cuota pagada y que la naturaleza del crédito solicitado por la denunciante y otorgado a ésta fue "comercial" y que ésta jamás requirió un préstamo hipotecario conforme dan cuenta los documentos suscritos "de puño y letra" por ella en el banco y que rolan a fs. 40, 41, 42 a 44 y 45 a 55 y que no le fue otorgado ya que este tipo de crédito nunca fue solicitado por la denunciante y que en su solicitud y otorgamiento se encuentran sujetos a otros requisitos<sup>224</sup>.
- no ha podido establecerse atendida la falta de prueba que debía aportar la denunciante que ella hubiere sido engañada por la entidad bancaria, menos aún condicionada por una "venta atada" no habiendo podido adquiriese por esta sentenciadora la convicción de que se hubiere cometido una infracción al artículo 12de la Ley N° 19.496 por Banco BCINOVA en términos de no haberse respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los

---

<sup>223</sup> Vease Tercer Juzgado de Policía local de Arica (2012): ROL 1655/EO, 26 de diciembre del 2012, vistos a fojas 18 y siguientes.

<sup>224</sup> Vease Vease Tercer Juzgado de Policía local de Arica (2012): ROL 1655/EO, 26 de diciembre del 2012, considerenco quinto.



cuales se otorgó un crédito comercial a la denunciante ni alguna falta de información que indujera a la denunciante a error o una publicidad engañosa sin la cual no hubiere contratado el servicio del banco denunciado tampoco negligencia del banco proveedor del servicio en su prestación por BCI NOVA<sup>225</sup> por todo lo señalado anteriormente este tribunal rechazará la denuncia infraccional de fs. 18 y siguientes deducida por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco BCINOVA y se absolverá a ésta última.

- el Banco BCI NOVA no cometió una infracción a la ley del consumidor no resulta procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 18 y siguientes deducida por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco BCINOVA y ésta será rechazada<sup>226</sup>.
- la prueba no analizada en nada altera lo resuelto<sup>227</sup>.
- Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 Y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 17letras h) y 1),23Y 50 de la Ley N° 19.496,que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local<sup>228</sup>.

---

<sup>225</sup> Vease Tercer Juzgado de Policía local de Arica (2012): ROL 1655/EO, 26 de diciembre del 2012, considerando quinto.

<sup>226</sup> Vease Tercer Juzgado de Policía local de Arica (2012): ROL 1655/EO, 26 de diciembre del 2012, considerado sexto.

<sup>227</sup> Vease Tercer Juzgado de Policía local de Arica (2012): ROL 1655/EO, 26 de diciembre del 2012, considerando séptimo.

<sup>228</sup> Vease Tercer Juzgado de Policía local de Arica (2012): ROL 1655/EO, 26 de diciembre del 2012, considerando octavo.

### **Decisión del tribunal:**

1. Se rechaza la denuncia infraccional deducida a fs. 18 y siguientes por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco BCI NOVA.
2. Absuélvase a Banco BCI NOVA por falta de méritos. En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios.
3. Se rechaza la demanda civil de indemnización deducida a fs. 18 y siguientes por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco Bel NOVA.
4. No se condena en costas a la parte denunciante y demandante civil por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar<sup>229</sup>.

---

<sup>229</sup> Vease Tercer Juzgado de Policía local de Arica (2012): ROL 1655/EO, 26 de diciembre del 2012, resuelvo.

## **CONCLUSIÓN.**

En una economía de mercado en creciente desarrollo como la nuestra, todos los actores deben desempeñar su rol en forma equilibrada. Solo así se desarrolla de manera eficiente y se consiguen las metas.

El rol esencial del estado y al cual la actual carta fundamental ha elevado al carácter de garantía constitucional en su artículo 19 n° 21. “**el derecho a desarrollar cualquier actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen**”. Dicho precepto se basa en el principio de la libertad económica, esto significa que el empresario puede libremente asumir y decidir la forma de enfrentar las tracionales interrogantes económicas: ¿Qué producir? ¿Cómo producir? ¿Para quién producir?. La libertad de emprender actividades económicas comprende la relación entre el proveedor y el consumidor, siempre en la medida que las actividades se deben desarrollar respetando las normas legales que la regulan.

Dentro del mismo contexto el legislador entro a modificar la legislación de los consumidores, de ello surge la ley n° 20.555 conocida como “SERNAC FINANCIERO” que pretende fortalecer principalmente la educación y los derechos de los consumidores, es decir, se pretende una mayor protección al consumidor y dicha protección se refleja en lo siguiente:

- impone con detalle nuevas obligaciones para las empresas financieras.
- Otorga nuevas facultades al servicio nacional del consumidor. En relación con la obtención del sello SERNAC, la posibilidad de obtener documentación relacionada con la empresa investigada y la calidad de Ministro de Fe, respecto de algunos funcionarios de dicho servicio.
- Establece instancias de mediación en la relación entre proveedor y consumidor. Creación de la figura de mediador o árbitros financieros.
- Reconoce las buenas practicas para las empresas que se someten al procedimiento del sello sernac.

Respecto de los datos y estadísticas que investigamos la mayoría de las denuncias que recibió el SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) fue el mal manejo que tienen los bancos o casas comerciales es sobre el uso las tarjetas de crédito. Ya que los propios consumidores no obtienen la información suficiente sobre los productos o servicios financieros.

En el año 211 SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) recibió reclamos como: cobros indebidos – incumplimiento de condiciones contratadas – fraude – mala calidad del servicio – mala atención al cliente – repactacon unilateral – clausulas abusivas – incumplimiento de lo contratado – comisiones indebidas o no consentidas – desinformación del uso de tarjetas de crédito – consumidores en dicom sin regularización de su situación actual al pagar sus deudas.

Por todo aquello es fundamental educar, investigar y formentar la infomacion para que llegue a todos los niveles de consumidores. Y asi evitar quizás no del todo los reclamos señalados anteriormente, pero si la gran mayoría. Un problema pendiente aun, ya que hasta el dia de hoy se continua vulnerando los derechos de los consumidores y aun asi con toda la información que alguna vez pretendio entregar la ley “sernac financiero” todavía existe mucho por hacer y mucho que entregar para evitar que los consumidores sean victimas de las grandes instituciones financieras que existen en nuestro largo y angosto país llamado “chile”.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

10° JUZGADO civil de Santiago. Rol n° C-21910-2006, 30 de diciembre de 2010.  
AL DIA. ley n° 20.555 SERNAC financiero, 2012. [Fecha de consulta: 23 de Enero de 2015]. Disponible en: <<http://aldiachile.microjuris.com/2011/12/05ley-n-20-555-sernac-financiero/>>

BANCA Facil. ¿En que fijarse al pedir un crédito?, noticia publicada en su sitio web, 21 de febrero de 2006 [fecha de consulta: 22 de julio de 2015]. Disponible en: <<http://www.bancafacil.cl>>

CHILE. GOBIERNO de Chile. Gobierno abierto – Chile atiende: Conoce tus derechos como consumidor. Santiago, Chile: Gobierno de Chile, 2012. [Fecha de consulta: 21 de enero de 2015] Disponible en: <<http://www.gobiernoabierto.gob.cl/conoces-tus-derechos-como-consumidor>>

CHILE. MINISTERIO de Economía, Turismo y Fomento. La carga anual equivalente en SERNAC. Santiago, Chile: Gobierno de Chile, 2014. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2015] Disponible en: <<http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/consumidor-financiero/la-carga-anual-equivalente/>>

CHILE. SERNAC . Uso de sello SERNAC y logo SERNAC financiero Guia de alcance jurídica ley n° 19.496. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2015]. Disponible en: <<http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/11/GAJ-Publicidad-Sernac-financiero.pdf>>

CHILE. SERNAC. contrato de adhesión. [Fecha de consulta: 25 de Enero de 2015]. Disponible en: <<http://www.sernac.cl/59604/>>

CHILE. SERNAC. Derecho a la calidad e idoneidad régimen de garantía en Guia de alcance jurídica ley n° 19.496. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2015].

Disponible en: <<http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcances-juridicos-para-ejercer-la-garantia-legal-sernac.pdf>>

CHILE. SERNAC. Diferencias de hasta un 19% en el costo total de un crédito hipotecario. Santiago, Chile: Sernac Financiero, 2000. [Fecha de consulta: 24 de Enero de 2105]. Disponible en: <<http://www.sernac.cl/estudio-sernac-diferencias-de-hasta-un-19-en-el-costo-total-de-un-credito-hipotecario/>>

CIPER, Centro de investigación periodista. clausulas abusivas en contratos y responsabilidad de entidades, crediticias, las reglas del mercado que cambian con los fallos de la corte suprema contra eurolatina y cencosud. [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015]. Disponible en: <<http://ciperchile.cl/2013/05/09/las-reglas-del-mercado-que-cambian-con-los-fallos-de-la-corte-suprema-contra-eurolatina-y-cencosud/>>

CODIGO Civil Chileno. Lugar de publicacion: Santiago, Chile:Jurídica, s.f. 441 p.

CONSEJO Nacional de Television, novasur. la hoja de resumen. [Fecha de consulta 25 de marzo de 2015]. Disponible en: <<http://www.novasur.cl/videos/la- hoja-de-resumen>>

DECRETO Ley 2.757. CHILE. Establece Normas sobre Asociaciones Gremiales, Santiago, Chile, 4 de julio de 1979.

DECRETO n° 153. CHILE. Reglamento sobre manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios fianancieros, Santiago, Chile, 19 de diciembre de 2013.

DECRETO n° 28. CHILE. Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecario, Santiago, Chile, 13 de julio de 2012.

DECRETO n° 41. CHILE. Aprueba reglamento sobre sello sernac, Santiago, Chile, 13 de julio 2012.

DECRETO n° 43. CHILE. Reglamento sobre información al consumidor de crédito de consumo, Santiago, Chile, 13 de julio de 2012.

DECRETO n° 44. CHILE. Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, Santiago, Chile, 13 de julio de 2012.

DECRETO n°43. CHILE. Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo, Santiago, Chile, 13 de julio de 2012.

GONZALES, Pablo. ¿hay realmente un nuevo consumidor en Chile?. Revista capital online. 2007. [Fecha de consulta: 21 de Enero 2015] Disponible en: [<http://www.capital.cl/poder/hay-realmente-un-nuevo-consumidor-en-chile/>](http://www.capital.cl/poder/hay-realmente-un-nuevo-consumidor-en-chile/)

HISTORIA de la ley n° 20.555. CHILE. Modifica la ley n° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores para dotas de atribuciones en materias financieras al Servicio Nacional del Consumidor, Santiago, Chile, 5 de diciembre de 2011.

Ley n° 1.326. ITALIA. Sobre consumo y para la defensa de los derechos de los consumidores, Santiago, Chile, 25 de febrero de 1981.

Ley n° 19.496. CHILE. Ley del consumidor. Establece normas de protección de los derechos de los consumidores, Santiago, Chile, 7 de marzo de 1997.

Ley n° 20.555. CHILE. SERNAC financiero. Modifica la ley n° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores para dotar de atribuciones en materias financieras asl servicio nacional del consumidor, Sanatigo, Chile, 5 de diciembre de 2011.

MONNET, Jean. Estadísticas de servicios financieros X curso integración europea y derecho privado, protección de los consumidores de servicios financieros, estudio y documentación. [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015] Disponible en: <<https://www.usc.es/es/servizos/cede/>>.

ORREGO ACUÑA, Juan Andres. La teoría general del contrato, Santiago, Chile, apuntes publicados en pagina web, 2007. [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015] Disponible en: <<http://www.juanandresorrego.cl/apuntes/teor%C3%ADa-del-contrato-y-contratos-en-particular/>>

PERIBONIO, Juan Antonio. Revista 80 años del Servicio Nacional del Consumidor de Chile SERNAC. Revista SERNAC. 2012. . [Fecha de consulta: 21 de Enero 2015. Disponible en: <<http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/04/revista-80-anos-del-Servicio-Nacional-del-Consumidor-de-Chile.pdf>>

REAL academia española. [fecha de consulta: 21 de marzo de 2015] Disponible en: <<http://www.rae.es/>>

RODRIGUEZ GREZ, pablo. pacta sunt servanda. Revista Actualidad jurídica. 2008. . [Fecha de consulta: 25 de marzo 2015]. Disponible en: <<http://derecho-scl.udd.cl/files/2011/11/v18a05-Pablo-Rodr%C3%ADguez-Pacta-sunt-servanda.pdf>>

SANDOVAL Lopez, Ricardo. Contratos Mercantiles. Santiago, Chile: Jurídica de Chile, 2002. Tomo II. 279 p.

SANDOVAL Lopez, Ricardo. Derecho Comercial: Actos de Comercio Noción general de empresa individual y colectiva. Tomo I volumen I. Santiago, Chile: Jurídica de Chile, 2005. 185 p.



SANDOVAL LOPEZ, Ricardo. Las reformas introducidas en la ley n° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la ley n° 19.555. Revista de derecho Universidad de Concepción. 51 p.

SERVICIO Nacional del Consumidor. ¿conoce la nueva hoja de cotización de un crédito?. Revista del consumidor. [Fecha de consulta: 25 de marzo de 2015]

Disponible en:

<[http://www.revistadelconsumidor.cl/paginas\\_pdf\\_art/2012/septiembre/mailling%20Agosto.pdf](http://www.revistadelconsumidor.cl/paginas_pdf_art/2012/septiembre/mailling%20Agosto.pdf)>

TERCER JUZGADO de policía local de Arica (2012): ROL 1655/EO, 26 de diciembre del 2012