



## **Historia de la 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

## **Nota Explicativa**

Esta Historia de Ley ha sido construida por la Biblioteca del Congreso Nacional a partir de la información disponible en sus archivos.

Se han incluido los distintos documentos de la tramitación legislativa, ordenados conforme su ocurrencia en cada uno de los trámites del proceso de formación de la ley.

Se han omitido documentos de mera o simple tramitación, que no proporcionan información relevante para efectos de la Historia de Ley.

Para efectos de facilitar la revisión de la documentación de este archivo, se incorpora un índice.

Al final del archivo se incorpora el texto de la norma aprobado conforme a la tramitación incluida en esta historia de ley.

## ÍNDICE

<b>1. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados .....</b>	3
1.1. Mensaje .....	3
1.2. Oficio Indicaciones del Ejecutivo .....	9
1.3. Informe de Comisión de Economía .....	13
1.4. Oficio Indicaciones del Ejecutivo .....	43
1.5. Informe de Comisión de Hacienda .....	45
1.6. Discusión en Sala .....	77
1.7. Discusión en Sala .....	85
1.8. Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora .....	98
<b>2. Segundo Trámite Constitucional: Senado .....</b>	105
2.1. Oficio a la Corte Suprema .....	105
2.2. Oficio de la Corte Suprema .....	106
2.3. Primer Informe de Comisión de Economía .....	109
2.4. Discusión en Sala .....	136
2.5. Boletín de Indicaciones .....	150
2.6. Segundo Informe de Comisión de Economía .....	157
2.7. Informe de Comisiones Unidas .....	240
2.8. Oficio de la Corte Suprema a Comisión .....	307
2.9. Discusión en Sala .....	311
2.10. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen .....	317
<b>3. Tercer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados .....</b>	331
3.1. Informe de Comisión de Economía .....	331
3.2. Discusión en Sala .....	336
3.3. Discusión en Sala .....	363
3.4. Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora .....	397
<b>4. Trámite Finalización: Cámara de Diputados .....</b>	398
4.1. Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo .....	398
<b>5. Publicación de Ley en Diario Oficial .....</b>	410
5.1. Ley N° 20.555 .....	410

## Mensaje

# 1. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados

## 1.1. Mensaje

Fecha 30 de julio, 2010. Mensaje en Sesión 58. Legislatura 358.

MENSAJE DE S.E. EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA CON EL QUE INICIA UN PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

SANTIAGO, julio 30 de 2010.-

MENSAJE N° 207-358/

A S.E. LA PRESIDENTA DE LA H. CAMARA DE DIPUTADOS.

Honorable Cámara de Diputados:

Tengo el honor de someter a vuestra consideración el siguiente proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor:

### I. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS GENERALES DE LA MODIFICACIÓN.

Las empresas tienen incentivos para prestar un mejor servicio a sus clientes cuando los consumidores están bien informados y cuentan con una variedad de opciones comparables de donde elegir. Un objetivo central de la acción del Servicio Nacional del Consumidor, por tanto, es favorecer condiciones tales que las empresas informen eficazmente a los consumidores y éstos decidan libremente con quien desean contratar. Esto cobra especial relevancia al constatarse que los proveedores de los bienes y servicios presentan una oferta cada vez más amplia, y a veces complejas, de alternativas al consumidor.

El Estado ha acompañado este proceso por medio del establecimiento de un sistema destinado a la mejora en la información que se entrega a los distintos actores y a la promoción del entendimiento entre proveedores y consumidores. No obstante, es posible todavía percibir en algunos mercados asimetrías de información tanto respecto de la relación de consumo como respecto a la eficacia y oportunidad de los procedimientos para resolver las desavenencias que puedan existir entre las partes en las fases posteriores a la celebración del contrato respectivo.

La proposición de mejoras en las relaciones entre proveedores y consumidores ha sido una inquietud transversal en el Parlamento, pudiendo constatarse que en los últimos cuatro años se han presentado más de veinte mociones para modificar la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con fines que van desde incluir nuevos sectores hasta modificar la regulación de materias tan relevantes como garantías y publicidad.

En particular, hemos constatado la existencia de estas asimetrías en el mercado de servicios financieros para particulares, donde las atribuciones actuales del Servicio Nacional del Consumidor no han sido suficientes para resolverlas.

Por tanto, consideramos indispensable fortalecer la protección del consumidor de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros, entre otros, a través de la dotación de mayores atribuciones y competencias al referido Servicio Nacional del Consumidor, perfeccionando la entrega de información y realizando estudios que reduzcan las asimetrías de información. Estas atribuciones servirán también en otros mercados regulados de similares características al financiero.

Con la mayor cantidad de información a que tendrá acceso, el Servicio Nacional del Consumidor estará en condiciones de publicar y actualizar permanentemente en su sitio web las estadísticas e informes con los precios y descripciones de productos que ayuden a los consumidores a estar mejor informados y contar con una variedad de opciones comparables de donde elegir.

## Mensaje

Actualmente, la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496, otorga al Servicio Nacional del Consumidor la facultad de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que digan relación con los intereses generales de los consumidores. Esta facultad incluye la atribución del referido Servicio de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o las especiales aplicables. Por otra parte, la Ley 19.496 rige supletoriamente respecto de la normativa contenida en las leyes especiales que regulan determinadas actividades económicas.

En este contexto, si bien las superintendencias y organismos públicos con atribuciones fiscalizadoras a cargo de velar por el cumplimiento de las referidas leyes especiales han ido desarrollando, en coordinación con el Servicio Nacional del Consumidor, plataformas destinadas a recibir y tramitar los reclamos de los consumidores, el objeto que constituye la preocupación primordial de esas superintendencias y organismos es el que dice relación con el desarrollo de la actividad económica que les corresponde supervisar, lo que no siempre es coincidente con los intereses del consumidor. Este objeto, en cambio, lo tiene y lo satisface el Servicio Nacional del Consumidor.

Para formarse una idea cuantitativa de la situación que existe en las relaciones de consumo de ciertas actividades económicas, en los procedimientos relativos a la solución de desavenencias entre las partes, cabe señalar que durante 2009 el Servicio Nacional del Consumidor recibió aproximadamente 328 mil consultas y 170 mil reclamos. De estos últimos, 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 atendidos por dicho Servicio están concentrados en mercados regulados por leyes especiales.

En virtud de lo anterior, se pretende fortalecer la protección de personas que, particularmente en los ámbitos señalados, desarrollan operaciones susceptibles de ser resguardadas con los mismos principios y normas que protegen a los consumidores tradicionales, aunque de forma supletoria, proveyendo una orientación por parte del Servicio Nacional del Consumidor que permita tener consumidores más informados, única herramienta realmente eficaz para la protección preventiva de sus derechos.

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.

En algunas disposiciones de las leyes indicadas, no siempre se destacan las obligaciones de los prestadores de servicios o proveedores de bienes respecto a la obligación de informar eficazmente a los consumidores de manera tal que éstos puedan decidir libremente con quien les conviene contratar, o bien contar con información eficaz que le permita evaluar el costo que les significa cambiarse de prestador del servicio cuando se trata de relaciones en las que media un contrato que se extiende en el tiempo, e incluso los intereses, comisiones y costos de salida o término del contrato con una institución financiera.

Por ello, se ha estimado necesario reforzar el rol que el Servicio Nacional del Consumidor puede cumplir en esta materia, de manera que, en coordinación con los reguladores sectoriales, pueda exigir que los proveedores de bienes y 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.

## II. IDEAS MATRICES DE LA MODIFICACION LEGAL.

A la luz de las consideraciones anteriores, se ha constatado que la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, puede ser perfeccionada en ciertas áreas a través de diversas propuestas.

## Mensaje

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.

En la misma línea antes indicada, se pretende fortalecer el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores de servicios financieros, dotando al Servicio Nacional del Consumidor de mayores atribuciones para requerir información eficaz para las decisiones de consumo.

La segunda propuesta consiste en reforzar al Servicio Nacional del Consumidor mediante la creación de divisiones especializadas y, particularmente, una unidad financiera, para que puedan otorgar la orientación adecuada a los consumidores y derivar a los organismos correspondientes los reclamos que reciban, aprovechando la cobertura territorial del Servicio Nacional del Consumidor. Para esto, se le facilita, mediante la correspondiente adecuación de su planta orgánica, la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados en los cuales la especialización y alto conocimiento técnico son requisitos ineludibles para desarrollar una adecuada protección al consumidor.

La tercera idea matriz es conferir el carácter de ministros de fe a funcionarios determinados del Servicio Nacional del Consumidor, designados por el Jefe de Servicio, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley del Consumidor que consignen en el desempeño de sus funciones.

### III. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El proyecto tiene un artículo único, destinado a introducir modificaciones a la Ley 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, contenidas en cinco numerales, que se describen a continuación y tres disposiciones transitorias.

Las modificaciones específicas contenidas en este proyecto de ley, son las siguientes:

1. Mejorar las condiciones para que los consumidores puedan acceder a la información sobre los productos y servicios que se les ofrecen, principalmente mejorando los canales de información a través de Internet;
2. Ampliar las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información más detallada y adicional a la comercial básica, para que pueda desarrollar estadísticas, informes y comparaciones útiles para los consumidores de toda clase de bienes y servicios;
3. Conferir el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, designados por el Jefe de Servicio, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley 19.496 que consignen en el desempeño de sus funciones;
4. Establecer para los organismos con competencia sectorial la obligación de comunicar al Servicio Nacional del Consumidor las resoluciones que dicten en virtud de denuncias realizadas por dicho Servicio;
5. Permitir al Servicio Nacional del Consumidor, mediante la correspondiente adecuación de su planta orgánica, la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados en los cuales la especialización y alto conocimiento técnico son requisitos ineludibles para desarrollar una adecuada protección;
6. Permitir al Presidente de la República dictar reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales y más importantes que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, así como aquellas materias referidas a las disposiciones necesarias para asegurar la información que deberá entregarse a los consumidores o usuarios de bienes y servicios financieros, para que en todo momento aquellos conozcan el precio total ya pagado por los servicios contratados, y el pago total que implica para el consumidor o usuario, poner término al contrato antes de la fecha de expiración de las obligaciones y derechos recíprocos originalmente pactados; y
7. Crear unidades funcionales especializadas en sectores sujetos a regulación por leyes especiales, tales como unidades de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros.

## Mensaje

### PROYECTO DE LEY:

"ARTÍCULO PRIMERO.- Modifícase la ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el siguiente sentido:

1) Agrégase en el inciso cuarto del artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: "La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento."

2) Suprímase el inciso final del artículo 58, y agréguense en su reemplazo los siguientes incisos, nuevos:"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor la documentación que se les solicite por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a 10 días hábiles.

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

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

El proveedor requerido podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley, en cuyo caso los plazos para la entrega de información se suspenderán por todo el tiempo que dure la tramitación de dichos recursos.

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

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

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

3) Agréguese, al artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo, nuevo:

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

4) Agrégase el siguiente inciso segundo al artículo 59: “ En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponde a cada una de las unidades

## Mensaje

del Servicio. "

5) Agrégase el siguiente artículo 59 bis, nuevo:

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

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

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

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

6) Agréguese el siguiente artículo 62, nuevo:

"A través de uno o más reglamentos expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se desarrollará, complementará y facilitará la ejecución de esta ley y de aquellas que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales, en cuyo caso deberá consultarse previamente al organismo que tenga atribuciones en el respectivo sector, y firmarse además por el Ministerio a través del cual se relaciona el organismo correspondiente. De la misma forma se establecerá la información que deben entregar las páginas web de los proveedores señaladas en el inciso tercero del artículo 30, la que deberá incluir, al menos, la información básica comercial.

Asimismo, mediante uno o más reglamentos expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, previa consulta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a la Superintendencia de Valores y Seguros, y firmado además por el Ministerio de Hacienda, deberá especificarse y desarrollarse todas las disposiciones necesarias para asegurar la información que deberá entregarse a los consumidores o usuarios de bienes y servicios financieros, para que en todo momento el consumidor o usuario conozca el precio total ya pagado por los servicios contratados, y el pago total que implica para el consumidor o usuario, poner término al contrato antes de la fecha de expiración de las obligaciones y derechos recíprocos originalmente pactados".

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Créanse en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4º, Escala Única de Sueldos, afecto al segundo nivel jerárquico del Título VI de la ley N° 19.882 y dos cargos de jefes de departamento, grado 5º, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8º del DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo Primero transitorio.- Incrementase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor para el año 2010, en 23 cupos.

Artículo Segundo transitorio.- El cargo de jefe de División creado en el artículo 2º, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en tanto se efectué el proceso de selección pertinente de acuerdo a la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.

Artículo tercer transitorio.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio del Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2º, los que no serán exigibles al personal en servicio para

Mensaje

el desempeño de los cargos y empleos que actualmente sirven.

Artículo cuarto transitorio.- El costo anual que se origine por la aplicación de la presente ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos segundo y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

Dios guarde a V.E.

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE

Presidente de la República

JUAN ANDRÉS FONTAINE TALAVERA

Ministro de Economía Fomento y Turismo

FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN

Ministro de Hacienda

## Oficio Indicaciones del Ejecutivo

**1.2. Oficio Indicaciones del Ejecutivo**

Indicaciones del Ejecutivo. Fecha 01 de octubre, 2010. Oficio en Sesión 84. Legislatura 358.

FORMULA INDICACIONES AL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° ,19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (Boletín N° 7094-03).

---

SANTIAGO, Octubre 01 de 2010.-

Nº 332-358/

A S.E. LA PRESIDENTA DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS

Honorable Cámara de Diputados:

En uso de mis facultades constitucionales, vengo en formular las siguientes indicaciones al proyecto de ley del rubro, a fin de que sean consideradas durante su discusión en el seno de esa H. Corporación:

AL ARTÍCULO PRIMERO

1)Para incorporar el siguiente numeral 1) nuevo, reenumerándose correlativamente los demás numerales:

"Agregan los siguientes artículos 16 bis, 16 ter y 16 quáter, nuevos:

Artículo 16 bis.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y otros proveedores de dichos productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad, lo siguiente:

- a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos o tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociadas que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso;
- b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor;
- c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado que ello le represente;
- d) En el caso que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve a la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios y cuáles voluntarios, y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma; y
- e) Indicar si la institución cuenta con un sistema de atención de reclamos y con los servicios de un defensor del cliente en el evento de que se susciten controversias no resueltas por las partes. En ambos casos, señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, períodos de aplicación y mecanismos de ajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas directamente verificables por el consumidor.

Artículo 16 ter.- Los proveedores de aquellos servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento deberán comunicar periódicamente al consumidor la información referente al servicio

## Oficio Indicaciones del Ejecutivo

prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

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

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

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

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.”.

2)Para incorporar el siguiente numeral 3) nuevo:

“Agrégase, a continuación del artículo 17, el siguiente artículo 17 A:

Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, deberán informar el cobro de bienes y servicios ya prestados en términos simples, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato.”.

3) Para incorporar el siguiente numeral 4) nuevo:

“Agrégase, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título V “Del sello SERNAC y de los defensores de los clientes”, pasando a ser VI el actual Título V, y agrégase bajo su epígrafe, el siguiente artículo 55, nuevo:

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

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

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

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

4)Para agregar a continuación del inciso primero del numeral 5) del proyecto, que ha pasado a ser 8) en virtud de la reenumeración anterior, como inciso segundo, el siguiente texto: “En las regiones en que el grado 6° o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8° o superior en su defecto.”.

## Oficio Indicaciones del Ejecutivo

5)Para introducir las siguientes modificaciones en el numeral 6) del proyecto, que ha pasado a ser 9) en virtud de la reenumeración anterior:

a)Reemplázase, en el inciso primero, las expresiones “y de aquellas que contengan”, por las expresiones “en aquellas materias que contengan”, y las expresiones “previamente al organismo” por las expresiones “previamente al o los organismos”.

b) Sustitúyase el inciso segundo por el siguiente:

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

1.- Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

2.- Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.

3.- Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo.

c) Agréguese, a continuación del inciso segundo, el siguiente inciso tercero, nuevo:

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

1.- Los contratos de adhesión que tengan vigencia superior a 12 meses o con cláusulas de renovación automática, deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro de los doce meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia del reglamento respectivo o, en caso que la renovación se deba producir en un plazo inferior a los doce meses indicados, dentro del mes en que termina el período renovable de que se trate; y

2.- Los contratos de adhesión de duración indefinida deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas en el plazo que determine el reglamento, que no podrá ser inferior a 12 meses.”.

## AL ARTÍCULO SEGUNDO

6)Agréguese, al final del punto aparte, que pasa a ser punto seguido, la siguiente oración: “Uno de estos departamentos se denominará “Departamento de Protección al Consumidor Financiero”.

## A LAS DISPOSICIONES TRANSITORIAS

7) Para incorporar el siguiente artículo cuarto transitorio nuevo, pasando el actual artículo cuarto transitorio a ser quinto transitorio:

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

8) Para incorporar el siguiente artículo sexto transitorio, nuevo:

“Artículo sexto transitorio.- Los reglamentos especificados al final del numeral 9) del artículo primero, deberán dictarse en el plazo de un año contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.”.

9) Para incorporar el siguiente artículo séptimo transitorio, nuevo:

“Artículo séptimo transitorio.- Las normas de la presente ley entrarán en vigencia 90 días después de su publicación en el Diario Oficial.”.

Oficio Indicaciones del Ejecutivo

Dios guarde a V.E.,

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE

Presidente de la República

JUAN ANDRÉS FONTAINE TALAVERA

Ministro de Economía, Fomento y Turismo

FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN

Ministro de Hacienda

## Informe de Comisión de Economía

**1.3. Informe de Comisión de Economía**

Cámara de Diputados. Fecha 08 de noviembre, 2010. Informe de Comisión de Economía en Sesión 97. Legislatura 358.

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN EL PROYECTO QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

(SERNAC FINANCIERO)

BOLETÍN N° 7094-03-1[1]

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar el proyecto de ley referido en el epígrafe, de origen en un mensaje de S.E. el Presidente de la República, en primer trámite constitucional y reglamentario, con urgencia calificada de “simple”.

I.- CONSTANCIAS PREVIAS.

1.- IDEA MATRIZ O FUNDAMENTAL DEL PROYECTO.

Dotar al Servicio Nacional del Consumidor de mayores atribuciones para requerir información eficaz, así como facilitar el acceso a ésta por parte del consumidor, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de su derecho, en especial tratándose de servicios financieros; crear una unidad financiera, con el objeto que pueda otorgar la orientación adecuada al consumidor, y otorgar la facultad al Director para conferir el carácter de ministro de fe a ciertos funcionarios del servicio.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

El N° 8) del artículo 1º del texto aprobado, que agrega un artículo 59 bis nuevo en la ley, es de carácter orgánico constitucional, conforme lo exige el artículo 38 de la Constitución Política de la República, debido a que la nueva atribución que se le confiere al Director del Servicio Nacional del Consumidor altera la ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- TRÁMITE DE HACIENDA.

Requieren de dicho trámite los artículos 2º permanente y 1º y 5º transitorios, del texto aprobado.

4.- EL PROYECTO FUE APROBADO, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD.

VOTARON A FAVOR EL DIPUTADO SEÑOR GONZALO ARENAS (PRESIDENTE); LAS DIPUTADAS SEÑORAS CRISTINA GIRARDI, CAROLINA GOIC (EN REEMPLAZO DEL DIPUTADO VALLESPÍN) Y MÓNICA ZALAQUETT Y LOS DIPUTADOS SEÑORES JOSÉ MANUEL EDWARDS, JOSÉ ANTONIO KAST, MIODRAG MARINOVIC, CARLOS MONTES Y FRANK SAUERBAUM.

5.- SE DESIGNÓ DIPUTADO INFORMANTE AL SEÑOR JOSÉ MANUEL EDWARDS SILVA.

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de los señores Juan Andrés Fontaine, Ministro de Economía, Fomento y Turismo; Tomás Flores, Subsecretario de Economía, Eduardo Escalona, jefe de la división jurídica, Joanna Davidovich, jefa de gabinete del Ministro, Claudio Ragni Vargas, jefe de gabinete del Subsecretario, Cristian Gardeweg, coordinador de asesores, Alejandro Arriagada, asesor legislativo; Jorge Atton, Subsecretario de Transportes y Telecomunicaciones, Carolina Tagle, asesora del Subsecretario; Sylvia Siebert, asesora de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda; Claudio Ortíz y doña Laura Pelayo, Gerente General y abogada del Comité Retail Financiero, respectivamente; Stefan Larenas, Presidente de la Organización de consumidores y usuarios (ODECUS), y Alejandro Pujá Campos, Coordinador ODECUS Chile; Hernán Calderón, Presidente de la Corporación nacional de consumidores y usuarios (CONADECUS); Hernán Somerville y Alejandro Alarcón, Presidente y Gerente General de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, respectivamente;

## Informe de Comisión de Economía

Gonzalo Bustos y doña Muriel Torres, abogados jefe y asesora de la Cámara Chilena de la Construcción, respectivamente.

\*\*\*\*\*

## II.- ANTECEDENTES.

Señala el mensaje que las empresas tienen incentivos para prestar un mejor servicio a sus clientes cuando los consumidores están bien informados y cuentan con una variedad de opciones comparables de donde elegir. Un objetivo central de la acción del Servicio Nacional del Consumidor, por tanto, es favorecer condiciones tales que las empresas informen eficazmente a los consumidores y éstos decidan libremente con quién desean contratar. Esto cobra especial relevancia al constatarse que los proveedores de los bienes y servicios presentan una oferta cada vez más amplia, y a veces complejas, de alternativas al consumidor.

Agrega que el Estado ha acompañado este proceso por medio del establecimiento de un sistema destinado a la mejora en la información que se entrega a los distintos actores y a la promoción del entendimiento entre proveedores y consumidores. No obstante, es posible todavía percibir en algunos mercados asimetrías de información tanto respecto de la relación de consumo como respecto a la eficacia y oportunidad de los procedimientos para resolver las desavenencias que puedan existir entre las partes en las fases posteriores a la celebración del contrato respectivo.

La proposición de mejoras en las relaciones entre proveedores y consumidores ha sido una inquietud transversal en el Parlamento, pudiendo constatarse que en los últimos cuatro años se han presentado más de veinte mociones para modificar la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con fines que van desde incluir nuevos sectores hasta modificar la regulación de materias tan relevantes como garantías y publicidad.

Puntualiza que en especial se ha constatado la existencia de estas asimetrías en el mercado de servicios financieros para particulares, donde las atribuciones actuales del Servicio Nacional del Consumidor no han sido suficientes para resolvérlas. Por tanto, se ha considerado indispensable fortalecer la protección del consumidor de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros, entre otros, a través de la dotación de mayores atribuciones y competencias al referido Servicio Nacional del Consumidor, perfeccionando la entrega de información y realizando estudios que reduzcan las asimetrías de información. Estas atribuciones servirán también en otros mercados regulados de similares características al financiero.

Con la mayor cantidad de información a que tendrá acceso, el Servicio Nacional del Consumidor estará en condiciones de publicar y actualizar permanentemente en su sitio web las estadísticas e informes con los precios y descripciones de productos que ayuden a los consumidores a estar mejor informados y contar con una variedad de opciones comparables de donde elegir.

Actualmente, la letra g) del artículo 58 de la ley N° 19.496, otorga al Servicio Nacional del Consumidor la facultad de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que digan relación con los intereses generales de los consumidores. Esta facultad incluye la atribución del referido Servicio de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o las especiales aplicables. Por otra parte, la ley N° 19.496 rige supletoriamente respecto de la normativa contenida en las leyes especiales que regulan determinadas actividades económicas.

En este contexto, si bien las superintendencias y organismos públicos con atribuciones fiscalizadoras a cargo de velar por el cumplimiento de las referidas leyes especiales han ido desarrollando, en coordinación con el Servicio Nacional del Consumidor, plataformas destinadas a recibir y tramitar los reclamos de los consumidores, el objeto que constituye la preocupación primordial de esas superintendencias y organismos es el que dice relación con el desarrollo de la actividad económica que les corresponde supervisar, lo que no siempre es coincidente con los intereses del consumidor. Este objeto, en cambio, lo tiene y lo satisface el Servicio Nacional del Consumidor.

Explica que para formarse una idea cuantitativa de la situación que existe en las relaciones de consumo de ciertas actividades económicas, en los procedimientos relativos a la solución de desavenencias entre las partes, cabe señalar que durante 2009 el Servicio Nacional del Consumidor recibió aproximadamente 328 mil consultas y 170 mil reclamos. De estos últimos, el 27% correspondió al sector de servicios financieros y seguros, y el 26% al sector

## Informe de Comisión de Economía

de telecomunicaciones. Es decir, más de la mitad de los reclamos atendidos por dicho Servicio están concentrados en mercados regulados por leyes especiales.

En virtud de lo anterior, se pretende fortalecer la protección de los derechos de las personas que, particularmente en los ámbitos señalados, desarrollan operaciones susceptibles de ser resguardadas con los mismos principios y normas que protegen a los consumidores tradicionales, aunque de forma supletoria, proveyendo una orientación por parte del Servicio Nacional del Consumidor que permita tener consumidores más informados, única herramienta realmente eficaz para la protección preventiva de sus derechos.

Enfatiza que 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.

En algunas disposiciones de las leyes indicadas, no siempre se destacan las obligaciones de los prestadores de servicios o proveedores de bienes respecto a la obligación de informar eficazmente a los consumidores de manera tal que éstos puedan decidir libremente con quien les conviene contratar, o bien contar con información eficaz que le permita evaluar el costo que les significa cambiarse de prestador del servicio cuando se trata de relaciones en las que media un contrato que se extiende en el tiempo, e incluso los intereses, comisiones y costos de salida o término del contrato con una institución financiera.

Concluye que por ello se ha estimado necesario reforzar el rol que el Servicio Nacional del Consumidor puede cumplir en esta materia, de manera que, en coordinación con los reguladores sectoriales, pueda exigir que los proveedores de bienes y 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.

A la luz de las consideraciones anteriores, se ha constatado que la actual ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, puede ser perfeccionada en ciertas áreas a través de diversas propuestas.

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.

En la misma línea antes indicada, se pretende fortalecer el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores de servicios financieros, dotando al Servicio Nacional del Consumidor de mayores atribuciones para requerir información eficaz para las decisiones de consumo.

La segunda propuesta consiste en reforzar al Servicio Nacional del Consumidor mediante la creación de divisiones especializadas y, particularmente, una unidad financiera, para que pueda otorgar la orientación adecuada a los consumidores y derivar a los organismos correspondientes los reclamos que reciba, aprovechando la cobertura territorial del Servicio Nacional del Consumidor. Para esto se le facilita, mediante la correspondiente adecuación de su planta orgánica, la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados en los cuales la especialización y alto conocimiento técnico son requisitos ineludibles para desarrollar una adecuada protección al consumidor.

La tercera idea matriz es conferir el carácter de ministros de fe a funcionarios determinados del Servicio Nacional del Consumidor, designados por el Jefe de Servicio, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley del Consumidor que consignen en el desempeño de sus

## Informe de Comisión de Economía

funciones.

El proyecto consta de dos artículos permanentes y tres transitorios.

Mediante su articulado se modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, de la siguiente manera :

.- Se mejoran las condiciones para que los consumidores puedan acceder a la información sobre los productos y servicios que se les ofrezcan, además a través de páginas web.

.- Se amplían las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información más detallada y adicional a la comercial básica, para que pueda desarrollar estadísticas, informes y comparaciones útiles para los consumidores de toda clase de bienes y servicios.

.- Se confiere el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, designados por el Jefe de Servicio, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley N° 19.496.

.- Se establece para los organismos con competencia sectorial la obligación de comunicar al Servicio Nacional del Consumidor las resoluciones que dicten en virtud de denuncias realizadas por dicho Servicio.

.- Se permite al Servicio Nacional del Consumidor, mediante la correspondiente adecuación de su planta orgánica, la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados en los cuales la especialización y alto conocimiento técnico son requisitos ineludibles para desarrollar una adecuada protección.

.- Se autoriza al Presidente de la República dictar reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales y más importantes que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, así como aquellas materias referidas a las disposiciones necesarias para asegurar la información que deberá entregarse a los consumidores o usuarios de bienes y servicios financieros.

.- Se crean unidades funcionales especializadas en sectores sujetos a regulación por leyes especiales, tales como unidades de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros.

### III.- INTERVENCIONES.-

Don Juan Andrés Fontaine, Ministro de Economía, Fomento y Turismo, expresó que los consumidores acceden hoy a una gran variedad de bienes y servicios, sofisticados y complejos, como resultado del desarrollo logrado gracias a una economía de mercado pujante y competitiva. Cuando éstos son complejos y de adquisición infrecuente o impersonal se generan asimetrías de información, haciendo a los consumidores potenciales víctimas de aprovechamiento o abuso de parte de proveedores. La actual ley de protección al consumidor tiene carencias, en particular cuando los respectivos productos o servicios cuentan con una legislación sectorial.

Explicó que el mensaje modifica la ley N° 19.496, disponiendo mejor acceso de los consumidores a información relevante en todos los sectores y fortaleciendo la defensa ante infracciones a ella. Respecto del Servicio Nacional de Consumidor, la iniciativa lo fortalece como instancia que vela por los derechos del consumidor en una amplia gama de bienes y servicios y está enfocado principalmente, pero no exclusivamente, en los consumidores de servicios regulados como el financiero, telecomunicaciones, transportes, entre otros.

Precisó, respecto de los consumidores de servicios financieros, que un 67% de los hogares tiene algún tipo de deuda (2,6 millones de casi 4 millones de hogares urbanos). En los estratos de menores ingresos (deciles 1 a 5), el 61,4% de los hogares tenía algún tipo de deuda al 2007; un 56% de las personas con sólo educación básica tiene algún tipo de deuda de consumo.

Recordó, asimismo, que al 2009 se contabilizan 2,4 millones de cuentas corrientes y las tarjetas de crédito activas llegaron a 4,3 millones el año pasado. Acerca de las telecomunicaciones, hoy existen 3,5 millones de líneas telefónicas fijas y 17,1 millones de abonados a telefonía celular en Chile; las conexiones fijas dedicadas de Internet llegan a 1,7 millones, igual número de los abonados a televisión de pago a marzo 2010.

## Informe de Comisión de Economía

Sobre los reclamos y calidad de servicio, en el 2009 el SERNAC recibió los siguientes reclamos (%):

Financiero y seguros	27 %
Telecomunicaciones	26%
Retail	22%
Otros	21%
Transporte	04%

Acerca de los reclamos recibidos en 2009 en el mercado financiero:

Tarjetas de crédito retail	65%
Bancos	26%
Otros	9%

Indicó que entre enero y mayo de 2010 ha habido 13.636 reclamos en contra del mercado financiero; el 61% de los reclamos se concentra en las tarjetas de crédito del retail y el 33% en los bancos.

Sobre las causas de los reclamos, respecto de:

Servicios financieros, el 40% de los reclamos se refiere a cobros indebidos; 14% a incumplimiento en las condiciones contratadas; 14% se queja de la mala calidad del servicio (dificultades para cerrar las cuentas bancarias) y otros: falta de información oportuna en las condiciones relevantes del servicio, cobranzas extrajudiciales abusivas.

Telecomunicaciones: el 23% de los reclamos se refieren a la mala calidad de servicio; 16% al incumplimiento de las condiciones contratadas; 13% respecto a cargos no consentidos por el consumidor; 12% por facturación excesiva o no justificada y 7% a falta de información veraz y oportuna.

Transporte: el 76% de los reclamos se refieren a obligaciones del proveedor y el 22% a derechos del consumidor (falta de información veraz y oportuna, cargos no consentidos por el consumidor).

Puntualizó que habrá un Servicio Nacional del Consumidor más fuerte: se crea, al efecto, una división especializada en supervisión de los derechos del consumidor en materia financiera, telecomunicaciones y transporte. El Servicio informa a los consumidores y, en caso de detectar infracciones, promueve la conciliación entre proveedor y consumidor, con aplicación de multas por parte de reguladores sectoriales y/o tribunales, y apoya a los afectados ante estos últimos (puede ser parte del correspondiente juicio en caso de acciones colectivas); se faculta al Gobierno a dictar reglamentos que faciliten la ejecución de la ley N° 19.496, incluso si se trata de bienes o servicios regulados por leyes especiales. Por ejemplo: la obligación de informar costos y condiciones de contratos de adhesión; da el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Servicio, para que puedan certificar los hechos y sirvan como prueba en tribunales; amplía las atribuciones del Servicio para pedir información y poder entregarla a los consumidores para que tomen decisiones informadas, y promueve la publicación de los precios de los productos que se ofrezcan en páginas web.

Estimó adecuado que se fortaleciera el Servicio Nacional del Consumidor y no otra entidad, ello en el entendido que su misión es precisamente velar por la protección de los derechos de los consumidores y, de paso, eliminar la burocracia. El Servicio tiene una notoria ventaja respecto a cualquier fiscalizador sectorial para realizar este cometido y se ha ganado un merecido prestigio en esta tarea, es en los hechos una verdadera "marca registrada". Asimismo, cuenta con una amplia red, ya que tiene cobertura de 97% del territorio mediante 15 oficinas propias y convenios con municipios; posee un activo call center (263 mil consultas en el 2009) y una página web con más de 2 millones de visitas al año. Recibe 500 mil reclamos y denuncias al año (1.300 al día). Las procesa en un promedio de 24 días.

## Informe de Comisión de Economía

Señaló que no se quiso hacer a través de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, ya que tiene otro fin primordial, cual es, velar por la solvencia bancaria, e impone multas a beneficio fiscal, en cambio el Servicio procura una reparación para los consumidores. Adicionalmente, la referida Superintendencia no cubre a clientes de tarjetas de crédito de multitiendas. El Servicio ayuda al consumidor a hacer valer sus derechos ante el proveedor y, en caso necesario, ante los tribunales. La mitad de los casos se resuelve por conciliación con el proveedor, es decir, existe un efecto preventivo.

Comentó que ya que el Servicio Nacional del Consumidor no impone multas, es crucial dar carácter de ministro de fe a sus principales funcionarios para certificar infracciones ante tribunales. Aclaró que dicho medio de prueba es indispensable en infracciones de naturaleza temporal, que no dejan rastro. La institución de los ministros de fe es habitual en la persecución de infracciones que deben acreditarse ante tribunales. Por ejemplo, los siguientes fiscalizadores cuentan con tal atributo: Carabineros de Chile, el Servicio de Impuestos Internos, la Dirección del Trabajo, la Corporación Nacional Forestal, la Superintendencia de Medio Ambiente, el Instituto de Desarrollo Agropecuario, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, la Superintendencia de Servicios Sanitarios y Sernapesca.

Explicó que su artículo 1º obliga a la publicación de precios en la página web donde se ofrecen productos o servicios; amplía la información que puede solicitar el Servicio Nacional del Consumidor a proveedores, en un plazo mínimo de 10 días (antes sólo información básica comercial y 30 días de plazo); los organismos fiscalizadores deberán remitir al Servicio copia de las resoluciones originadas en denuncias; se faculta al Director para que realice la organización interna de la planta y a determinar los cargos que investirán del carácter de ministro de fe (directivos y grado mayor a 6) y se faculta la dictación de reglamentos que faciliten y promuevan la ley de protección de los derechos del consumidor, e incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales.

Su artículo 2º crea en la planta de directivos del Servicio un cargo de jefe de división y 2 cargos de jefes de departamento, con el fin de dirigir unidades especializadas en mercados financieros, de telecomunicaciones y de transportes.

Su artículo 1º transitorio incrementa la dotación en 23 puestos para el año 2010.

En resumen, con esta iniciativa se pretende que existan créditos más claros: un reglamento establecerá la información mínima que debe entregar cualquier oferente de crédito, esto es, costos totales involucrados en el servicio contratado, costos de prepago en cualquier momento del tiempo, entre otros. Un sello SERNAC en los contratos: un reglamento propenderá a que todos los contratos de adhesión sean comprensibles y claros, visados por el Servicio. Cierre de cuentas, seguros y créditos: el Servicio y el Ministerio de Economía podrán evaluar y regular, para mejorar el funcionamiento a favor del consumidor. Existirá más y mejor información: El Servicio ampliará su publicación de reportes al consumidor, facilitando sus decisiones de compra, y hará una publicación de comparaciones de precios en las páginas web.

Don Jorge Atton, Subsecretario de Telecomunicaciones, comentó que el servicio de telecomunicaciones es el mercado con más consumidores en Chile: 17.000.000 de clientes en red móvil; 3.500.000 en clientes en red fija; 1.800.000 de clientes en TV pagada; 580 millones de llamadas de larga distancia nacional; 40 millones de llamadas en larga distancia internacional; 1,6 millones de conexiones de internet fijas al año; 7,3 millones de conexiones móviles internet al año; 894.600 accesos móviles Internet vía 3G y 37% de hogares con Internet fija.

Adicionalmente, existe una gran variedad de dispositivos/terminales y diversos planes para la contratación de servicios. Respecto de la telefonía fija, de larga distancia y telefonías móvil, la Subsecretaría de Telecomunicaciones -desde el año 2007-, renueva anualmente un convenio entre SUBTEL y SERNAC: "a SERNAC y SUBTEL les corresponde velar por la protección de los derechos de los consumidores, al primero en términos generales y a la SUBTEL en términos específicos, y relativos a materias derivadas de la normativa de telecomunicaciones".

El objetivo del convenio es potenciar la atención de reclamos de la Subsecretaría, a nivel nacional, aprovechando la cobertura de la red de atención del Servicio (lo que involucra además de las capitales regionales a varias comunas). El convenio tiene un costo de \$169.363.000 anuales a pagar por la Subsecretaría al Servicio, en dos cuotas en los meses de marzo y julio de 2010.

## Informe de Comisión de Economía

Acerca de los reclamos recibidos en el Servicio: El 25% del total de reclamos recibidos por esa entidad corresponde a servicios de telecomunicaciones; distribuidas en un 51% por móviles; 26% por telefonía fija, más larga distancia y TV, y 16% por TV pagada.

Aproximadamente un 34% de estos casos se relacionan con asuntos exclusivos de consumidores, por ejemplo: la compra de terminales celulares en tiendas de retail.

Expresó que se pretende favorecer condiciones tales que las empresas informen eficazmente a los consumidores y éstos decidan libremente con quien desean contratar. El sector de telecomunicaciones se caracteriza por su alto nivel competitivo, todos los concesionarios difunden sus servicios y precios en páginas web, a veces complejas de entender, y el Servicio de Portabilidad Numérica ampliará las posibilidades de elegir.

La Subsecretaría firmó un convenio con el Servicio para mejorar las competencias del personal de este último en la atención de reclamos de telecomunicaciones, considerando que los proveedores de los bienes y servicios presentan una oferta cada vez más amplia, y a veces compleja, de alternativas al consumidor.

Una excelente iniciativa para potenciar el convenio Subtel-Sernac es el reforzamiento del rol que el Servicio Nacional del Consumidor pueda cumplir en esta materia, de manera que, en coordinación con los reguladores sectoriales, exija que los proveedores de bienes y 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.

Observó que se debe considerar el actual convenio, dando una mayor capacitación para lograr una mayor especialización, y disminuir el nivel de rotación del personal dedicado a telecomunicaciones, lo anterior, respecto de la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados en los cuales la especialización y alto conocimiento técnico son requisitos ineludibles para desarrollar una adecuada protección y que se crean unidades funcionales especializadas en sectores sujetos a regulación por leyes especiales, tales como unidades de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros.

Indicó que para efectos de los reglamentos de la ley, será necesario especificar el tipo de información que los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor para no duplicarla respecto de la Subsecretaría. Actualmente recibe de los operadores por transferencia electrónica una gran variedad de información para desarrollar estadísticas y análisis que le permiten focalizar sus acciones de fiscalización y publicar resultados comparativos. Actuaciones que se deben mantener en el ámbito de la Subtel.

Concluyó señalando que la iniciativa, relacionada con el fortalecimiento del Servicio Nacional del Consumidor para el sector de telecomunicaciones, representa una oportunidad de garantizar un mayor resguardo a los consumidores, que se ha intentado realizar con el actual Convenio de Cooperación SUBTEL-SERNAC. Además, permitirá atender aspectos que hoy no están debidamente cubiertos, como son la adquisición de terminales celulares y sus modalidades de pago. Que se debe potenciar la actividad de atención de reclamos por parte del Servicio. La Subsecretaría debe seguir representando la función de alta especialización en reclamos de segunda instancia. En el ámbito de los requerimientos de información, el Servicio sólo debe limitarse a solicitar información comercial a las operadoras de telecomunicaciones, con el objeto de evitar duplicidades con los requerimientos que Subtel realiza como autoridad reguladora. Una mejora significativa en la fiscalización de los servicios de telecomunicaciones se tendrá con la creación de la Superintendencia de Telecomunicaciones y con las normativas en desarrollo asociadas a la ley de Neutralidad de Red, avanzando hacia la convergencia de servicios y la posibilidad de fiscalizar servicios adicionales a los telefónicos.

Don Claudio Ortiz, abogado, Gerente General del Retail Financiero, sostuvo que uno de los objetivos centrales es aportar al mejoramiento continuo de las prácticas de la industria en beneficio de la relación empresa-clientes. Valoró la intención de fortalecer los derechos de los consumidores en el mercado financiero, no obstante, quizo dar a conocer algunos temas que producen cierta inquietud y que tienen relación con:

- La institucionalidad propuesta y superposición de roles.
- Facultar al Presidente de la República para dictar reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores.

## Informe de Comisión de Economía

- Conferir el carácter de ministros de fe a funcionarios del Sernac.
- Algunas carencias -Educación Financiera.

Institucionalidad y superposición de roles.-

El proyecto de “Sernac Financiero” considera cambios institucionales que incorporan dosis importantes de incertidumbre respecto de los criterios que prevalecerán en materia normativa.

En este sentido, tal como se plantea en el proyecto, se podría generar superposición de roles y competencias con los agentes reguladores del sector. Al amparo de la defensa del consumidor, el proyecto otorga amplias facultades de regulación y fiscalización al Servicio, sin delimitar ámbitos de competencia con organismos técnicos como SBIF o el Banco Central.

Es más, dijo, a este último, el texto simplemente lo omitió como ente competente en estas materias, lo que resulta incomprensible porque en la práctica es el órgano competente a cargo de la dictación de la normativa técnica de la industria.

Expresó que parece del todo evidente que lo primero -para otorgar la claridad normativa que cualquier industria requiere para su normal desarrollo- es resolver la estructura institucional, cualquiera sea ésta, de modo de evitar contiendas de competencia posteriores.

Facultar al Presidente de la República para dictar reglamentos.-

Señaló que llama la atención la propuesta de facultar al Presidente de la República para dictar reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores.

Esto, porque es sabido que la Constitución del año 2005 otorga facultades de gran amplitud al Presidente de la República para dictar reglamentos -incluso, más que la Carta de 1925-, pues le permite dictar normas reglamentarias, no sólo para la correcta aplicación de la ley, sino también sobre aquellas materias que no sean del dominio legal.

En esas condiciones, resulta contrario a esas reglas que una ley pretenda facultarlo para dictar reglamentos, pues esa competencia ya se la dio el Constituyente. Además, esta facultad se le condiciona. Para dictar tales reglamentos se deba consultar con organismos públicos que son dependientes o relacionados con el Primer Mandatario. Es decir, con autoridades de inferior jerarquía.

También, merece preocupación la generalidad respecto de las materias que podrían quedar comprendidas en los reglamentos de que se trata. Estimó que sobre esta materia existe una total indeterminación.

Ministros de Fe..-

De acuerdo con la norma propuesta, los hechos establecidos por el funcionario del servicio que tenga el carácter de ministro de fe, se reputarán verdaderos, salvo prueba en contrario. Así, según la modificación propuesta será de cargo del imputado de una infracción demostrar lo contrario de lo aseverado por el funcionario del propio organismo.

Consideró que dicha disposición no respeta debidamente los derechos de los proveedores y resulta jurídicamente cuestionable pues, como ha establecido una jurisprudencia judicial y administrativa reiterada, el derecho administrativo sancionatorio -o derecho penal administrativo- es una forma más de la potestad sancionadora que corresponde al Estado.

Estimó, en esta perspectiva, que son aplicables a los proveedores las normas sobre el “debido proceso” que aseguran a todas las personas una investigación y un procedimiento racional y justo, lo que importa presumir la inocencia ante el juzgamiento de toda conducta que pueda concluir con una sanción.

El Servicio Nacional del consumidor es el organismo público encargado de velar por la protección de los derechos de los consumidores y es, en esa calidad, que la ley del consumidor le otorga el rol de parte, en algunos

---

Informe de Comisión de Economía

procedimientos que regula la ley. En esas condiciones, no podría estimarse que dicho servicio público y sus funcionarios puedan considerarse absolutamente independientes o imparciales ante algún procedimiento.

#### Carencias – Educación Financiera.-

En un mundo donde distintos instrumentos de pago, dinero electrónico, créditos de consumo y créditos en general son parte importante de la vida cotidiana de cualquier persona, no deja de llamar la atención que el proyecto de ley no haga mención alguna para incluir modificaciones en lo que se refiere a cambios estructurales en la actual relación entre consumidores y proveedores.

Las nuevas generaciones debieran recibir formación en estas materias, puesto que es el único camino posible para que realmente puedan aprender a transformar el actual cúmulo de datos y nomenclatura técnica que exigen las distintas regulaciones sobre esta materia en información útil y que efectivamente los ayude a tomar las mejores decisiones de consumo.

Poco se saca con solicitar a los emisores de crédito más información y más regulaciones si lo que hoy en día existe los consumidores no son capaces de comprender.

Manifestó que ninguno de estos cambios de orden administrativo serán realmente adecuados si no se considera la Educación Financiera como eje central de la discusión.

El verdadero empoderamiento de las personas proviene precisamente de la educación. La vida cotidiana hoy en día considera la interacción múltiple y permanente con el mundo financiero, de manera que resulta evidente la necesidad de que los jóvenes comprendan cabalmente el funcionamiento y los instrumentos de una industria con la que tarde o temprano deberán operar. Al efecto, ingresó un proyecto de ley que apunta en este sentido, reponiendo en la malla curricular de la Enseñanza Media la asignatura de Educación Cívica y Economía Doméstica.

Don Hernán Calderón, Presidente de la corporación nacional de consumidores y usuarios (CONADECUS), expresó que el mensaje pretende fortalecer la protección del usuario en los servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros, dotando de mayores atribuciones al Servicio Nacional del Consumidor para que el consumidor conozca el costo real del servicio que contrata o bien el costo que le significa poner término anticipado al servicio contratado; la creación de una unidad financiera, dentro del Servicio, para orientar a los consumidores y derivar a los organizamos correspondientes los reclamos que reciba; conferir el carácter de ministro de fe a determinados funcionarios del Servicio, con el fin de que puedan certificar, con valor probatorio ante tribunales los hechos que conozcan en las fiscalizaciones; contratar el Servicio un reducido número de funcionarios; y dictar el Ministerio de Economía uno o más reglamentos para facilitar la ejecución de la ley, los cuales deberán consultarse al organismo que actúe en el sector y firmarse por el ministerio respectivo.

Expresó que, en términos generales, se puede evaluar como un proyecto débil que no aporta herramientas sustanciales para la protección del consumidor, con la sola excepción del establecimiento de los ministros de fe, dentro del Servicio, con el fin de que los hechos certificados por ellos se reputen verdaderos ante los tribunales.

En cuanto a las atribuciones que se pretende otorgar al Servicio la principal de ellas ya existen desde hace 6 años. En efecto, desde esa fecha (año 2004) los proveedores están obligados a proporcionar al Servicio los informes y antecedentes que les solicite, sancionando la negativa o retardo con multa de hasta 200 UTM.

Sin embargo, el proyecto señala que "los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio la documentación adicional que se les solicite en el marco de un manual que deberá señalar los antecedentes que podrán solicitarse. Este requerimiento sólo podrá referirse a información para que el consumidor pueda tomar sus decisiones. Esta ampliación de los requerimientos que puede hacer el Servicio quedan limitados, como puede apreciarse, a un segmento muy acotado, con lo cual se resta toda fuerza como elemento de control.

Por otra parte, el número de 23 cargos que se crean para la división de áreas tan extensas y complejas como los servicios financieros, las telecomunicaciones y el transporte público de pasajeros, es insuficiente.

La disposición que ordena que a través de uno o más reglamentos se facilitará la ejecución de la ley es innecesaria. Basta señalar que la ley del consumidor ha operado más de 15 años sin necesidad de reglamento.

La exigencia que estos reglamentos deban consultarse a organismos como las Superintendencias y requerir la

## Informe de Comisión de Economía

suscripción de otros ministros -incluido el de Hacienda-, significa un retraso en la plena vigencia de las modificaciones que contempla el proyecto de ley, e incorporar a entes cuya función no es la defensa de los consumidores, como es la Superintendencia de Bancos. Por el contrario, dijo, las superintendencias debieran tener la obligación de solicitar el pronunciamiento del Servicio en cuanto sus resoluciones pudieren afectar a los consumidores.

Estimó que es indispensable, para que tenga verdadera eficacia el accionar del Servicio y de las ADC. en la protección de los usuarios de servicios financieros y otros, que se modifiquen disposiciones de la ley del consumidor, tales como, ratificar la plena vigencia de dicha ley en los proveedores de servicios regulados por leyes especiales (bancos, sanitarias, vivienda, etc.), cuando se vean afectado los derechos de los consumidores; se amplíen los casos de cláusulas abusivas, con el fin evitar, por ejemplo, arbitrariedades en cláusulas de aceleración en los contratos de créditos hipotecarios; ampliar la multa señalada en el inciso final del artículo 58 hasta 1000 UTM, con un mínimo de 200 UTM, y la agilización del procedimiento tratándose de los derechos colectivos.

Don Stefan Larenas, Presidente de la organización de consumidores y usuarios (ODECUS), se refirió a problemas detectados en el sector financiero, que son parte de la principal preocupación institucional.

La mayor provisión de información es siempre necesaria, pero resulta insuficiente para enfrentar los reales problemas que afectan a los consumidores en este mercado. En efecto, la información no basta cuando la capacidad de negociación del consumidor, habitualmente es débil o inexistente. El caso de los contratos de adhesión de bancos y el retail es paradigmático. El cliente sólo puede aceptarlo o rechazarlo, tal cual se le presenta. En el caso de rechazo no accede al crédito, muchas veces necesario.

La derivación de casos a organismos como la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en contadas ocasiones resuelve los problemas de los consumidores. Éstos son derivados a los tribunales donde les espera una larga, incierta y onerosa tramitación. El proyecto, entonces, no entrega una solución adecuada al problema. Asimismo, Chile no ha avanzado en mediación y arbitraje de consumo, cuestión inexplicable dada la experiencia nacional y mundial al respecto. Basta ver el exitoso ejemplo de los tribunales arbitrales de consumo españoles. Menos han avanzado las iniciativas para establecer una ley de insolvencia de hogares, familiar o de quiebra individual.

Preocupa, especialmente, el costo que podría tener para un consumidor el término anticipado de un contrato. La regla general es o debe ser que los contratos de consumo no tengan barreras de salida. En esa línea se ha pronunciado la jurisprudencia pues se considera que, por ejemplo, una multa por término anticipado o cambio del contrato (cláusula penal en que se evalúa anticipadamente el perjuicio de la otra parte que debe ser indemnizada, disposición clásica del Derecho Civil) restringe derechos esenciales de los consumidores, como el de la libre elección y, atendida la irrenunciabilidad de derechos de los consumidores -artículo 4º de la ley N°19.496-, tales disposiciones contractuales debiesen anularse.

Estimó que las medidas propuestas en el proyecto no son suficientes para enfrentar las dificultades derivadas de la asimetría de información, tanto respecto de la relación de consumo como respecto a la eficacia y oportunidad de los procedimientos para resolver las desavenencias que puedan existir entre las partes, en las fases posteriores a la celebración del contrato respectivo, ni tampoco para resolver problemas de consumidores con empresas de sectores que están regidos por leyes especiales (En 2009 se habría recibido 45.900 reclamos sobre servicios financieros y seguros; 882 reclamos semanales, 176,4 al día).

Enumeró, a continuación, los problemas detectados por ODECU, que contribuyen a agravar la situación de los usuarios de los servicios financieros, y que no son abordados en el proyecto.

Problemas derivados de la normativa o de los términos establecidos en los contratos.-

Cláusula de aceleración; cálculo del interés máximo convencional; discrecionalidad en el cobro de comisiones, seguros, cargos de mantención, gastos de cobranza, honorarios; capitalización de intereses (Anatocismo); insolvencia familiar; barreras de salida para contratos de consumo, y discrecionalidad en la redacción de contratos de adhesión.

Problemas derivados de la capacidad de los usuarios.-

Escasa capacidad negociadora de las personas; desconocimiento de las condiciones en que se ofrecen los créditos;

## Informe de Comisión de Economía

desconocimiento de las condiciones para renegociar; desconocimiento de las distintas alternativas que ofrece el mercado, y desconocimiento de las normas y de las instituciones que regulan esta actividad.

Expresó que, a lo menos, el proyecto denominado “Sernac Financiero” debería contener lo siguiente:

- Detección de prácticas abusivas en materia de crédito, para que este “Sernac Financiero” identifique prontamente y sancione las prácticas comerciales desleales relacionadas con la oferta de crédito, tales como venta atada de productos (seguros y otros), y publicidad destinada a jóvenes al consumo y al endeudamiento.

- Defensoría eficiente del cliente financiero y atención de reclamos. El “Sernac financiero” debería reforzar la labor de protección a los consumidores respecto de los reclamos de éstos en este mercado, por cuanto pese a los actuales canales de reclamo (tanto del Servicio y de las propias entidades que otorgan créditos) persisten las malas prácticas.

- Facultades de sanción por parte del “Sernac Financiero” para aquellas infracciones que cometan las entidades financieras en el mercado del crédito, tales como: (i) establecimiento de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión entre los clientes y la institución (aquellas cláusulas reguladas en la propia ley de protección al consumidor, tales como la modificación unilateral de las comisiones y otros cobros); (ii) la publicidad engañosa, y los errores y omisiones en la información de las promociones y ofertas de créditos a consumidores; (iii) demoras injustificadas de las entidades de otorgamiento de crédito cuando el consumidor desea poner término de la relación contractual (habiéndose identificado en el mercado retrazos injustificados en la entrega de certificados que le faciliten al cliente renegociar su deuda en otra institución financiera, y cuya demora impide al cliente cambiarse de institución); (iv) abuso en las gestiones de cobranza extrajudicial (llamados en horarios no hábiles, o poner en conocimiento de terceros distintos del deudor la existencia de la deuda).

- Aumento de las multas aplicables a las infracciones en el mercado del crédito, dado que la multa básica hoy día (aquella que puede llegar a 50 UTM, según el artículo 24 de la ley de protección al consumidor, como multa genérica) no constituye una adecuada herramienta legal para desincentivar las infracciones por las entidades que dan créditos, que son grandes empresas a las cuales la aplicación de multas bajas no permiten un cambio de conducta que erradique en definitiva las malas prácticas.

- 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. 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.

Don Hernán Somerville, Presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, expresó que la industria bancaria está inserta en un mercado competitivo, no sólo por la existencia de una diversidad de bancos, sino que también por la existencia de otros agentes del mercado que pueden ofrecer créditos (casas comerciales, supermercados, mutuarias, compañías de seguro, etc.). Esto, incrementa la competencia y permite lograr un nivel de equilibrio entre los diferentes actores, beneficiando a los demandantes de crédito.

Producto de los desarrollos tecnológicos, así como la frecuente innovación en los mercados financieros y el nivel de su complejidad, en la actualidad muchas de las transacciones esenciales que realizan las personas se llevan a cabo a través de los bancos, como, por ejemplo, recibir el sueldo, ahorrar para la pensión de vejez, acceder a créditos para vivienda y educación, etc.

Todo lo anterior ha llevado a una masificación de los servicios financieros, lo que ha hecho necesario desarrollar mecanismos para que éstos funcionen adecuadamente, de manera de ofrecer productos y servicios financieros de la más alta calidad.

## Informe de Comisión de Economía

En ese sentido, es necesario reafirmar que la actividad bancaria es fundamentalmente una actividad de servicios, donde sin duda el cliente bancario es y siempre ha sido central en todo su quehacer. Conscientes de esta realidad, los bancos destinan importantes recursos a la atención a los clientes, una vez que han adquirido algún producto financiero. A mayor abundamiento, y en un esfuerzo insólito de autorregulación, los bancos a mediados del 2005 crearon la defensoría del cliente, mecanismo a través del cual los clientes no satisfechos con respuestas que le dan los bancos pueden recurrir de manera absolutamente gratuita a una instancia, la que a través de los defensores independientes, pueden en un plazo breve resolver los más variados temas.

Adicionalmente, y en un nuevo esfuerzo de autorregulación, la defensoría del cliente ha actualizado las formas en acceder al sistema para que los clientes puedan hacer sus reclamos, vía plataforma web, de manera que incluso sin necesidad de ir al banco puedan tramitar toda su solicitud, a través de esta vía remota. Es por ello que se puede señalar que el sistema bancario chileno ha continuado cumpliendo su rol social, el cual tiene dos dimensiones que se complementan estrechamente: preservar la estabilidad y solidez del sistema financiero y continuar apoyando a sus clientes, con el fin de asegurar el funcionamiento de la cadena de pagos de la economía. Lo anterior, en un marco que evite la posible utilización indebida del sistema bancario en lavado de activos de origen ilícito.

Afirmó que el consumidor financiero debe ser objeto de protección por parte de los entes estatales. Sin embargo, ello exige que aquél que asuma su protección cuente con la especialización técnica necesaria que le permita velar por sus derechos, sin descuidar la estabilidad del sistema financiero y el ahorro del público, con pleno respeto y cumplimiento de las obligaciones que impone el combate al lavado de dinero.

A nivel comparado, dijo, existen varios modelos normativos para la regulación de estas materias, por tanto, no se puede señalar que exista una solución legislativa única. Así, el optar por un modelo de regulación respecto de otro, dependerá de la estructura financiera, tradición histórica y contexto social de cada país. En la elección de un modelo de regulación concreto deberá considerarse evitar que una sobre regulación incremente los costos y reste dinamismo al sistema en perjuicio de la sociedad.

En la actualidad el Servicio posee algunas atribuciones sobre la banca, sin tener "expertise" en el negocio bancario. Por su parte, la SBIF posee atribuciones de fiscalización sobre la banca, pero no así sobre otros oferentes de servicios financieros, como son las compañías de seguros, casas comerciales, cajas de compensación, etc., actualmente supervisadas por otros organismos.

Propuso que se adopte un modelo de defensa del consumidor enfocado en el producto, donde la SBIF tenga bajo su alero toda la supervisión de los productos de crédito y captaciones, la SVS las materias relacionadas a seguros e intermediación financiera, y la SAFP las relativas a pensiones. Lo anterior, debe en todo caso estar acompañado de una visión integrada entre las diversas superintendencias, con el fin de lograr una armónica supervisión.

En el caso de la SBIF, implicaría la ampliación de su rango de acción, aprovechando su experiencia en regulación, cumplimiento de la normativa y "know-how" del negocio bancario, e incorporando elementos de fiscalización asociados a la defensa del consumidor, más allá de los servicios bancarios tradicionales.

Se evita una sobre regulación que lejos de favorecer al cliente, introduce rigideces innecesarias y aumenta significativamente los costos de transacción. Esto, a su vez, hará más difícil el acceso al mercado formal del crédito, tanto a los sectores más desposeídos de la población como a la pequeña y micro empresa.

Concluyó que el marco regulatorio que se defina en Chile para garantizar la protección de los consumidores de servicios financieros debe contribuir, también, al fortalecimiento de los mercados financieros. Asimismo, los funcionarios de las autoridades a cargo de la regulación y supervisión del sistema y del consumidor financiero, deben estar a la par de las nuevas tendencias y exigencias de la industria, de modo tal que permitan concretar los objetivos de eficiencia, solidez, cultura financiera y estabilidad en el sistema financiero.

En Chile, el modelo que se ha planteado en el proyecto adopta el criterio de fortalecer al Servicio, dotándolo de una serie de herramientas tendientes a entregar mayor información al público, para que al momento de contratar lo haga con todos los elementos de juicio necesarios para una adecuada contratación.

Estimó que la técnica legislativa adoptada, en el sentido de entregar a la autoridad administrativa tan importantes materias, no es la apropiada y debiese establecerse en la propia ley cuáles son los elementos que debiesen estar

## Informe de Comisión de Economía

presentes en toda la contratación. Son temas demasiado sensibles, y que inciden en el funcionamiento del sistema económico en su totalidad y, por ello, no pueden quedar expuestos a cambios según las autoridades de turno.

Don Gonzalo Bustos, abogado jefe de la Cámara Chilena de la Construcción, señaló que el proyecto modifica la ley N° 19.496, en el siguiente sentido:

1.Respecto de las obligaciones de los proveedores.

Incorpora la obligación de indicar en los sitios de Internet, en que el proveedor exhiba los bienes o servicios, la información de precios y tarifas, además de las características y prestaciones esenciales de los mismos.

2.Respecto de las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor.

En lo concerniente a las obligaciones de los proveedores, se incrementan las atribuciones del Servicio, en orden a requerir información más detallada y adicional a la comercial básica, que se solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para cumplir con las atribuciones que le corresponden al referido servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a 10 días hábiles.

3.Obligación de Comunicación para Organismos Fiscalizadores.

Establece para ciertos organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias, la obligación de comunicar al Servicio, las resoluciones que dicten en virtud de denuncias revisadas por éste.

4.Ministros de fe.

Confiere el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Servicio, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la ley N° 19.496, que consignen en el desempeño de sus funciones.

5.Atribuciones del Presidente.

Permite al Presidente de la República dictar reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales y más importantes que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias reguladas por leyes especiales.

6.Personal del Servicio Nacional del Consumidor.

Incrementa la dotación del Servicio para el año 2010, en 23 cupos.

El rol del Servicio tiene tres líneas de acción relevantes: informar, educar y proteger.

En el ámbito de la información, el proyecto de ley busca principalmente mejorar los canales de información a través de Internet, para lo cual establece a los organismos de competencia sectorial la obligación de comunicar resoluciones que tienen su origen en denuncias del Servicio.

Respecto del ámbito de la educación, se observa que el proyecto de ley aumenta las atribuciones del Servicio en el tema de requerimientos a los proveedores, respecto de información relevante para el consumidor, con el objeto de conocer los costos de los bienes o servicios que adquiere, los costos de las comisiones e intereses, los costos de cambiar de prestador, de poner término a un contrato y, en general, todo tipo de información que resulte eficaz para las decisiones de consumo.

En la actualidad, el rol de protección del Servicio consiste, principalmente, en velar por el cumplimiento legal y reglamentario de la ley del consumidor y de las normas especiales, mediar entre consumidores y proveedores, y participar en juicios individuales y colectivos. En este punto, el proyecto propone reforzar el Servicio mediante la creación de divisiones especializadas, que otorguen una orientación adecuada a los consumidores y deriven los reclamos a los organismos correspondientes. Para ello, se incrementa la dotación de la planta orgánica en 23 funcionarios para el año 2010.

El problema se advierte en la idea que sigue a este lineamiento, y que consiste en conferir el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del servicio, quienes sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley del consumidor, que consignen en el desempeño de sus funciones.

## Informe de Comisión de Economía

En efecto, el proyecto de ley establece que el Director Nacional determinará mediante resolución los cargos y empleos que investirán del carácter de ministro de fe, quienes deberán detentar la calidad de directivos o profesionales con requisitos equivalentes a los de este nivel, y que no tengan un grado inferior al 6º de la escala única de sueldos.

En la práctica, esto se traduce en que el número de funcionarios que se encuentra habilitado para ser investido en el cargo de ministro de fe, esto es, que cumple con los requisitos establecidos, es muy pequeño.

Consciente de esta situación, el Ejecutivo presentó el día 06 de octubre indicaciones sobre este particular agregando al texto del proyecto de ley que: En las regiones en que el grado 6º o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8º o superior en su defecto.

Queda así en evidencia, que el tema de los ministros de fe fue regulado en el proyecto original sin mayor estudio ni profundidad, por cuanto, a dos meses de la presentación del proyecto, se deben introducir modificaciones sustanciales, con el objeto de salvaguardar la ejecución práctica de los ministros de fe.

No obstante, un ministro de fe cumple una función pública, en que se tiene por cierto el hecho que éste certifica, por lo cual pasa a ser indubitable. En razón de lo anterior, no debe existir duda acerca de su total objetividad, de manera que el hecho del cual da cuenta en tal carácter constituye el testimonio de una persona indiscutiblemente veraz.

Al entregarse dicha calidad a funcionarios del Servicio, se les confiere la facultad de certificar y acreditar un hecho con la mera presentación de un informe. Es decir, los hechos serán certificados por un funcionario dependiente del mismo servicio público interesado, lo que puede afectar la imparcialidad que se requiere, con el consiguiente perjuicio para el fiscalizado.

En un estado de derecho lo que corresponde es que el legislador, y no un organismo administrativo, establezca, regule y reglamente los potenciales hechos constitutivos de irregularidades, y su respectiva valoración quede entregada a la función de los Tribunales de Justicia. Por tanto, estimó que esta cuestión no puede quedar entregada al criterio de funcionarios administrativos.

Precisó, por otra parte, que los funcionarios que sean investidos con el carácter de ministro de fe, deberán cumplir, además de las nuevas funciones asignadas, con las funciones propias de su cargo, es decir, se producirá una sobrecarga de trabajo.

A lo anterior, se debe sumar que el Servicio Nacional del consumidor brinda servicios tanto a nivel nacional como regional, por lo tanto, en el día a día esta medida resultará impracticable e inviable, puesto que los potenciales ministros de fe deben ser calculados en base al reducido número de funcionarios que existen por región y que, además, cumplan los requisitos para ser nombrados ministros de fe, lo cual restringe drásticamente el número de funcionarios habilitados, quienes deberán cumplir con su trabajo regular y con las nuevas tareas asignadas, las cuales por definición requieren un tiempo extra en terreno, que actualmente no se encuentra contemplado en su planificación laboral.

Concluyó señalando que la Cámara Chilena de la Construcción no está de acuerdo con el otorgamiento de la calidad de ministros de fe a funcionarios administrativos dependientes del mismo servicio interesado, ya que tal calidad puede afectar la debida independencia de quien certifica.

\*\*\*\*\*

### IV.- DISCUSIÓN DEL PROYECTO.

#### A) DISCUSIÓN GENERAL.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en el mensaje y las opiniones vertidas por el señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo, los señores diputados fueron de parecer de aprobar la idea de legislar sobre la materia. Se estimó que resultaba adecuado dotar al Servicio Nacional del Consumidor de mayores atribuciones para requerir información eficaz, así como facilitar el acceso a ésta por parte del consumidor, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de su derecho, en especial tratándose de servicios financieros; crear

## Informe de Comisión de Economía

una unidad financiera, con el objeto que pueda otorgar la orientación adecuada al consumidor, y otorgar la facultad al Director para conferir el carácter de ministro de fe a ciertos funcionarios del servicio.

En especial, se trata de incorporar la obligación de indicar en los sitios de Internet, en que el proveedor exhiba los bienes o servicios, la información de precios y tarifas, además de las características y prestaciones esenciales de los mismos; incrementar las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, en orden a requerir información más detallada y adicional a la comercial básica, que se solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para cumplir con las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a 10 días hábiles; establecer para ciertos organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias, la obligación de comunicar al Servicio, las resoluciones que dicten en virtud de denuncias revisadas por éste; otorgar la facultad al Director Nacional del Servicio para conferir el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la ley N° 19.496, que consignen en el desempeño de sus funciones; posibilitar que el Presidente de la República dicte reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales y más importantes que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias reguladas por leyes especiales, e incrementar la dotación del Servicio Nacional del Consumidor, para el año 2010, en 23 cupos.

No obstante, como forma de prevenir una eventual superposición de roles y competencias con los agentes reguladores del sector, se sostuvo que debía trabajarse aún más en definir la estructura institucional del Servicio Nacional del Consumidor, y reforzar los cambios en lo que se refiere a la actual relación entre consumidor y proveedor, todo ello dentro del ámbito de una mayor y mejor formación del primero en estas materias, dado que es la única manera en que pueda comprender de manera ágil el actual cúmulo de datos y nomenclatura técnica y adopte, en consecuencia, las mejores decisiones de consumo. Resulta evidente la necesidad de que los jóvenes comprendan cabalmente el funcionamiento y los instrumentos de una industria con la que tarde o temprano deberán operar.

Puesta en votación general la idea de legislar respecto de este mensaje, se APRUEBA por unanimidad.

### B) DISCUSIÓN PARTICULAR.

Artículo 1°.

Introduce mediante 6 números, en los términos que se señalan a continuación, diversas modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

N° 1, nuevo.

Este número fue incorporado al aprobarse una indicación del Ejecutivo, que agrega en la ley los artículos 16 bis, 16 ter y 16 quáter, nuevos, y fue objeto del siguiente tratamiento:

El artículo 16 bis, que establece las exigencias mínimas que deben tener los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras y establecimientos comerciales, entre otros, con el fin de promover su simplicidad, fue objeto de dos indicaciones complementarias del Diputado Chahín, incorporando, por una parte, dentro de la norma, a las sociedades de apoyo al giro tratándose de los bancos e instituciones financieras y, por otra, hace que cualquier costo por término sea explicitado en el contrato, según se cancele en forma parcial o total.

Este artículo, con las indicaciones, fue aprobado por unanimidad.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma, Vallespín y Van Rysselberghe.

El artículo 16 ter, que consagra la obligación de los proveedores de servicios financieros -pactados por contratos de adhesión- de comunicar periódicamente a los consumidores la información referente al servicio prestado y otros antecedentes relevantes, y establece el derecho de los consumidores a poner término anticipado a uno o más de aquellos servicios por su sola voluntad, en la medida que se trate de contratos de duración indefinida, fue aprobado por unanimidad en los mismos términos.

## Informe de Comisión de Economía

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma, Vallespín y Van Rysselberghe.

El artículo 16 quáter, que establece una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales a los proveedores de servicios financieros que no cumplan con las exigencias mínimas de los contratos de adhesión, fue objeto de dos indicaciones complementarias de los Diputados señores Arenas, Edwards y Van Rysselberghe, que hacen aplicable la sanción también para el caso de incumplir los reglamentos dictados para su ejecución, y retiran el carácter imperativo con que el juez debía actuar en la declaración de la nulidad de los referidos contratos o de la adecuación de sus cláusulas.

Este artículo, con las indicaciones, fue aprobado por asentimiento unánime.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Kast y Marinovic.

Los Diputados señores Chahín y Vallespin presentaron una indicación a este número, aprobada por mayoría de votos, que agrega un artículo 16 quinque, que impide a los proveedores, en la promoción de productos financieros o seguros, utilizar prácticas comerciales que impliquen restringir el derecho a la libre elección del consumidor. Enumera, en forma no taxativa, como conductas de este tipo, la emisión y/o envío de productos o contratos representativos de ellos, no solicitados al domicilio o lugar de trabajo del titular, y la oferta directa de productos financieros en la vía pública y en espacios o recintos educacionales y/o de concurrencia habitual de adultos mayores, precisando que esta última limitación no podrá significar restricciones a la publicidad masiva e indirecta.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Arenas, Chahín, Kast y Vallespín. En contra el Diputado señor Sauerbaum y se abstuvieron la Diputada señora Zalaquett y el Diputado señor Edwards.

Nº 2, nuevo.

Este número fue incorporado al aprobarse, por unanimidad, una indicación del Ejecutivo, que agrega un artículo 17 A en la ley, que obliga a los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, a informar el cobro de bienes y servicios ya prestados en términos simples, permitiendo al consumidor con esta información verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el referido contrato.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Kast y Marinovic.

Nº 3 (1 del mensaje).

Este número, que modifica el inciso cuarto de su artículo 30, en el sentido de exigir al proveedor que incluya en su respectiva página de internet información detallada -además de las características y prestaciones esenciales del producto-, sobre el valor total del bien o servicio ofrecido, fue aprobado, por unanimidad, en los mismos términos.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma y Vallespín.

Nº 4, nuevo.

Este número fue incorporado al aprobarse una indicación del Ejecutivo, que agrega en la ley, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título V "Del sello SERNAC y de los defensores de los clientes", pasando a ser VI el actual Título V, y añade bajo su epígrafe, un artículo 55, nuevo, que contempla -bajo ciertas condiciones- el otorgamiento (y renovación, en su caso) por parte del SERNAC de un sello de calidad a los contratos de adhesión de servicios y productos financieros, y fue objeto del siguiente tratamiento:

Se acuerda votación separada del artículo propuesto por el Ejecutivo:

i.- La primera condición exigida para otorgar el sello SERNAC, referida con la constatación del SERNAC que los contratos sometidos voluntariamente a su conocimiento se ajustan a la ley y a los reglamentos pertinentes, fue

## Informe de Comisión de Economía

aprobada, por unanimidad, sin cambios.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma y Vallespín.

ii.- La segunda condición exigida para otorgar el sello SERNAC, que dice relación con la posibilidad que se permita al consumidor recurrir voluntariamente a un sistema imparcial y gratuito de defensor del cliente que resuelva las controversias por cualquier producto o servicio financiero y cuyas decisiones no le sean vinculantes, pero obligatorias para la entidad que corresponda si el consumidor la acepta expresamente y renuncia a las demás acciones y derechos que le confiere la ley, fue aprobada, por mayoría de votos, sin alteración.

Votaron a favor las Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Marinovic y Sauerbaum. En contra las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín.

iii.- El artículo fue objeto de las siguientes indicaciones:

- De los Diputados señores Montes, Chahín y Edwards, aprobada por unanimidad, para agregar un número 3, nuevo, en este artículo, que se refiere a los aspectos que se deberán considerar para la renovación del sello, como la existencia de multas contempladas en esta ley y el número de reclamos de los usuarios contra la aplicación del contrato de adhesión, y que el proveedor estará obligado a informar a sus clientes de la eliminación del "sello SERNAC", según lo disponga el reglamento.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma y Vallespín.

.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín, aprobada por unanimidad, que agrega un inciso tercero, nuevo, que establece que la validez del sello se mantendrá mientras permanezcan vigentes las normas legales o reglamentarias y tendrá una duración máxima de dos años.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma y Vallespín.

Nº 5 (2 del mensaje).

Este número, que suprime el inciso final de su artículo 58 -incorporando siete nuevos-, con el objeto de precisar la obligación que tiene el proveedor en cuanto a la entrega de información comercial requerida por el Servicio, estableciendo sanciones en caso de negativa o el retardo injustificado en la remisión de antecedentes, fue objeto de una indicación complementaria de la Diputada señora Zalaquett y de los Diputados señores Edwards, Kast y Van Rysselberghe, que clarifica que los programas de información y educación al consumidor lo serán en materias propias de consumo y, en especial, respecto de servicios financieros, garantías y derecho de retracto, entre otras.

Este número, con la indicación, fue aprobado por asentimiento unánime.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

Nº 6 (3 del mensaje).

Este número, que agrega en su artículo 58 bis un inciso segundo, nuevo, que establece la obligación para las entidades fiscalizadoras que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales -como las superintendencias- de remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que dicten y que tengan origen en denuncias realizadas por él, fue aprobado por asentimiento unánime, sin cambios.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

Nº 7 (4 del mensaje).

Este número, que añade en su artículo 59 un inciso segundo, nuevo, que prescribe que el Director Nacional del

## Informe de Comisión de Economía

Servicio establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponde a cada una de sus unidades, de acuerdo con lo señalado en la ley N° 18.575, fue aprobado por unanimidad, sin alteración.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

N° 8 (5 del mensaje).

Este número, que incorpora en la ley un artículo 59 bis, nuevo, que faculta al Director del Servicio para investir a ciertos funcionarios con el carácter de ministro de fe, cumpliendo determinados requisitos y establece su competencia, fue objeto de una indicación complementaria del Ejecutivo, que permite que pueda investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8° o superior, en su caso.

El artículo, con la indicación, fue aprobado por unanimidad.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

N° 9 (6 del mensaje).

Este número que agrega en la ley un artículo 62, nuevo, que ordena dictar uno o más reglamentos para desarrollar, complementar y facilitar la ejecución de esta ley, respecto de los derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales, fue objeto de las siguientes indicaciones complementarias:

i.- Del Ejecutivo, que junto con incorporar adecuaciones formales, regula detalladamente los reglamentos que deben dictarse sobre servicios y productos financieros, precisando que, en todo caso, no podrán afectar la sana administración de riesgos por parte de las entidades que los prestan ni regular materias que corresponden a funciones y atribuciones del Banco Central. Los siguientes reglamentos deben dictarse: sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias; información al consumidor de créditos hipotecarios, e información al consumidor de créditos de consumo.

ii.- De la Diputada señora Zalaquett y de los Diputados señores Edwards, Kast y Van Rysselbergue, que incorpora un cuarto reglamento -obligatorio de dictar- sobre la forma y los medios para constatar las condiciones de otorgamiento y renovación del sello SERNAC, y permite que puedan adecuarse todos los contratos de adhesión, independiente del tiempo de vigencia, conforme a las reglas pertinentes.

Este número, con las indicaciones, fue aprobado por unanimidad.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 2°.

Este artículo, que crea en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4° y dos cargos de jefes de departamento, grado 5°, fue objeto de una indicación del Ejecutivo, que precisa que un departamento del Servicio se denominará: "Departamento de Protección al Consumidor Financiero".

Este artículo, con la indicación, fue aprobado por asentimiento unánime.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Disposiciones Transitorias.

Artículo 1°.

Este artículo que aumenta, en 23 cupos, la dotación del Servicio Nacional del Consumidor para el año 2010, fue aprobado por unanimidad, sin cambios.

## Informe de Comisión de Economía

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 2º.

Este artículo, que precisa que el cargo de jefe de División creado en el artículo 2º podrá ser provisto, transitoria y provisionalmente, en tanto se efectúe el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones, fue aprobado por asentimiento unánime, sin modificación.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 3º.

Este artículo que faculta al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2º, fue aprobado por unanimidad, sin alteración.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 4º nuevo.

Este artículo fue incorporado al aprobarse, por mayoría de votos, una indicación del Ejecutivo, que ordena que los contratos de adhesión de los oferentes de productos financieros que se encuentran actualmente vigentes, deberán adecuarse en su próxima renovación a las nuevas exigencias legales.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Sauerbaum y Van Rysselberghe. En contra los Diputados señores Edwards y Vallespín.

Artículo 5º (4º del mensaje).

Este artículo, que indica que la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima se financiará a través del presupuesto vigente del Servicio y, en su caso, por medio de la ley de Presupuestos, fue aprobado por asentimiento unánime, sin cambios.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 6º nuevo.

Este artículo fue incorporado al aprobarse, por mayoría de votos, una indicación del Ejecutivo, que establece que en el plazo de un año contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial deberán dictarse los reglamentos referidos a servicios financieros, contemplados en el inciso segundo del nuevo artículo 62.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvo el Diputado señor Vallespín.

Se aprueba, por unanimidad, una indicación complementaria a este artículo, de los Diputados señores Montes, Chahín y Vallespín, que reduce a seis meses el plazo para dictar los referidos reglamentos.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 7º nuevo.

Este artículo fue incorporado al aprobarse, por asentimiento unánime, una indicación del Ejecutivo, que prescribe que las normas de esta ley entrarán en vigencia 90 días después de su publicación en el Diario Oficial.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van

## Informe de Comisión de Economía

Rysselberghe.

\*\*\*\*\*

C) ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

Indicaciones rechazadas:

1.- Del Diputado señor Montes:

Para agregar en el artículo 3º de la ley N° 19.496 las siguientes nuevas letras g) y h):

"g) A requerir a los proveedores de servicios, previo a suscribir el contrato respectivo, información específica relativa a las condiciones comerciales del mismo, en materia tales como, de tasa de interés, costo de administración, condiciones de prepago, cláusulas de aceleración e intereses penales.

h) A ser informados, en los contratos de adhesión de servicios y productos financieros, respecto de aquellos instrumentos que posean el "sello SERNAC", en los términos señalados en el artículo 55 de esta ley."

Votaron a favor la Diputada señora Girardi y los Diputados señores Chahín, Marinovic, Montes, Tuma y Vallespín y en contra los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum. Se abstuvieron la Diputada señora Zalaquett y el Diputado señor Van Rysselberghe.

2.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín:

Para agregar el siguiente artículo 3º quáter, nuevo:

Artículo 3º quáter.- Sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas de esta ley, en las operaciones de crédito o financieras, en las operaciones de seguros y en la repactación o modificación de cualquiera de ellas, son derechos del consumidor:

- a) La libre contratación del producto. El silencio no constituye aceptación de las condiciones de contratación;
- b) El derecho a una información completa, veraz y oportuna sobre las condiciones de contratación;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores del producto de que se trate;
- d) Que el pago mínimo asociado a una línea de crédito o a cualquier operación de crédito rotativo incluya, a lo menos, el total de los intereses del período;
- e) El derecho a la reparación e indemnización oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor;
- f) El derecho a poner término unilateralmente, en cualquier momento, al contrato de cualquiera de los productos respecto de los cuales no mantenga deuda vigente, vencida o por vencer, lo que hará mediante carta certificada al proveedor, con copia a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras cuando se trate de proveedores que sean fiscalizados por ésta.
- g) El derecho a poner término unilateralmente al contrato de cualquiera de los productos respecto de los cuales mantenga deuda vigente, vencida o por vencer, a contar del día en que pague la suma indicada por el proveedor en una liquidación final por producto, que éste deberá emitir a sola solicitud del consumidor, en el plazo máximo de 10 días. La omisión del envío de esta liquidación en el plazo establecido constituye una presunción del pago total de la deuda.
- h) La educación y divulgación financiera para facilitar el conocimiento y comprensión en el uso responsable de los productos financieros, particularmente los de endeudamiento."

Votaron a favor la Diputada señora Girardi y los Diputados señores Chahín, Montes, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

## Informe de Comisión de Economía

3.- Del Diputado señor Tuma:

Para agregar el siguiente artículo tercero quáter.

"Artículo tercero quáter.- Son derechos de los usuarios de servicios financieros los siguientes:

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

Este derecho incluye el de conocer las condiciones objetivas por las cuales se decide el otorgamiento de un crédito. La negativa de otorgamiento de un crédito deberá expresarse por escrito y se deberá justificar únicamente en razones de orden jurídico o comercial objetivamente demostrables.

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

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

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

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

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

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

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

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

j) A la liquidación justa y oportuna de las deudas. Realizada la petición de liquidación de una deuda, el acreedor deberá dentro de veinticuatro horas ponerla a disposición del deudor. Los gastos de cobranza de los créditos siempre serán de cargo del acreedor, sin perjuicio del pago de las costas procesales y personales establecidas por ley.”.

Votaron a favor la Diputada señora Girardi y los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

4.- Del Diputado señor Montes:

Para agregar en la letra b) del nuevo artículo 16 bis, al final de la letra la siguiente expresión "y en caso de existir, los productos o servicios anexos que pueden subsistir o extinguirse con el término del contrato principal, incluyendo, además, información relativa a posibles perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones emanadas del contratos tales como inclusión en registros comerciales, procedimientos judiciales, embargos y retiro de especies, entre otras.".

---

Informe de Comisión de Economía

Votaron en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Kast, Marinovic, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvieron los Diputados Chahín, Edwards, Tuma y Vallespín.

5.- Del Diputado señor Montes:

Para agregar en la letra c) del nuevo artículo 16 bis, al final de la letra, la siguiente expresión ", incluyendo los costos del prepago parcial o abono de la deuda.".

Votaron a favor los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvo el Diputado señor Marinovic.

6.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín:

Para agregar en el artículo 16 bis, la siguiente letra d):

"d) En el caso que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve a la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios. Se prohíbe la existencia de productos o servicios obligatorios, sea que se encuentren asociados o no entre sí. Se presume de derecho haber imposición de productos cada vez que la contratación de un producto tenga efectos en el precio o condiciones de prestación de otro producto, en beneficio del consumidor, y ".

Votaron a favor los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvo el Diputado señor Marinovic.

7.- Del Diputado señor Montes:

Para sustituir en el inciso segundo del artículo 16 ter la expresión "contratos de duración indefinida" por la siguiente frase: "contratos cuya vigencia sea superior a un año".

Votaron en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvieron los Diputados señores Tuma y Vallespín.

8.- Del Diputado Chahín:

Para modificar el artículo 16 ter en el siguiente sentido: Intercalar en su inciso segundo la frase "o contrato cuya vigencia sea superior a un año, entre los vocablos "indefinido" e "y".

Votaron a favor el Diputado señor Chahín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvieron los Diputados señores Tuma y Vallespín.

9.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín, para incorporar el siguiente artículo 16 quáter:

"Artículo 16 quáter.- Son nulas las cláusulas de los contratos de adhesión a que se refiere el artículo 16 bis, que otorguen mandatos abiertos a la empresa emisora para suscribir documentos legales en representación del consumidor. Asimismo, son nulas las cláusulas que liberan al proveedor del cumplimiento de cualquier norma limitativa o restrictiva que la ley haya establecido a su respecto o en la operación de que se trate.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

10.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín, para incorporar el siguiente artículo 16 sexies:

"Artículo 16 sexies.- Para autorizar y fijar un límite de crédito a una persona natural, los proveedores deberán cumplir con las siguientes exigencias mínimas:

a) Tomar nota de la Cédula de Identidad, del Pasaporte, o del Rol Único Tributario del interesado, quien deberá exhibir los documentos originales;

## Informe de Comisión de Economía

b) Pedir al interesado que deje estampada su impresión digital del pulgar derecho en el mismo documento antes señalado, debiendo el emisor asegurarse de su nitidez;

c) Registrar la firma del titular.”.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín, Marinovic y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum.

Se registran sendos empates al repetirse la votación de la indicación, por lo tanto ésta se da por rechazada.

11.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín, para incorporar el siguiente artículo 16 septies:

“Artículo 16 septies.- No podrá imponerse al consumidor la contratación de un determinado seguro. Asimismo, la oferta de seguros asociados a contratos de afiliación deberá presentarse mediante una propuesta escrita que se entregue a los interesados. Esa propuesta debe cumplir con todas las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros en esta materia y formularse en un documento separado e independiente de la solicitud de afiliación.

La contratación de seguros asociados al contrato de afiliación deberá hacerse en documento separado e independiente del contrato de afiliación. El consumidor podrá siempre sustituir un seguro por otro, siempre que se trate de seguros con igual o mejor cobertura.”.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast y Sauerbaum. Se abstuvo el Diputado Señor Marinovic.

12.- De los Diputados señores Chahín Vallespín, para incorporar el siguiente artículo 16 octies:

“Artículo 16 octies.- El proveedor deberá remitir al consumidor, a lo menos una vez al mes, un estado de cuenta que deberá contener, al menos, la siguiente información:

a) Nombre del titular y número de identificación de la cuenta u operación;

b) Fecha de emisión del estado de cuenta;

c) Fecha de vencimiento y monto de pago;

d) Detalle de los abonos y cargos registrados en el período informado, con indicación de las fechas en que se efectuaron o aplicaron;

e) Intereses, con indicación de sus tasas, montos y períodos sobre el que se aplican, para el caso de créditos rotativos;

f) El importe de la o las primas de seguros, cuando corresponda, con indicación del nombre de la compañía aseguradora;

g) La indicación de la Tasa Anual Equivalente, y

h) Una proyección del costo total del crédito y de su plazo, de acogerse el titular al pago mínimo ofrecido por el emisor, en su caso. Dicha proyección debe contener, a modo ilustrativo, el costo total del crédito en períodos de uno, tres, cinco y diez años.

La información que se entregue en los estados de cuenta relativa a intereses y/o cargos asociados a la mantención y uso de las cuentas deberá ser lo suficientemente completa, explícita y fácilmente comprensible, de forma tal que el titular pueda efectuar comparaciones entre los valores cobrados por los distintos proveedores de servicios financieros.”.

Votaron a favor las Diputada señora Girardi y los Diputados señores Chahín y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Marinovic y Sauerbaum.

## Informe de Comisión de Economía

13.- De los Diputados señores Chahín Vallespín, para incorporar el siguiente artículo 16 nonies:

"Artículo 16 nonies.- El incumplimiento de los artículos 16 bis a 16 nonies por parte de un proveedor en un contrato de adhesión que afecte a uno o más consumidores, será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

Adicionalmente, los incumplimientos a los literales que se indican del artículo 16 bis darán lugar a las siguientes consecuencias: a) El incumplimiento a la letra a) privará al proveedor, por el solo ministerio de la ley, del derecho a cobrar los cargos, comisiones, costos o tarifas cuyo detalle se haya omitido en el contrato. b) El incumplimiento de la letra b) privará al proveedor, por el solo ministerio de la ley, del derecho de poner término anticipado al contrato. c) El incumplimiento de la letra d) dará derecho al consumidor para poner término, sin expresión de causa, al producto o servicio que le fue impuesto, conservando las mejores condiciones en aquel o aquellos que mantenga.”.

Votaron en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

14.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín:

Para incorporar el siguiente numeral 4), nuevo:

"4.- Agrégase, a continuación del artículo 54 G, el siguiente artículo 55, nuevo:

Artículo 55.- En los casos en que la ley faculte al Servicio Nacional del Consumidor para otorgar un “sello SERNAC” u otro sello de calidad o confiabilidad relativo a los contratos de adhesión de servicios y productos financieros, para acceder a este sello los bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

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

2.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que las condiciones económicas de los contratos sometidos voluntariamente a su conocimiento no son más onerosas o más gravosas que aquellas que, en promedio, se ofrecen en el mercado.

3.- Que el Servicio Nacional del Consumidor haya consultado a los consumidores, en la forma que establezca el Reglamento.

4.- Que permitan al consumidor recurrir voluntariamente a un sistema imparcial de defensor del cliente que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones por cualquier producto o servicio financiero, organizado por las entidades indicadas en este artículo, en forma exclusiva o conjunta, y gratuito para el consumidor. Las decisiones del defensor serán siempre voluntarias para el consumidor, pero obligatorias para la entidad que corresponda si el consumidor la acepta expresamente. La aceptación del consumidor dejará siempre a salvo su derecho para solicitar, administrativa o judicialmente, la parte de su reclamación que estimare indebidamente insatisfecha.

El sello otorgado por el SERNAC tendrá una duración máxima de dos años.”.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Marinovic y Sauerbaum.

15.- Del Diputado señor Montes:

i.- Para agregar en el numeral 2 del nuevo artículo 55, al final del numeral respectivo, la siguiente frase "Las condiciones y procedimientos básicos de estos sistemas serán determinados por el SERNAC mediante la dictación del Reglamento correspondiente.”.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast y Sauerbaum. Se abstuvo el Diputado

## Informe de Comisión de Economía

señor Marinovic.

ii.- Para agregar en el nuevo artículo 55, un nuevo numeral 3:

"3.- Cualquier modificación en las cláusulas de los contratos que tengan el "sello SERNAC" deberá ser informada a este Servicio, para su pronunciamiento, dentro del plazo de 60 días previos a su entrada en vigencia, quién producto de estas nuevas estipulaciones podrá retirar el "sello SERNAC", quedando el proveedor obligado a informarlo a sus clientes que tuvieren contratado dicho producto o servicio.".

Votaron a favor la Diputada señora Girardi y el Diputado señor Vallespín y en contra las Diputadas señoras Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Tuma. Se abstuvo el Diputado señor Chahín.

iii.- Para agregar en el nuevo artículo 55, un nuevo numeral 4.

"4.-El sello "SERNAC" tendrá una vigencia de dos años, tras cuyo periodo el Servicio revisará los contratos que posean dicho sello, pudiendo renovarlo o retirarlo.".

Votaron en contra las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma y Vallespín.

iv.- Para agregar en el nuevo inciso segundo del nuevo numeral 9) del proyecto de ley -nuevo artículo 62-, el siguiente nuevo numeral 4.

"4.- Reglamento sobre condiciones y procedimientos mínimos de sistema de defensor al cliente.".

Votó a favor el Diputado señor Vallespín. En contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

v.- Para sustituir en el numeral 1.- del nuevo inciso tercero del nuevo numeral 9) del proyecto de ley- nuevo artículo 62-, la expresión "doce meses", por la frase "tres meses"

Votaron en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvo el Diputado señor Vallespín.

vi.- Para sustituir el numeral 2.- del nuevo inciso tercero del nuevo numeral 9) del proyecto de ley- nuevo artículo 62-, por el siguiente; "Los contratos cuya vigencia sea superior a un año o de duración indefinida deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro del plazo que determine el Reglamento, que no podrá ser superior a seis meses.".

Votaron en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvo el Diputado señor Vallespín.

vii.- Para sustituir en el nuevo artículo 4º transitorio la expresión "en su próxima renovación", por la frase "dentro del plazo de tres meses".

Votó a favor el Diputado señor Vallespín. En contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

\*\*\*\*\*

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por las otras consideraciones que en su oportunidad dará a conocer el señor Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recomienda aprobar el siguiente

#### PROYECTO DE LEY

"ARTÍCULO 1º.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

## Informe de Comisión de Economía

1.- Agréganse los siguientes artículos 16 bis, 16 ter, 16 quáter y quinquies, nuevos:

"Artículo 16 bis.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o con sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y otros proveedores de dichos productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad, lo siguiente:

- a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos o tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociadas que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso;
- b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor;
- c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente;
- d) En el caso que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve a la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios y cuáles voluntarios, y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma, y
- e) Indicar si la institución cuenta con un sistema de atención de reclamos y con los servicios de un defensor del cliente en el evento de que se susciten controversias no resueltas por las partes. En ambos casos, señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, períodos de aplicación y mecanismos de ajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas directamente verificables por el consumidor.

Artículo 16 ter.- Los proveedores de aquellos servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento deberán comunicar periódicamente al consumidor la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

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

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

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

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.

Artículo 16 quinquies.- En la promoción de productos financieros o seguros al público en general, los proveedores

## Informe de Comisión de Economía

no podrán utilizar prácticas comerciales que impliquen restringir, de cualquier forma, el derecho a la libre elección del consumidor. Se entenderán como conductas atentatorias contra la libre elección del consumidor, entre otras, las siguientes:

- a) La emisión y/o envío de productos o contratos representativos de ellos, no solicitados al domicilio o lugar de trabajo del titular, y
- b) La oferta directa de productos financieros en la vía pública y en espacios o recintos educacionales y/o de concurrencia habitual de adultos mayores. Esta limitación no puede significar una restricción a la publicidad masiva e indirecta.”.

2.- Agrégase, a continuación de su artículo 17, el siguiente artículo 17 A, nuevo:

“Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, deberán informar el cobro de bienes y servicios ya prestados en términos simples, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato.”.

3.- Agrégase en el inciso cuarto de su artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: “La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.”.

4.- Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título V “Del sello SERNAC y de los defensores de los clientes”, pasando a ser VI el actual Título V, y agrégase bajo su epígrafe, el siguiente artículo 55, nuevo:

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

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

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

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

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

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

5.- En su artículo 58:

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

b.- Suprímese su inciso final y agréganse en su reemplazo los siguientes incisos, nuevos:

“Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor la documentación que se

## Informe de Comisión de Economía

les solicite por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a 10 días hábiles.

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

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

El proveedor requerido podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley, en cuyo caso los plazos para la entrega de información se suspenderán por todo el tiempo que dure la tramitación de dichos recursos.

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

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

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

6.- Añádese en su artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo, nuevo:

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

7.- Agrégase en su artículo 59, el siguiente inciso segundo:

“En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponde a cada una de las unidades del Servicio.”.

8.- Añádese el siguiente artículo 59 bis, nuevo:

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

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

## Informe de Comisión de Economía

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

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

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

9.- Agrégase el siguiente artículo 62, nuevo:

“Artículo 62.- A través de uno o más reglamentos expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se desarrollará, complementará y facilitará la ejecución de esta ley y en aquellas materias que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales, en cuyo caso deberá consultarse previamente al o los organismos que tengan atribuciones en el respectivo sector, y firmarse además por el Ministerio a través del cual se relaciona el organismo correspondiente. De la misma forma se establecerá la información que deben entregar las páginas web de los proveedores señaladas en el inciso tercero del artículo 30, la que deberá incluir, al menos, la información básica comercial.

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

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

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

1.- Los contratos de adhesión con cláusulas de renovación automática, deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro de los doce meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia del reglamento respectivo o, en caso que la renovación se deba producir en un plazo inferior a los doce meses indicados, dentro del mes en que termina el período renovable de que se trate, y

2.- Los contratos de adhesión de duración indefinida deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas en el plazo que determine el reglamento, que no podrá ser inferior a 12 meses.”.

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

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

---

Informe de Comisión de Economía

**ARTÍCULO 1º.-** Incrementase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor para el año 2010, en 23 cupos.

**ARTÍCULO 2º.-** El cargo de jefe de División creado en el artículo 2º, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en tanto se efectué el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.

**ARTÍCULO 3º.-** Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio del Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2º, los que no serán exigibles al personal en servicio para el desempeño de los cargos y empleos que actualmente sirven.

**ARTÍCULO 4º.-** Los contratos de adhesión de los oferentes de productos financieros que se encuentran actualmente vigentes, deberán adecuarse en su próxima renovación a lo dispuesto en el artículo 16 bis que se incorpora en la ley N° 19.496 en virtud de esta ley.

**ARTÍCULO 5º.-** El costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos segundo permanente y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

**ARTÍCULO 6º.-** Los reglamentos especificados al final del inciso segundo del artículo 62 deberán dictarse en el plazo de seis meses contados desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.

**ARTÍCULO 7º.-** Las normas de esta ley entrarán en vigencia 90 días después de su publicación en el Diario Oficial.”.

\*\*\*\*\*

Sala de la Comisión, a 8 de noviembre de 2010.

Tratado y acordado en sesiones celebradas el 10, 17 y 31 de agosto; 07, 14 y 28 de septiembre; 05, 12, y 26 de octubre, y 02 de noviembre de 2010, con asistencia del Diputado señor Gonzalo Arenas (Presidente); Diputadas señoras Cristina Girarid y Mónica Zalaquett, y los Diputados señores Fuad Chahín, José Manuel Edwards; José Antonio Kast; Miodrag Marinovic; Carlos Montes, Frank Sauerbaum; Joaquín Tuma; y Enrique Van Rysselberghe.

Hubo los siguientes reemplazos temporales: La Diputada señora Clemira Pacheco por el Diputado señor Carlos Montes; la Diputada Carolina Goic por el Diputado señor Patricio Vallespín; la Diputada señora Denise Pascal por el Diputado señor Carlos Montes; el Diputado señor Marcelo Schilling por el Diputado señor Carlos Montes, y don Cristián Campos por el Diputado señor Guillermo Ceroni.

Asisten además los Diputados señores Iván Moreira y Ernesto Silva.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI

Secretario de la Comisión.

---

[1] La tramitación completa de este mensaje se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados: <http://www.camara.cl/>

## Oficio Indicaciones del Ejecutivo

**1.4. Oficio Indicaciones del Ejecutivo**

Indicaciones del Ejecutivo. Fecha 03 de diciembre, 2010. Oficio en Sesión 113. Legislatura 358.

FORMULA INDICACIÓN AL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° ,19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (Boletín N° 7094-03).

---

SANTIAGO, Diciembre, 03 de 2010.

Nº 533-358/

A S.E. LA PRESIDENTA DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS

Honorable Cámara de Diputados:

En uso de mis facultades constitucionales, vengo en formular la siguiente indicación al proyecto de ley del rubro, a fin de que sea considerada durante su discusión en el seno de esa H. Corporación:

AL ARTÍCULO PRIMERO

1)Para incorporar, en el numeral 1), las siguientes modificaciones:

a) Para sustituir su encabezado por el siguiente:

“Agréganse los siguientes artículos 16 bis, 16 ter, 16 quáter, 16 quinquies y 16 sexies, nuevo:”.

b) Para incorporar, a continuación del artículo 16 quinquies, el siguiente artículo 16 sexies, nuevo:

“Artículo 16 sexies.- Los proveedores que ofrezcan productos o servicios financieros en forma conjunta, deberán también ofrecer separadamente los productos incluidos en dicha oferta que se pueden contratar en forma separada con otros proveedores mediante un contrato de adhesión.

A su vez, los proveedores deberán informar en toda cotización y publicidad todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos, incluidos los cambios en estos mismos valores si el cliente decide poner término a uno o más de esos productos. Asimismo, deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso que se contraten separadamente.

Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependan de la mantención de otro, cuando el término de este último obedece a causas no imputables al consumidor.

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

Dios guarde a V.E.,

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE

Presidente de la República

JUAN ANDRÉS FONTAINE TALAVERA

Ministro de Economía, Fomento y Turismo

FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN

Oficio Indicaciones del Ejecutivo

Ministro de Hacienda

---

Informe de Comisión de Hacienda

## 1.5. Informe de Comisión de Hacienda

Cámara de Diputados. Fecha 17 de enero, 2011. Informe de Comisión de Hacienda en Sesión 127. Legislatura 358.

INFORME DE LA COMISIÓN DE HACIENDA RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° ,19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Hacienda informa el proyecto de ley mencionado en el epígrafe, en cumplimiento del inciso segundo del artículo 17 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional y conforme a lo dispuesto en los artículos 220 y siguientes del Reglamento de la Corporación.

CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS

### 1.- Origen y urgencia

La iniciativa tuvo su origen en la Cámara de Diputados por un mensaje de S.E. el Presidente de la República, calificada de "suma" urgencia para su tramitación legislativa.

### 2.- Disposiciones o indicaciones rechazadas

- Indicación del Diputado señor Lorenzini para modificar el artículo 16 quinquies.
- Indicación de los Diputados señores Auth y Jaramillo para modificar el artículo 16 quinquies.
- Indicación del Ejecutivo que agrega un artículo 16 sexies.
- Dos indicaciones del Diputado señor Montes que modifica el artículo 16 sexies.
- Indicación de los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles para reemplazar el inciso tercero del artículo 50 A de la ley N° 19.496.
- Indicación de los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles para eliminar los artículos 52 y 53 de la ley N° 19.496.
- Indicación de los Diputados señores Auth y Jaramillo para agregar en el artículo 55 propuesto un inciso final.
- Indicación de los Diputados señores Monckeberg, don Nicolás y Sauerbaum para reemplazar el artículo 59 bis propuesto.
- Indicación de los Diputados señores Jaramillo, Lorenzini, Robles y Velásquez para agregar un numeral 5 al artículo 62.

### 3.- Disposiciones que no fueron aprobadas por unanimidad

- Indicación de los Diputados señores Auth, Godoy, Jaramillo, Monckeberg, don Nicolás; Ortiz y Velásquez para reemplazar en la letra b) del artículo 16 quinquies del texto propuesto, el vocablo "oferta" por "venta".
- Indicación de los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, para agregar un nuevo artículo 16 sexies.
- Indicación de los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles modificar el artículo 26 de la ley N° 19.496.

### 4.- Indicaciones declaradas inadmisibles

- Del Diputado señor Lorenzini para agregar un nuevo artículo segundo.

## Informe de Comisión de Hacienda

- Del Diputado señor Montes para modificar el artículo 12 del decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda.

5.- Se designó Diputado Informante al señor VON MÜHLENBROCK, don GASTÓN.

\*\*\*

Asistieron a la Comisión durante el estudio del proyecto los señores Juan Andrés Fontaine, Ministro de Economía, Fomento y Turismo; Juan Antonio Peribonio, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; Lucas Del Villar, Subdirector del Sernac; Carlos Budnevich, Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras; Eduardo Escalona, Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; José Miguel Zavala, Director de Estudios y Análisis Financiero de la SBIF, y Alejandro Arriagada, Asesor Legislativo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Concurrieron además los señores Alejandro Alarcón, Gerente General; José Manuel Montes, Fiscal y Raúl Lecaros, Asesor, todos de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., y las señoras María Eugenia Espinoza, Presidenta; Giovanna Santoro, Vicepresidenta y el señor Alejandro Cooper, Director, todos del Instituto Nacional de Jueces de Policía Local.

El propósito de la iniciativa consiste en perfeccionar la normativa vigente en el ámbito de la industria financiera de manera que los consumidores puedan evaluar los productos y servicios disponibles en el mercado con mayor información y consigan proteger de mejor manera sus derechos, reforzando, además, el rol del Servicio Nacional del Consumidor, perfeccionando los mecanismos de orientación y control del servicio.

El informe financiero elaborado por la Dirección de Presupuestos, con fecha 2 de agosto de 2010, especifica que por el artículo primero transitorio se incrementa la dotación máxima del SERNAC en 23 cupos, entre los cuales, en la Planta de Directivos, se crea un cargo de jefe de división grado 4° EUS, y dos cargos de jefes de departamentos, grado 5° EUS. El resto corresponden a 20 cupos de profesionales. Dichos cupos podrán reasignarse desde otros Programas de la Partida.

El costo fiscal total anual máximo estimado para esta iniciativa es de \$ 463.180 miles, de los cuales \$ 446.680 miles corresponden a personal, y \$ 16.500 miles a bienes de consumo, los que serán financiados durante el año 2010 con cargo al presupuesto de la Partida Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y en lo que faltare, con cargo a la partida presupuestaria Tesoro Público. Asimismo, en los años siguientes será financiado con cargo al presupuesto regular del SERNAC.

El informe complementario de fecha 13 de octubre de 2010, se refiere a la indicación que amplía la opción en cuanto al grado de la EUS que podrán tener los directivos y profesionales que actúen de ministros de fe en el caso de las regiones en que el grado 6° EUS o inferior sólo corresponda al Director Regional.

Dadas las modificaciones reseñadas, el costo fiscal total anual máximo para esta iniciativa totaliza \$ 1.080.520 miles, de los cuales para gastos en personal se consideran \$ 695.775 miles, para bienes y servicios \$282.381 miles y para Activos no Financieros, la diferencia por \$ 102.364 miles. Todo lo anterior, representa un gasto adicional respecto del informe original de \$ 617.340 miles.

Mediante informe complementario de fecha 14 de diciembre de 2010, se señala, en relación con la indicación sobre los contratos de adhesión en el mercado de servicios financieros, que el incumplimiento de las obligaciones que contempla será sancionado con multa de hasta 750 UTM, que podría generar mayores ingresos fiscales del orden de los \$ 526 millones al año.

En el debate de la Comisión el señor Juan Andrés Fontaine, manifestó que la iniciativa en comento constituye un elemento esencial del programa del actual Gobierno, que parte de reconocer el hecho de que los consumidores acceden hoy a una gran variedad de bienes y servicios, muchos de ellos sofisticados y complejos, como son los productos financieros y de telecomunicaciones, lo cual, si bien es un hecho muy positivo, genera asimetrías de información que exponen a los consumidores a ser víctimas de aprovechamiento o abuso de parte de los proveedores.

Añadió que, frente a ello, la actual Ley de Protección del Consumidor (LPC) es insuficiente, particularmente cuando se trata de productos o servicios que cuentan con una legislación sectorial, respecto de la cual aquélla actúa en

## Informe de Comisión de Hacienda

forma supletoria.

Por esa razón, el proyecto de ley modifica la LPC, disponiendo un mejor acceso de los consumidores a toda información relevante y fortaleciendo su capacidad de defensa ante infracciones a ella. Específicamente, la iniciativa otorga al Sernac un claro mandato para velar por los derechos del consumidor en una amplia gama de bienes y servicios que incluyen aquéllos cubiertos por leyes especiales, como son los productos financieros y de telecomunicaciones, aclarando así cualquier ambigüedad que pudiera estimarse sobre la materia.

Agregó el señor Ministro que los consumidores beneficiados son principal, pero no exclusivamente, los de servicios regulados como los financieros, de telecomunicaciones y de transportes, entre otros, destacando que aproximadamente un 67% de los hogares urbanos tiene algún tipo de deuda y, en general, muchos de los deudores no tienen educación suficiente para entender todas las complejidades de los productos financieros tal cual se ofrecen hoy en el mercado. En materia de servicios de telecomunicaciones, actualmente existen en el país 3,5 millones de líneas telefónicas fijas y, según los últimos datos del INE, alrededor de 19 millones de abonados a telefonía celular.

Como se dijera, la complejidad de estos servicios genera abusos de los proveedores, que se expresan en reclamos de los usuarios al Sernac, constituyendo éstos casi la mitad de las quejas que anualmente recibe dicho Servicio. En efecto, entre enero y mayo de 2010, se registraron 13.636 reclamos contra el mercado financiero (22% del total), 65 por ciento de ellos referidos a tarjetas de crédito del retail, 26 por ciento a bancos y 9 por ciento a otras materias.

Las causas más frecuentes de reclamos en materia de servicios financieros se refieren a cobros indebidos (40%), incumplimiento en las condiciones contratadas (14%), y mala calidad del servicio (14%), principalmente a dificultades para cerrar las cuentas bancarias. También hay reclamos por falta de información oportuna en las condiciones relevantes del servicio y cobranzas extrajudiciales abusivas. En materia de telecomunicaciones, el 23% de los reclamos se refieren a la mala calidad del servicio; 16% al incumplimiento de las condiciones contratadas; 13% a cargos no consentidos por el consumidor; 12% a facturación excesiva o no justificada, y 7% a falta de información veraz y oportuna. Finalmente, en materia de transporte, 76% de los reclamos se refieren a obligaciones del proveedor y 22% a derechos del consumidor (falta de información veraz y oportuna, cargos no consentidos, etcétera).

Con todo, entre mayo y octubre del presente año, después de la presentación del proyecto en comento y de la publicación del listado de cláusulas abusivas por parte del Sernac, se ha registrado un aumento del 15% en el número de reclamos contra bancos y casas comerciales, como también un aumento de los casos respondidos por éstos y de las respuestas positivas entregadas a los usuarios, lo cual demuestra que el debate sobre estas materias ha provocado ya efectos reales en la atención de los clientes de servicios financieros.

En cuanto al contenido del proyecto, detalló el Ministro señor Fontaine que éste crea al interior del Sernac una división especializada en la supervisión de los derechos del consumidor en materia financiera, de telecomunicaciones y transportes; precisa la información mínima que han de contener los contratos de adhesión de servicios financieros (modificación introducida en la Comisión de Economía, que recoge gran parte del debate generado en ella); crea el Sello Sernac, mediante el cual se certifica el cumplimiento de la LPC en la redacción de los respectivos contratos (básicamente, la inclusión en ellos de la información mínima exigida); faculta al Gobierno para dictar los reglamentos que faciliten la ejecución de la ley así modificada y, tratándose de materias financieras, establece qué reglamentos específicos deben dictarse; confiere el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Sernac, para que puedan certificar las infracciones a la LPC y sus atestados sirvan como prueba en tribunales; amplía las atribuciones del Sernac para que pueda pedir información y entregarla a los consumidores para que tomen decisiones informadas, y promueve la publicación de los precios de los productos que se ofrezcan en páginas web.

Así, entonces, el rol del Sernac será informar a los consumidores y, en caso de detectar infracciones, promover la conciliación entre éstos y los proveedores, pudiendo, en caso que ello no ocurra, derivar los casos a los reguladores sectoriales o a los tribunales, e incluso hacerse parte en las acciones colectivas que se ejerzan.

Justificó el Secretario de Estado la necesidad de dar el carácter de ministro de fe a los principales funcionarios del Sernac en la circunstancia de que este servicio no impone multas, sino que denuncia eventualmente las infracciones de la LPC a los tribunales, por lo que se ha considerado crucial que aquéllos puedan certificar la

## Informe de Comisión de Hacienda

comisión de dichas infracciones, ya que muchas de ellas son de naturaleza temporal y no dejan rastro. Por lo demás, la institución de los ministros de fe es habitual en la persecución de infracciones que deben acreditarse ante tribunales, habiendo muchos entes fiscalizadores que cuentan con tal atributo.

Con respecto a las modificaciones que el proyecto introduce en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, destaca, en primer lugar, la incorporación de los nuevos artículos 16 bis, 16 ter y 16 quáter, que especifican la información mínima que deben contener los contratos de adhesión de productos financieros y sancionan el incumplimiento de esta exigencia con multas de hasta 750 UTM y declaración de nulidad de las cláusulas que infrinjan la normativa.

Recordó que el artículo 16 establece la lista de cláusulas que se consideran nulas y que el Sernac ha llamado abusivas en su reciente denuncia. En cambio, el 16 bis establece que los contratos deben contener cierto tipo de información: desglose pormenorizado de cargos, tasas, comisiones, etcétera; causales que dan lugar al término anticipado del contrato; información que se debe proporcionar en el caso de productos que se venden conjuntamente; sistema de atención de reclamos con que cuenta el proveedor; mecanismo de ajuste de tarifas basado en condiciones objetivas verificables por el consumidor. El artículo 16 ter, en tanto, dispone que la institución crediticia provea información periódica a sus clientes sobre el costo del servicio, a través del cálculo de la tasa de interés equivalente, que reúne en ella todos los cobros anteriores; y sobre el costo de poner término a un contrato de plazo indefinido (como, por ejemplo, el prepago de un crédito), de manera que el cliente, teniendo en cuenta las otras opciones que le ofrece el mercado, pueda tomar la decisión de contratar con otra institución.

Finalmente, el incumplimiento de todo lo anterior se sanciona con multas y da lugar a la declaración de nulidad de las cláusulas que infrinjan la ley, pudiendo el juez ordenar su reemplazo o eliminación (art. 16 quáter).

En segundo lugar, destacó la incorporación del artículo 16 quinquies, el cual establece ciertas condiciones para la promoción de productos financieros, prohibiendo el envío de productos no solicitados a domicilio (como tarjetas de crédito preaprobadas, por ejemplo) y la oferta de los mismos en la vía pública y en espacios educacionales o de concurrencia de adultos mayores. Esta modificación tiene por objeto prevenir un exceso de oferta que pueda conducir al sobreendeudamiento de las personas.

En tercer lugar, el proyecto modifica el artículo 30 de la LPC, obligando a publicar los precios de productos que se publiciten en páginas web.

En cuarto lugar, se agrega un nuevo artículo 55, que regula el otorgamiento del Sello Sernac, a través del cual este Servicio constata que los contratos de adhesión ofrecidos por las instituciones financieras cumplen con lo dispuesto en la LPC y que cuentan con un sistema imparcial de defensor del cliente, el cual ha sido utilizado con muy buenos resultados en España y aplicado en forma muy limitada en Chile, esperándose que su inclusión en la ley permita extender su funcionamiento.

Por otra parte, se modifica el artículo 58, disponiendo que el Sernac fomentará la educación de los consumidores en materias financieras y ampliando la información que el Servicio puede solicitar a los proveedores financieros o de otro tipo.

Asimismo, el artículo 58 bis señala los cargos que investirán el carácter de ministros de fe. Se trata de aquellos funcionarios de grado igual o superior al 8º de la Escala Única de Sueldos.

En tanto, el artículo 62 trata de la dictación de los reglamentos que faciliten y promuevan la LPC, los cuales deberán ser suscritos por el Presidente de la República, por el Ministro de Economía y, tratándose de materias financieras, por el Ministro de Hacienda, previa consulta no vinculante con la SBIF o la SVS, según los casos. Se establece, no obstante, que dichos reglamentos no podrán afectar la sana administración de riesgos por parte de las entidades financieras ni regular materias que correspondan a funciones o atribuciones del Banco Central.

El artículo 2º del proyecto modifica la planta del Sernac creando un cargo de jefe de división (de servicios regulados) y dos de jefe de departamento (uno para el área financiera y otro para el área de telecomunicaciones); y el artículo 1º transitorio amplía la dotación máxima (de 76 funcionarios) en 23 cupos, los que sumados a los cargos servidos actualmente a honorarios harían un total aproximado de 50.

Por último, se fijan seis meses de plazo para dictar los reglamentos a que se refiere el artículo 62 de la LPC.

## Informe de Comisión de Hacienda

Agregó el Ministro señor Fontaine que la iniciativa salió de la Comisión de Economía sin referirse explícitamente al problema de las ventas atadas, por considerar el Ejecutivo que el grueso de esa materia estaba ya tratado al establecerse precisión respecto de cómo se ajustan los cargos que pudiera hacer una institución financiera por los distintos servicios que ofrece, ya sea en conjunto o separadamente. Pero, con motivo de la polémica generada en torno al tema, se estimó conveniente hacer una precisión al respecto, para lo cual el Ejecutivo ha formulado una indicación que introduce en la LPC un nuevo artículo 16 sexies.

Esta nueva disposición autoriza la venta de dos o más productos financieros en forma simultánea sólo si se cumplen ciertas condiciones, de modo tal que, en caso de infracción, la venta conjunta se consideraría atada y quedaría proscrita. Las condiciones para que la venta simultánea sea válida son las siguientes:

1. Los proveedores que ofrezcan productos o servicios financieros en forma conjunta deberán también ofrecer separadamente los productos incluidos en dicha oferta que se pueden contratar en forma separada con otros proveedores. No se pueden ofrecer separadamente, por ejemplo, línea de crédito y cuenta corriente, o crédito hipotecario y seguro de desgravamen, pero sí cuenta corriente y crédito hipotecario.
2. Se deberá informar claramente las condiciones de precios y tarifas de los productos, incluidos sus cambios si el cliente decide poner término a uno de ellos. Asimismo, se deberá informar los precios y condiciones de los mismos productos en el caso que se contraten separadamente. Además, en caso de cierre de alguno de los productos por causas no imputables al consumidor, se prohíbe al proveedor cambiar las condiciones de precios y tarifas de los restantes productos.

Finalmente, se sanciona también con multa de hasta 750 UTM el incumplimiento de lo dispuesto en este artículo.

El señor Carlos Budnevich hizo presente que las resoluciones números 3.513 y 3.514, lejos de derogar una norma, establecieron una nueva normativa que protege a los consumidores. Así, por ejemplo, la SBIF reconoce la existencia de muchas cláusulas abusivas detectadas por el Sernac. Asimismo, acepta la posibilidad de venta conjunta de créditos hipotecarios y otros productos, bajo ciertas condiciones. También permite que el cliente elija libremente la opción de extender la garantía hipotecaria a todas sus obligaciones, de modo que, una vez pagado el crédito que dio origen a la hipoteca, puede alzar ésta y disponer del inmueble liberado.

Además, esta normativa contempla diversos mecanismos de expresión del consentimiento, porque si éste tuviera que manifestarse necesariamente a través de la firma del cliente cuando suben las tarifas, por ejemplo, se produciría un caos, considerando que hoy existen 2,5 millones de tarjetas de débito, 2,6 millones de cuentas corrientes y 4,6 millones de tarjetas de crédito bancarias.

Por otra parte, en materia de tasas de interés de líneas de crédito, la SBIF ha exigido que ellas se fijen de manera objetiva y transparente, a través de métodos vinculados a medios de información masivos independientes. La normativa exige también el consentimiento del cliente para que un banco le amplíe su línea de crédito y fija un mecanismo de cierre de productos y cambio de tarifas.

Con respecto a la venta conjunta de créditos hipotecarios y otros productos financieros, señaló que en un principio la SBIF la prohibió. Sin embargo, más tarde se dio cuenta de que podría haber situaciones en que el consumidor se viera beneficiado. Ello ocurre, por ejemplo, cuando se ofrece al cliente un crédito con tasa rebajada en conjunto con una cuenta corriente de pago, donde la suma del dividendo más la comisión asociada a ésta resulta inferior al dividendo solo. Por eso, junto con autorizar estas operaciones, la SBIF está fiscalizando hoy que, además de la venta conjunta, los bancos ofrezcan el crédito hipotecario solo; que la venta conjunta genere un beneficio para el cliente, y que se informe a los clientes sobre este beneficio.

En cuanto a la necesidad de perfeccionar el mercado hipotecario estableciendo condiciones de mayor competitividad, informó el Superintendente que en el último tiempo la SBIF ha introducido tres grandes cambios que contribuyen a otorgar mayor movilidad al cliente. El primero fue autorizar la venta conjunta de créditos hipotecarios y cuentas de pago en la medida que beneficie al consumidor y que otros oferentes de crédito puedan competir entregando mejores condiciones de tasa de interés. El segundo fue hacer voluntaria la cláusula de garantía general, lo cual hace mucho más fácil para el cliente salir del banco una vez pagada su obligación hipotecaria. El tercero fue normar los prepagos, estableciendo que los bancos deben informar sus políticas de pago anticipado y refinanciamiento de créditos hipotecarios, e incluir una cláusula obligatoria relativa a la comisión por pago anticipado en operaciones que excedan las 5.000 UF (las que según la ley N° 18.010 tienen costo de prepago

## Informe de Comisión de Hacienda

libre). Se estableció además un plazo de hasta siete días para la evaluación y aprobación de las cartas de resguardo, que es el instrumento a través del cual se alza la garantía hipotecaria constituida por un cliente que decide trasladarse a otro banco y que debe presentar éste. Hay, con todo, otras medidas que afectan el prepago, pero que no dependen de la SBIF, como es el caso de los costos de tasación, los gatos notariales, etcétera.

Con respecto a las operaciones con tarjeta de crédito, señaló que, a partir del uso del pinpass, los reclamos relativos a ellas se han reducido a un tercio de los que se registraban antes. En cuanto a los seguros asociados, aclaró que éstos no son sólo seguros de fraude, sino que pueden cubrir distintos riesgos y por ello su precio puede no haber sufrido variaciones. En todo caso, advirtió que la regulación de esta materia, si bien compete en parte a la SBIF, depende en mayor medida de la SVS.

Finalmente, aseguró que la SBIF respalda el proyecto en comento, puesto que apunta a aumentar la protección al consumidor, tal como ha hecho la normativa dictada por ese organismo.

Por su parte, el señor Ministro de Economía se hizo cargo de diversas consultas formuladas por los Diputados de la Comisión puntuizando que el proyecto tiende a solucionar los problemas detectados a partir de los reclamos recibidos por el Sernac, en primer lugar, mediante la incorporación en la LPC de la figura de los ministros de fe, que tienen la misión de certificar las infracciones a ella, como puede ser la venta conjunta de productos financieros fuera de los casos autorizados.

Destacó que las cláusulas abusivas denunciadas por el Sernac constituyen infracciones a una normativa vigente desde el año 2004 y que no había dado lugar hasta ahora a una acción como la emprendida en esta oportunidad. En ese sentido, el proyecto no innova, pero agrega un conjunto de exigencias que deberán cumplir los proveedores de servicios financieros para posibilitar la obtención del Sello Sernac, que es una acción preventiva destinada a verificar que los contratos de adhesión respeten la LPC y constituye el mejor resguardo contra las cláusulas abusivas. Ello, sin perjuicio de que en caso de abusos durante la ejecución de los contratos exista un mecanismo de defensoría del cliente, que es una opción adicional a la mediación ya existente, independiente además de la vía de reclamo judicial.

Argumentó el Ministro que de esa manera se cubre razonablemente bien el tema de las quejas, pero se ha tenido cuidado también de no impedir, a través de la regulación de las ventas atadas, que se puedan transferir al consumidor los beneficios de la venta conjunta de productos que tienen economías de ámbito. En tal sentido, obligar a vender dos productos por separado al mismo precio que si se vendieran en conjunto frustraría ese propósito.

También se ha tenido cuidado de no desalentar el ofrecimiento de contratos de largo plazo que se produciría al tratar de impedir los cobros por término anticipado de un determinado producto o servicio, pues ello estimularía la celebración de contratos de corto plazo, obligando a renovar éstos con los consiguientes costos adicionales para los usuarios.

Reconoció el Ministro señor Fontaine que el proyecto no corrige todos los problemas planteados en materia de servicios financieros, ya que no modifica ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero, por ejemplo. Tampoco aborda lo que en el debate público se ha denominado la portabilidad de las garantías, que es un tema muy importante relacionado con el prepago o la repactación de deudas y que, en parte se está trabajando a través de las sociedades de garantías recíprocas creadas por la Corfo, sistema todavía incipiente, pero que está empezando a crecer y que el Ejecutivo está revisando para ver si se pueden hacer otras modificaciones a través, naturalmente, de otro proyecto de ley.

Para terminar, señaló que el bajo monto de los ingresos fiscales que se estima pueda generar esta iniciativa, refleja el propósito de que la ley se cumpla y que no sea necesario aplicar las multas que ella establece, porque lo que interesa es que con esto ganen los consumidores y no el Estado.

El señor Juan Peribonio manifestó que el 75% de los reclamos de los consumidores se concentran en el mercado financiero, en el mercado de las telecomunicaciones y en el “retail”.

A propósito de lo anterior, se observan 2 grandes debilidades que actualmente existen en la legislación: en primer lugar, la exigua información que reciben los consumidores y la escasa obligación de los proveedores y empresas de entregar dicha información y, en segundo lugar, la falta de herramientas y facultades del Servicio para hacer

## Informe de Comisión de Hacienda

exigibles los derechos y principios contenidos en la ley N° 19.496.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor estimó que el proyecto en discusión aborda adecuadamente ambas temáticas. Con respecto a la escasez de información, el artículo 16 bis obliga a las empresas, de una manera robusta y sistemática, a entregar la información allí contenida. Asimismo, el artículo 16 ter obliga a las empresas a entregar información relacionada con el precio total pagado por los servicios contratados y el costo total que implica ponerles término, las cuales constituyen herramientas de información relevantes para el consumidor al momento de la toma de decisiones. De la misma manera, el proyecto incluye, en el inciso cuarto del nuevo artículo 30, la obligación de las empresas de publicar sus precios en internet, situación que hasta el día de hoy no se cumple por todos los proveedores, ni se exige en la legislación.

Por otra parte, el inciso final del actual artículo 58 permite al Sernac solicitar a las empresas sólo lo que se denomina la “información básica comercial”, el Servicio no puede pedir información detallada, y las empresas pueden entregarla hasta en 35 días de plazo. El proyecto modifica esta situación bajando el plazo a 10 días y permitiendo al Sernac solicitar más información que aquella denominada básica comercial, aumentando asimismo las multas en caso de incumplimiento (hasta 200 UTM).

A su vez, el proyecto aumenta considerablemente las multas relacionadas al incumplimiento de la entrega de información (artículo 16 bis), pasando de un máximo de 50 UTM a 750 UTM.

Respecto a la falta de facultades del Servicio, el proyecto crea la figura del “sello Sernac”, lo que en opinión del expositor, será una pieza fundamental para que los consumidores enfrenten y concreten sus contratos de servicios financieros en forma tranquila, confiados de que el documento que firman se apega estrictamente a la ley y que no contiene cláusulas abusivas. Asimismo, el proyecto establece como requisito para entregar el sello Sernac, que cada banco o institución financiera tenga una unidad de defensoría del cliente, con el objeto de convertirse en la primera instancia de los reclamos de los consumidores, lo que adicionalmente tenderá a fortalecer la relación de interoperabilidad del Sernac con las empresas.

El señor Peribonio precisó que las empresas o instituciones financieras que quieran contar con el “sello Sernac” deberán contar con una defensoría del cliente que cumpla con los requisitos y criterios que el Servicio representa en la protección del consumidor. La diferencia con la situación actual radica en que el Sernac tendrá una especie de supervigilancia sobre la defensoría, fundamentada en el otorgamiento, mantención y renovación del Sello Sernac, que tiene una validez de sólo 2 años.

El Director del Servicio agregó que las grandes dificultades del mercado financiero radican en su asimetría y en la dificultad de comprensión de los contratos. Esta situación produce la necesidad de contar con un Servicio como el Sernac que tenga facultades para revisarlos y calificarlos, facilitando de esta manera la toma de decisiones del consumidor. El Sello Sernac permitirá un control preventivo de los contratos, asegurando al consumidor que el instrumento financiero que firma fue revisado por un ente independiente, que forma parte del Estado y que vela por sus derechos.

Durante el debate el Ministro Fontaine aclaró que el Sello Sernac se ha pensado sólo respecto de servicios financieros por la complejidad de sus instrumentos, por el hecho que se comercializan a través de contratos de adhesión y porque son servicios poco recurrentes y, por lo tanto, el consumidor tiende a estar más desinformado.

Por otra parte, señaló que la revisión de los contratos y la obtención del sello es voluntaria para las empresas; sin embargo, se estima que los proveedores competirán por la obtención del mismo para destacarse. Asimismo, indicó que el sello se restringe a determinar si el contrato de adhesión cumple con las condiciones que establece la ley, no tiene por objeto ir más allá de una revisión formal.

Respecto a la defensoría al cliente, el señor Ministro sostuvo que corresponde a uno de los requisitos de la obtención del sello. Difiere del actual sistema en la medida en que la unidad de defensoría que propone el proyecto estará sometida indirectamente a un control de imparcialidad y eficiencia por parte del Sernac, que determinará el otorgamiento, mantención y renovación del sello. Asimismo, este sistema de defensoría será pagado por la entidad financiera, reduciendo no sólo costos al sistema de protección al consumidor, sino también mejorando su eficiencia, por cuanto los reclamos menores podrán ser solucionados por la misma entidad financiera, sin perjuicio de que el consumidor pueda concurrir al Sernac o a los Tribunales de Justicia. Por el contrario, la formula de dejar la primera instancia en manos del Sernac, significaría recargar el sistema público de reclamos.

## Informe de Comisión de Hacienda

En relación a los efectos del sello, el Ministro precisó que han sido cuidadosos de no generar una interpretación de "garantía estatal", sino más bien un concepto de legalidad relacionado con una definición compatible a los derechos del consumidor.

Respecto a la imparcialidad de la unidad de defensoría del cliente, el Ministro estimó que el reglamento debería establecer la forma de determinarla.

A propósito de diversas preguntas de los señores Diputados, el señor Peribonio aclaró que otros aspectos del comercio, como el alimenticio, no serán objeto de competencia del Sello Sernac, por cuanto no se regulan mediante contratos de adhesión y porque están regidos por leyes especiales.

El Director Nacional sostuvo que en Chile existen alrededor de 70 asociaciones de consumidores, por lo cual sería naturalmente complejo decidir y permitir la participación de ellas en el otorgamiento del sello.

El señor Peribonio expresó que el consumidor puede dirigirse a la defensoría del cliente y simultáneamente plantear su reclamo al Sernac.

Continuando con el desarrollo de las herramientas que incorpora el proyecto, el señor Peribonio señaló que la calidad de ministros de fe que otorga a ciertos funcionarios tenderá a facilitar el procedimiento judicial en orden a obtener una sanción para aquellas empresas que incumplan la ley. Explicó que el acta de un ministro de fe servirá como base a una presunción judicial. Asimismo, el funcionario que ejerza como ministro de fe asumirá las responsabilidades que el cargo exija y se le aplicarán las sanciones propias de la ley de probidad administrativa en caso de constatar hechos inexactos o falsos.

Otro aspecto destacable, en opinión del expositor, radica en la facultad que el proyecto otorga a los jueces para sustituir las cláusulas abusivas de un contrato con vicios de nulidad, con el objeto de permitir su subsistencia.

Finalmente, el señor Peribonio destacó que el proyecto introduce una restricción a la promoción y comercialización de servicios financieros a sectores vulnerables, tanto en lugares donde se concentran jóvenes (universidades) como adultos mayores.

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo dispuso en su informe que esta tomara conocimiento de los artículos 2º permanente y 1º y 5º transitorios del texto aprobado por ella. Por su parte, la Comisión de Hacienda propuso incorporar el artículo 16 quáter, contenido en el numeral 1) del artículo 1º del proyecto, y los incisos 6 y 7 de la letra b) del numeral 5) del artículo 1º del proyecto, por contener disposiciones relativas a materias de competencia de Hacienda. Adicionalmente, se presentaron indicaciones en esta Comisión referidas tanto al texto del proyecto aprobado por la Comisión Técnica como a artículos de la ley N° 19.496, todo lo cual se consigna a continuación:

En relación con la discusión particular del articulado, cabe señalar lo siguiente:

Por el artículo 1º del proyecto, se introducen las siguientes modificaciones a la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1.- Agréganse los siguientes artículos 16 bis, 16 ter, 16 quáter y 16 quinquies:

"Artículo 16 bis.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o con sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y otros proveedores de dichos productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad, lo siguiente:

a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos o tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociadas que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso;

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor;

## Informe de Comisión de Hacienda

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente;

d) En el caso que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve a la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios y cuáles voluntarios, y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma, y

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

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, períodos de aplicación y mecanismos de ajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas directamente verificables por el consumidor.

Artículo 16 ter.- Los proveedores de aquellos servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento deberán comunicar periódicamente al consumidor la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

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

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

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

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.

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

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

b) La oferta directa de productos financieros en la vía pública y en espacios o recintos educacionales y/o de concurrencia habitual de adultos mayores. Esta limitación no puede significar una restricción a la publicidad masiva e indirecta.”.

El Ejecutivo presentó una indicación para sustituir el encabezado del numeral 1) del artículo 1º, por el siguiente:

“1.- Agréganse los siguientes artículos 16 bis, 16 ter, 16 quáter, 16 quinquies y 16 sexies:”.

## Informe de Comisión de Hacienda

El Diputado señor Silva solicitó al Ejecutivo aclarar la ubicación de los nuevos artículos propuestos en el articulado de la ley N° 19.496.

El señor Escalona afirmó que en el proyecto se propone que dichos artículos se ubiquen inmediatamente después del artículo 16. En consecuencia, los artículos 16 A y B de la ley quedarán ubicados después del artículo 16 sexies en caso de aprobarse la indicación del Ejecutivo que tiene por objeto agregarlo.

Sometida a votación la indicación precedente, se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes, señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón, con la modificación formal que precisa la ubicación de los artículos propuestos.

El Diputado señor Montes presentó una indicación para sustituir el inciso primero del nuevo artículo 16 bis, por el siguiente:

"Artículo 16 bis.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general cualquier producto financiero elaborados por bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica que ofrezca la realización de operaciones de crédito en dinero, deberán explicitar como mínimo, en los respectivos contratos, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:".

El Diputado señor Montes fundamentó la indicación señalando que ésta tiene por objeto incluir expresamente, bajo la competencia del artículo 16 bis, a todas aquellas instituciones de préstamo que no son establecimientos bancarios. Es decir, todas aquellas empresas de crédito informales.

El Ministro Fontaine estimó que la indicación tiene por objeto considerar una situación que ya se encontraría amparada por la actual redacción del artículo 16 bis al referirse a "otros proveedores de dichos productos". Por otro lado, la indicación precedente restringiría el efecto del artículo, al referirse solo a "operaciones de crédito en dinero" y, por otra parte, agregaría un concepto adicional de "transparencia" que podría prestarse para exigirles a los proveedores información adicional que no tendría relación con la protección de los derechos de los consumidores. En consecuencia, el Ministro sugirió rechazar la indicación y mantener la actual redacción del artículo 16 bis.

El Diputado señor Robles preguntó respecto de la extensión de la utilización del contrato de adhesión, si el pago de una hospitalización se rige por un contrato de adhesión, ¿cuál es la situación de los contratos de educación particular? En el caso de que los anteriores sean regidos por contrato de adhesión, ¿caben dentro de la protección del artículo 16 bis?

El Ministro Fontaine señaló que el artículo 16 bis sólo se refiere a contratos de adhesión de servicios financieros, por lo que en el caso de la clínica y del colegio particular, el artículo 16 bis no sería aplicable, salvo que estas instituciones estuvieran efectuando un préstamo al consumidor para el eventual pago de sus servicios.

El Diputado señor Auth manifestó entender que el artículo 16 bis protege todas aquellas situaciones en donde se provee un servicio financiero, por ejemplo, una empresa que ofrece crédito para la compra de un vehículo o una clínica que ofrece un crédito para el pago de la deuda hospitalaria. De no ser así, llama a aprobar la indicación del Diputado señor Montes.

El Diputado señor Montes consideró que más allá de la interpretación jurídica de la norma, la actual redacción deja ambigüedades que esta indicación pretende solucionar. A su vez, destacó la importancia de dejar claramente establecido que la norma será aplicable a toda persona natural o jurídica que ofrezca la realización de operaciones de crédito en dinero.

El Diputado señor Silva sostuvo que la inclusión de la frase "a toda persona natural o jurídica" es innecesaria, por cuanto la propia ley del consumidor define, en el numeral 2) del artículo 1º, lo que se entiende por proveedor, definición que incluiría a las personas jurídicas y naturales.

El Diputado señor Montes manifestó que la inclusión de la palabra "transparencia" tiene por objeto favorecer la fiscalización de estos contratos.

## Informe de Comisión de Hacienda

El Diputado señor Monckeberg coincidió con el Diputado señor Montes en la necesidad de explicitar a las personas jurídicas y naturales, y agregar la palabra transparencia. Sin embargo, estuvo de acuerdo con el señor Ministro en que la alusión a “operaciones de crédito en dinero” restringiría la competencia del artículo en cuestión. En consecuencia, propuso una nueva indicación, junto a los Diputados señores Auth, Jaramillo, Lorenzini, Montes y Ortiz, del siguiente tenor: para agregar al artículo 16 bis, después de las palabras “ahorro y crédito, y”, la frase “toda persona natural o jurídica u”. Asimismo, para agregar después de la palabra “simplicidad”, la frase “y transparencia”.

El Diputado señor Montes retiró su indicación.

Sometida a votación la indicación precedente, se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes, señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

Los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, formularon una indicación para agregar una letra a) al artículo 16 bis propuesto, pasando las actuales letras a), b), c), d) y e) a ser b), c), d), e) y f) respectivamente, del siguiente tenor:

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

El Diputado señor Monckeberg fundamentó esta indicación señalando que es esencial que se especifique si un contrato cuenta o no con el Sello Sernac, con el objeto de permitir al consumidor el conocimiento de una situación que será de suma importancia al momento de contratar.

Sometida a votación la indicación precedente, con la sugerencia de reemplazar la letra “a” por “f”, se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes, señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

Los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, formularon una indicación para sustituir el inciso final del artículo 16 bis propuesto, por el siguiente:

“Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de ajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor, por lo menos, con 30 días hábiles de anticipación respecto de su entrada en vigencia. El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato.”.

El Diputado señor Monckeberg explicó que mediante esta indicación se mejora sustancialmente el último inciso del artículo propuesto por el Ejecutivo, en la medida en que se agregan instrumentos para la protección de los consumidores frente a los mecanismos de ajuste de precios. De esta manera, la indicación propone la obligación de los proveedores de comunicar al consumidor cualquier ajuste de precio, con 30 días hábiles de anticipación respecto a su entrada en vigencia. Adicionalmente, se agrega que el silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo. En consecuencia, el Diputado señaló que, mediante esta indicación, se le otorgan al consumidor herramientas adicionales para defenderse de los mecanismos de ajuste de precios.

El Ministro señor Fontaine afirmó que la indicación complementa el espíritu de la norma propuesta.

Sometida a votación la indicación precedente, se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

Los Diputados señores Auth y Jaramillo formularon una indicación para agregar en el artículo 16 bis propuesto, el siguiente inciso final:

## Informe de Comisión de Hacienda

"En los casos de aquellas personas que reciban una pensión de vejez, sobrevivencia u orfandad, en ningún caso, podrá descontárseles para efectos de pagar cuotas de créditos con bancos e instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito y cajas de compensación más del 25% del total de las pensiones que reciban, o más del 15% en el caso de las pensiones básicas solidarias.".

Se produjo debate respecto de la admisibilidad de esta indicación. Consultado al respecto, el Secretario señor Rosselot argumentó que si bien esta materia podría ser tratada en diferentes cuerpos legislativos, en su opinión, prima el criterio de que se trataría de prevenir que pudiera perjudicarse al consumidor, por lo tanto, estaría dentro de la idea matriz del proyecto.

El Diputado señor Auth consideró que esta indicación tiende a hacerse cargo de una situación poco favorable para el consumidor que nace de la relación entre las cajas de compensación y los adultos mayores, a quienes se les otorgan créditos superiores a lo que están en condiciones de pagar, y en donde las cajas de compensación pueden descontar el pago de la cuota por planilla. El Diputado señaló que se ha aprovechado esta instancia de discusión para establecer un límite al descuento por planilla de las pensiones.

El Diputado señor Monckeberg precisó que la disposición propuesta no sería aplicable en el caso de que la entidad que paga la pensión difiera de quien otorga el crédito.

El Diputado señor Macaya coincidió con la opinión anterior, y señaló que, considerando que la regla general es que el crédito lo otorgue una entidad distinta de quien paga la pensión, no logra entender como operaría la disposición propuesta. Adicionalmente, señaló que si bien el objetivo de la indicación le parece razonable, considera que esta prohibición estaría mal ubicada dentro del articulado del proyecto, por cuanto el artículo 16 bis se refiere a las características que deben contener los contratos de adhesión.

El Diputado señor Velásquez sostuvo que si bien la indicación tiende a evitar el sobre endeudamiento de los adultos mayores, cabe considerar que las cajas de compensación, a través del mecanismo de descuento por planilla, han logrado satisfacer la demanda de crédito que los bancos no le entregan a los adultos mayores, precisamente por su escasa capacidad de pago. Estimó que ponerle un límite a la actividad de estas instituciones podría perjudicar la situación de aquellos más necesitados.

El Ministro Fontaine sostuvo que el debate revela que el contenido de la indicación no pertenece realmente a este proyecto, por tanto, sugiere a los señores Diputados presentar una iniciativa que resuelva esta materia en los cuerpos legales correspondientes.

Los Diputados señores Auth y Jaramillo retiran la indicación objeto de la discusión precedente.

El Diputado señor Velásquez formuló una indicación para reemplazar el inciso primero del artículo 16 ter propuesto, por el siguiente:

"Los proveedores de aquellos servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento deberán comunicar periódicamente al consumidor y cuando éste lo solicite, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.".

El Diputado señor Auth y el Ministro Fontaine estimaron que la indicación es razonable; sin embargo, creen más conveniente que el texto señale "periódicamente y cuando lo solicite el consumidor"

Sometida a votación la indicación precedente, con la enmienda de redacción propuesta, se aprobó por 8 votos a favor y uno en contra. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón. Votó en contra el Diputado señor Godoy, don Joaquín.

Los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, formularon una indicación para agregar los siguientes incisos al artículo 16 ter propuesto:

## Informe de Comisión de Hacienda

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

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

El Diputado señor Monckeberg manifestó que esta indicación tiende a impedir el retraso injustificado en el proceso de cierre de una cuenta corriente o de una tarjeta de crédito. Se establece un plazo fijo de 10 días para que los bancos pongan fin a la relación contractual, una vez extinguidas totalmente las obligaciones del consumidor con el proveedor.

El Ministro Fontaine señaló estar de acuerdo con la indicación.

Sometida a votación la indicación precedente, se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

El Secretario señor Rosselot hizo presente que el artículo 16 quáter establece multas a beneficio fiscal, por lo que corresponde que la Comisión de Hacienda se pronuncie al respecto.

El Diputado señor Silva señaló que este artículo permite la declaración de nulidad de cláusulas y no del contrato; sin embargo, el artículo 16 A de la ley del consumidor permite tanto la nulidad de cláusulas como del contrato en su totalidad. ¿Existe algún fundamento para que el artículo 16 quáter excluya la referencia a la nulidad del contrato?

El señor Escalona puntualizó que el objetivo radica en que, en aquellos contratos en los cuales la nulidad pueda producir una desestabilización de todos los demás contratos que se han firmado, entendiendo que se trata de contratos de adhesión, la intención es que se adecue la cláusula específica tendiendo a la subsistencia del contrato.

El Diputado señor Silva manifestó su preocupación respecto a que un juez no letrado, que conoce sólo de materias infraccionales, esté obligado a suplir la voluntad de las partes, tratando de hacer subsistir un contrato.

El señor Escalona señaló que el objetivo es que se logre la adecuación debido a que se trata de contratos de adhesión, suscritos por una gran cantidad de consumidores, quienes no necesariamente son parte del juicio. Asimismo, la nulidad del contrato implica retrotraer todas las obligaciones al estado anterior a la firma del contrato, lo que podría generar, en algunos casos, que sean los propios consumidores los que deban reembolsar dineros al banco, dependiendo del estado de ejecución de los contratos.

Sometido a votación el artículo 16 quáter fue aprobado por 8 votos a favor y una abstención. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Silva, don Ernesto y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvo el Diputado señor Lorenzini, don Pablo.

Los Diputados señores Macaya, Recondo y Silva presentaron una indicación para eliminar el artículo 16 quinquies.

El Diputado señor Silva planteó que el texto contenido en el artículo 16 quinquies fue incorporado a través de una indicación parlamentaria en la Comisión de Economía. A su vez, señaló no estar de acuerdo con que las conductas allí descritas sean atentatorias contra la libre elección del consumidor.

## Informe de Comisión de Hacienda

El Diputado señor Lorenzini estuvo de acuerdo con eliminar la referencia de las conductas atentatorias; sin embargo, sugirió mantener, la redacción del artículo hasta la palabra “consumidor.”, con el objeto de mantener, a modo de principio, la prohibición de utilizar prácticas comerciales que limiten, de cualquier forma, el derecho a la libre elección del consumidor.

El señor Escalona señaló que este artículo no era parte del proyecto del Gobierno y que fue aprobado en la Comisión de Economía a pesar de la oposición del Ejecutivo.

El Diputado señor Auth argumentó a favor del artículo agregado por la Comisión de Economía. Estimó que la recepción en el hogar de un producto financiero no solicitado, excede la libertad que debe regir las relaciones entre el ofertante y el adquirente. Asimismo, señaló estar de acuerdo con la publicidad en los recintos establecidos en la letra b) del artículo 16 quinqueis; sin embargo, estimó que debería restringirse la venta de productos financieros en los lugares mencionados.

Se retiró la indicación de los Diputados señores Macaya, Recondo y Silva para eliminar el artículo 16 quinqueis.

El Diputado señor Lorenzini presentó una indicación para limitar el contenido del artículo 16 quinqueis hasta la palabra “consumidor.”.

Sometida a votación la indicación precedente, se rechazó por 5 votos a favor y 8 en contra. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Recondo, don Carlos; Silva, don Ernesto y Von Mühlenbrock, don Gastón. Votaron en contra los Diputados señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto y Velásquez, don Pedro.

Los Diputados señores Auth, Godoy, Jaramillo, Monckeberg, don Nicolás; Ortiz y Velásquez formularon una indicación para reemplazar en la letra b) del artículo 16 quinqueis del texto propuesto, el vocablo “oferta” por “venta”.

Sometida a votación la indicación precedente, se aprobó por 8 votos a favor, 4 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto y Velásquez, don Pedro. Votaron en contra los Diputados señores Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Recondo, don Carlos y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvo el Diputado señor Silva, don Ernesto.

Los Diputados señores Auth y Jaramillo, presentaron una indicación para agregar en el artículo 16 quinqueis, el siguiente inciso final:

“Se considerará como un acto discriminatorio, en conformidad con lo establecido en el artículo tercero de la presente ley, las promociones u ofertas que se realicen al público con la condición de celebrar un contrato de prestación de servicios de tarjeta de crédito.”.

El Ministro señor Fontaine estimó que el objetivo planteado por esta indicación se encuentra contenido en la propuesta del artículo 16 sexies.

Sometida a votación la indicación precedente, se rechazó por 5 votos a favor y 8 en contra. Votaron a favor los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel y Robles, don Alberto. Votaron en contra los Diputados señores Godoy, don Joaquín; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Recondo, don Carlos; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

El Ejecutivo formuló una indicación para incorporar, a continuación del artículo 16 quinqueis, el siguiente artículo 16 sexies:

“Artículo 16 sexies.- Los proveedores que ofrezcan productos o servicios financieros en forma conjunta, deberán también ofrecer separadamente los productos incluidos en dicha oferta que se pueden contratar en forma separada con otros proveedores mediante un contrato de adhesión.

A su vez, los proveedores deberán informar en toda cotización y publicidad todos los precios, tasas, cargos,

## Informe de Comisión de Hacienda

comisiones, costos o tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos, incluidos los cambios en estos mismos valores si el cliente decide poner término a uno o más de esos productos. Asimismo, deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso que se contraten separadamente.

Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependan de la mantención de otro, cuando el término de este último obedece a causas no imputables al consumidor.

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

Los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, presentaron una indicación alternativa del nuevo artículo 16 sexies, con la intención de reemplazar la indicación presentada por el Ejecutivo, del siguiente tenor:

"Artículo 16 sexies.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada, si el proveedor:

- a) impone la contratación al consumidor de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos y
- b) no lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar da esa manera con otros proveedores; o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.

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

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

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

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

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

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

El Diputado señor Monckeberg explicó que su indicación prohíbe y define lo que se entiende por venta atada en las letras a) y b). Por otro lado, se ratifica el consentimiento expreso e individual del consumidor para concretar cualquier compra y se precisa aquello que el proveedor debe informar. Adicionalmente, se establece que el proveedor no podrá efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, en el caso de que el consumidor decida cerrarlo o ponerle término, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.

En otro orden de ideas, la indicación perfecciona una herramienta de protección al consumidor, determinando que el defensor del cliente en un plazo máximo de 30 días corridos deba fallar el requerimiento o reclamo presentado

## Informe de Comisión de Hacienda

y, en caso de no haberse evacuado respuesta en dicho plazo, se entenderá que falla a favor del consumidor.

Finalmente, se establece un tratamiento menos favorable para aquellos bancos que no cuenten con el sello Sernac o con el defensor del cliente, determinando que el reclamo ante el Sernac o el juzgado de policía local, inmediatamente suspenderá cualquier cambio en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas del producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, hasta que dicho reclamo sea totalmente resuelto. A propósito de lo anterior, el Diputado señor Monckeberg estima que sin esta norma, se produciría el absurdo de que un banco sin sello Sernac o sin la institución del defensor del cliente estaría mejor posicionado frente a un reclamo del consumidor, lo que evidentemente, desincentiva la obtención del sello y frustra el objeto del proyecto.

El Ministro Fontaine afirmó estar de acuerdo con el espíritu de la indicación alternativa; sin embargo, consideró que el párrafo que regula la situación de los bancos sin Sello Sernac o sin defensor del cliente, tiende a reducir la fuerza del sello, ya que se crearía un camino que beneficiaría a un cliente que elige contratar sin Sello Sernac.

El Diputado señor Godoy estimó que la situación es todo lo contrario a lo que plantea el Ministro. En su opinión, este párrafo producirá que el banco que no tiene Sello Sernac tenga más dificultades al momento de encontrarse frente a un reclamo del consumidor, por ende, mediante esta disposición se incentiva a los bancos a cumplir con los requisitos exigidos para obtener el sello.

El Diputado señor Robles manifestó estar de acuerdo con la indicación planteada por el Diputado señor Monckeberg. Por otro lado, estimó que la institución del defensor al cliente debería ser independiente de los bancos, por cuanto es improbable que la institución pueda ser completamente imparcial si depende del mismo banco supuestamente infractor. En su opinión, el mismo Sernac debería tener una instancia interna de defensoría de los clientes.

El Diputado señor Monckeberg, comprendiendo el carácter voluntario del Sello Sernac y del defensor del cliente, consideró que resulta evidente que debe existir una especie de sanción para aquellas instituciones que optan por no cumplir los requisitos para obtener el sello. Lo absurdo sería permitir que un banco que no cuente con los requisitos mínimos de protección al consumidor, a la vez, se encuentre en mejor posición frente a un incumplimiento contractual.

El Diputado señor Silva preguntó, ¿en qué situación se encontraría un consumidor frente a un incumplimiento contractual de una institución financiera que no cuente con el Sello Sernac?, ¿Qué entiende el Ejecutivo que debe aplicarse en este caso? Por otra parte, manifestó sus dudas respecto a la consistencia institucional de atribuirle un fallo al defensor del cliente en la medida que no es un órgano jurisdiccional.

El Ministro señor Fontaine señaló que en la Comisión Técnica se analizó extensamente el planteamiento del Diputado señor Robles, y la conclusión fue que los costos económicos de atribuirle al Sernac facultades de defensor del cliente son muy elevados, por ello, se determinó que fuesen los mismos bancos o instituciones financieras quienes absorban dichos costos. En cualquier caso, el consumidor que se sienta mal atendido por el defensor bancario, siempre tiene la oportunidad de concurrir a la justicia, mientras que el banco está obligado a acatar el fallo del defensor del cliente.

Con respecto al defensor del cliente, el Ministro puntualizó que no debe entenderse como un tribunal, es una especie de árbitro que resuelve el reclamo del consumidor. A este respecto, le pareció adecuada la indicación en el sentido de establecer un plazo máximo dentro del cual deba pronunciarse el defensor, bajo la sanción de entenderse fallado el reclamo a favor del consumidor.

El Ministro señaló que el consumidor, frente a un banco que no cuente con el Sello Sernac, debe seguir el procedimiento habitual de reclamo, es decir, deberá concurrir al Sernac, quien lo apoyará en su reclamo, para luego concurrir al juzgado de policía local con el fin de obtener una medida precautoria para no permitir el aumento en los costos o tarifas. Adicionalmente, si son varios consumidores afectados podrán iniciar una acción colectiva.

El Diputado señor Monckeberg precisó que la indicación que ha presentado tiende precisamente a evitar el procedimiento habitual con el objeto de que el consumidor no deba esperar años para resolver su reclamo.

El Diputado señor Silva señaló estar de acuerdo con la indicación, salvo con el inciso que establece la situación

## Informe de Comisión de Hacienda

especial de aquellos bancos sin Sello Sernac o sin defensor del cliente.

Sometida a votación la indicación del Ejecutivo para agregar un nuevo artículo 16 sexies, se rechazó por 8 votos en contra y una abstención. Votaron en contra los Diputados señores Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvo el Diputado señor Silva, don Ernesto.

Sometida a votación la indicación alternativa de los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, para agregar un nuevo artículo 16 sexies, se aprobó por 10 votos a favor y 2 abstenciones. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Robles, don Alberto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvieron los Diputados señores Jaramillo, don Enrique y Silva, don Ernesto.

El Diputado señor Montes presentó una indicación para reemplazar el inciso primero del artículo 16 sexies, por el siguiente:

“Artículo 16 sexies.- Los proveedores que ofrezcan productos o servicios financieros en forma conjunta, deberán también ofrecer separadamente los productos incluidos en dicha oferta, de modo tal que las condiciones y la suma de los precios de los productos adquiridos separadamente, sean las mismas que si se adquieren en forma conjunta.”.

El Diputado señor Montes presentó una indicación para reemplazar el inciso primero del artículo 16 sexies, por el siguiente:

“Artículo 16 sexies.- Los proveedores que ofrezcan productos o servicios financieros en forma conjunta sólo podrán ofrecer este tipo de venta cuando exista entre ambos productos una relación de interdependencia, se entenderá que existe esta clase de relación cuando la existencia de uno de los productos esté supeditada al otro producto que se ofrece conjuntamente.”.

Ambas indicaciones del Diputado señor Montes tienen relación con el artículo 16 sexies propuesto por el Ejecutivo que fue rechazado.

Sometidas a votación ambas indicaciones fueron rechazadas por 8 votos en contra y una abstención. Votaron en contra los Diputados señores Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvo el Diputado señor Silva, don Ernesto.

Los Diputados señores Auth y Jaramillo, formularon una indicación para agregar en el artículo 16 sexies propuesto, el siguiente inciso final:

“En ningún caso, la elección separada por parte del consumidor, de uno o más de los productos o servicios financieros ofrecidos, podrá incrementar el valor de estos.”.

El Ministro señor Fontaine hizo presente que el objeto de la indicación precedente queda contenido en el artículo 16 sexies aprobado por la Comisión.

Los autores, en consecuencia, retiraron la indicación precedente.

Los Diputados señores Auth, Chahin, Lorenzini, Montes y Robles formularon una indicación para agregar un artículo 16 septies, del siguiente tenor, incorporando su mención en el encabezado:

“Artículo 16 septies.- Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, éste podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando. Cualquier plazo, condición o modalidad que se imponga al consumidor que sea más gravosa que los que se le exigieron al momento de contratar, constituirá una violación a esta ley y carecerá de valor.

En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del próximo periodo de pago o abono que corresponda en la

## Informe de Comisión de Hacienda

obligación concernida.

La inejecución de la revocación informada al proveedor del bien o servicio dará lugar a indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.

En ningún caso será eximete de la responsabilidad del proveedor, la circunstancia que la revocación deba ser puesta en práctica por un tercero.”.

El Diputado señor Robles señaló que ocasionalmente los bancos ponen trabas al consumidor para dejar sin efecto las autorizaciones de pago automático que haya suscrito. De esta forma, esta indicación tiende a que la cancelación de dichas autorizaciones opere de inmediato.

El señor Escalona opinó que la indicación tiene algunos elementos destacables, principalmente en cuanto a recalcar que el mandato es siempre revocable; sin embargo, las facturaciones no necesariamente coinciden con el próximo período de pago, por lo que sugiere eliminar la palabra “próximo” del inciso segundo, y agregar la palabra “subsiguiente” luego de la expresión “período”. A su vez, sugirió eliminar la parte final del inciso primero, desde la frase “cualquier plazo” hasta el final del inciso, debido a que esta frase es coincidente con el objeto de aquello planteado en el inciso tercero.

Sometida a votación la indicación precedente, con las modificaciones propuestas, se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

Los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles presentaron una indicación para agregar en el artículo 26 de la ley N° 19.496, la siguiente frase, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido:

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

El señor Escalona señaló que el artículo 26 de la ley N° 19.496 dice relación con la prescripción respecto de las conductas que implican infracción a la referida ley. En su opinión, esta indicación es inadmisible, por cuanto esta fuera de las ideas matrices del proyecto. Pese a lo anterior, señala que este tema es parte del estudio que se está realizando actualmente en la Comisión de Economía del Senado, junto con otros temas procedimentales de la ley del consumidor.

El Diputado señor Robles señaló que las ideas matrices del proyecto dicen relación con la protección del consumidor, por lo que una indicación en el sentido de establecer la suspensión de la prescripción, es plenamente admisible y necesaria, en su opinión. Esta idea fue planteada por la Agrupación de Jueces de Policía Local, quienes argumentaron la necesidad de establecer un plazo de prescripción similar al que existe en el 168 del Código del Trabajo, asegurando la vigencia de la acción del consumidor mientras se desarrolla la investigación.

El señor Escalona sostuvo que comparte el espíritu de esta indicación; sin embargo, reitera que este tema es materia de discusión en el Senado.

El Diputado señor Robles consideró adecuado incorporar esta indicación en este proyecto, por cuanto no existe claridad de que en el Senado se acoja y, adicionalmente, tampoco se conocen los tiempos que se manejan para despachar los proyectos a los cuales se ha referido el representante del Ejecutivo.

Sometida a votación la indicación precedente fue aprobada por 7 votos a favor, 2 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto y Von Mühlenbrock, don Gastón. Votaron en contra los Diputados señores Macaya, don Javier y Monckeberg, don Nicolás. Se abstuvo el Diputado señor Silva, don Ernesto.

Los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles formularon una indicación para reemplazar el inciso tercero del artículo 50 A de la ley N° 19.496, por el siguiente:

## Informe de Comisión de Hacienda

"Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso y las derivadas de interpretación de contratos y de la solicitud de nulidades de estipulaciones de contratos celebrados, a que hace referencia el párrafo 4º del Título II de este cuerpo legal, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.".

El Diputado señor Robles hizo presente que un punto relevante de discusión que plantearon los jueces de policía local, radica en que el proyecto no establece que el fallo de una demanda colectiva a favor de los consumidores, pueda ser invocado por todo aquél que se encuentre en la misma situación, es decir, no establece el efecto "ergo omnes" que debería tener una resolución como ésta. Asimismo, se intenta evitar que se produzcan sentencias contradictorias entre personas que se ven vulneradas en sus derechos de la misma manera, ya que esta situación comprometería la garantía de la igualdad ante la ley, al dar los tribunales, eventualmente, un tratamiento diverso a situaciones idénticas.

El señor Escalona reiteró los argumentos de inadmisibilidad planteados a propósito de la indicación anterior. Por otra parte, señaló que es efectivo que el proyecto tiende a producir una mayor demanda de actuaciones de los jueces de policía local respecto de los conflictos que se susciten en relación con contratos de servicios financieros. El fundamento de lo anterior, es que los conflictos en esta materia se encuentran en todo el país, a nivel no sólo de capital de región o provincia, sino también a nivel comunal. Por lo tanto, si no se permite la actuación del juez de policía local, en la práctica se les está impidiendo a ciertos consumidores ejercer sus acciones, ya que tendrían que trasladarse a las ciudades donde existan jueces civiles, es decir, a la capital de la provincia, en la mayoría de las regiones.

Respecto de las acciones de interés colectivo o difuso, el señor Escalona señaló que el Sernac y las asociaciones de consumidores pueden, efectivamente, plantear una demanda ante el juez civil y producir los efectos "ergo omnes".

Sometida a votación la indicación precedente, fue rechazada por 4 votos a favor, uno en contra y 5 abstenciones. Votaron a favor los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Montes, don Carlos y Robles, don Alberto. Votó en contra el Diputado señor Monckeberg, don Nicolás. Se abstuvieron los Diputados señores Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

Los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles presentaron una indicación para eliminar el inciso sexto del numeral 7º y el numeral 9º del artículo 51 de la ley N° 19.496.

El señor Escalona señaló que el artículo 51 establece una serie de procedimientos referidos al ejercicio de las acciones colectivas o difusas. El inciso sexto del numeral 7) señala que el juez por resolución fundada podrá revocar el mandato judicial cuando estime que la defensa no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores. Por su parte, el numeral 9) establece normas respecto a las declaraciones pendientes de admisibilidad. En este sentido, el señor Escalona insistió en que estas indicaciones no tienen relación con las ideas matrizes del proyecto, y que con respecto a los procedimientos, existe una discusión pendiente en la Comisión de Economía del Senado.

La indicación fue retirada por sus autores.

Los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles, formularon una indicación para eliminar los artículos 52 y 53 de la ley N° 19.496.

El Ministro señor Fontaine insistió en que el Ejecutivo está trabajando en resolver los problemas procedimentales que presenta esta ley, en la discusión de una serie de proyectos en la Comisión de Economía del Senado, la cual se ha puesto plazo hasta marzo para presentar indicaciones. El Ministro sugirió presentar estos planteamientos en la discusión de dichos proyectos.

El Diputado señor Robles sostuvo que los proyectos mencionados están en segundo trámite constitucional y, por lo tanto, si los Senadores no acogen estos planteamientos, no habrá otra posibilidad para modificar estas normas.

Sometida a votación la indicación precedente, se produce un empate de 5 votos a favor y 5 en contra. Votaron a favor los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel y Robles, don Alberto. Votaron en contra los Diputados señores Godoy, don Joaquín; Monckeberg, don Nicolás; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

## Informe de Comisión de Hacienda

Repetida la votación, la indicación fue rechazada por 5 votos a favor, 4 en contra y una abstención. Votaron a favor los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel y Robles, don Alberto. Votaron en contra los Diputados señores Godoy, don Joaquín; Monckeberg, don Nicolás; Silva, don Ernesto y Velásquez, don Pedro. Se abstuvo el Diputado señor Von Mühlenbrock, don Gastón.

4.- Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título V “Del sello SERNAC y de los defensores de los clientes”, pasando a ser VI el actual Título V, y agrégase bajo su epígrafe, el siguiente artículo 55:

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

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

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

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

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

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

Los Diputados señores Auth y Jaramillo, presentaron una indicación para agregar en el artículo 55 propuesto, el siguiente inciso final:

“Los proveedores de otros servicios de diferente naturaleza a los servicios financieros, podrán obtener también el “sello SERNAC”, por medio de un procedimiento similar al señalado en el numeral primero del presente artículo.”.

El Ministro señor Fontaine sostuvo que el Sernac ha estimado adecuado partir con el Sello Sernac sólo respecto a servicios financieros y que a futuro, podría verse la posibilidad de incluir a otros servicios dentro de la certificación; sin embargo, el Sernac sencillamente no tiene la capacidad, hoy en día, para abordar este tema de forma masiva.

Sometida a votación la indicación precedente, fue rechazada por 4 votos a favor y 6 en contra. Votan a favor los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Montes, don Carlos; Robles, don Alberto. Votan en contra los Diputados señores Godoy, don Joaquín; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

5.- En su artículo 58:

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

b.- Suprímese su inciso final y agréganse en su reemplazo los siguientes incisos, nuevos:

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

## Informe de Comisión de Hacienda

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

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

El proveedor requerido podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley, en cuyo caso los plazos para la entrega de información se suspenderán por todo el tiempo que dure la tramitación de dichos recursos.

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

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

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

Los incisos sexto y séptimo de la letra b) establecen multas a beneficio fiscal, por lo que corresponde que la Comisión de Hacienda se pronuncie sobre el particular.

Sometidos a votación los incisos referidos, se aprobaron por la unanimidad de los Diputados presentes señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

8.- Añádese el siguiente artículo 59 bis:

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

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

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

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

En caso que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho a su superior jerárquico, el que iniciará la investigación

## Informe de Comisión de Hacienda

que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa a efectos de su sanción en conformidad a la ley.”.

Los Diputados señores Monckeberg, don Nicolás y Sauerbaum, formularon una indicación para reemplazar el artículo 59 bis propuesto, por el siguiente:

“Artículo 59 bis.- El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución de carácter general, los cargos y empleos que investirán el carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecimientos para el nivel directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6 de la Escala Única de Sueldos. La modificación de la referida resolución se ordenará por resolución fundada.

Los hechos constatados por los funcionarios a los que se ha reconocido la calidad de ministro de fe, y que se formalicen en el expediente respectivo, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de los demás medios de prueba que se aporten o generen en el procedimiento

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

El Diputado señor Monckeberg sostuvo que esta indicación se presenta sólo con el objeto de que quede en la historia fidedigna de la ley, ya que otras indicaciones aprobadas anteriormente producen que esta quede desactualizada.

Sometida a votación la indicación precedente, fue rechazada por un voto a favor, 7 votos en contra y 2 abstenciones. Votó a favor el Diputado señor Robles, don Alberto. Votaron en contra los Diputados señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Ortiz, don José Miguel; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvieron los Diputados señores Monckeberg, don Nicolás y Montes, don Carlos.

9.- Agrégase el siguiente artículo 62:

“Artículo 62.- A través de uno o más reglamentos expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se desarrollará, complementará y facilitará la ejecución de esta ley y en aquellas materias que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales, en cuyo caso deberá consultarse previamente al o los organismos que tengan atribuciones en el respectivo sector, y firmarse además por el Ministerio a través del cual se relaciona el organismo correspondiente. De la misma forma se establecerá la información que deben entregar las páginas web de los proveedores señaladas en el inciso tercero del artículo 30, la que deberá incluir, al menos, la información básica comercial.

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

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

## Informe de Comisión de Hacienda

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

1.- Los contratos de adhesión con cláusulas de renovación automática, deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro de los doce meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia del reglamento respectivo o, en caso que la renovación se deba producir en un plazo inferior a los doce meses indicados, dentro del mes en que termina el período renovable de que se trate, y

2.- Los contratos de adhesión de duración indefinida deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas en el plazo que determine el reglamento, que no podrá ser inferior a 12 meses.”.

Los Diputados señores Auth y Jaramillo, formularon una indicación para agregar en el artículo 62 propuesto, después de la segunda coma (,), la siguiente frase:

“previa consulta al Servicio Nacional del Consumidor,”.

El señor Escalona señaló que esta indicación sería inadmisible por cuanto los parlamentarios no pueden dotar de nuevas atribuciones a un Servicio público; sin embargo, indica que el Sernac es un servicio relacionado con el Ministerio de Economía, quien en definitiva, participará en la elaboración de los distintos reglamentos que contempla esta ley.

La indicación fue retirada por sus autores.

El Diputado señor Silva, a propósito del artículo 62 propuesto por el proyecto, hizo presente lo que él estima como un exceso de atribuciones reglamentarias entregadas al Ministerio de Economía en virtud de este artículo. En efecto, el primer inciso va mucho más allá del cuerpo original del proyecto de ley en cuanto a regulación de materias financieras y, por otro lado, la ley establece un número muy elevado de reglamentos que, como mínimo, deberá dictar el Ministerio aludido, para efectos de implementar estas normas.

El Ministro señor Fontaine señaló compartir la preocupación del Diputado señor Silva respecto de un eventual mal uso de estas facultades al ser tan amplias en su definición. Por otra parte, se debe reconocer que la Contraloría General de la República es sumamente exigente en controlar que los reglamentos sean compatibles con lo planteado por el texto legal.

Indicación de los Diputados señores Jaramillo, Lorenzini, Robles y Velásquez para agregar un numeral 5 al artículo 62, del siguiente tenor:

“5.- Reglamento que establezca las condiciones mínimas de procedimiento y funcionamiento del defensor del cliente.”.

El Diputado señor Robles señaló que la indicación plantea que, a lo menos, el Ministerio deba regular cuales son las condiciones que debe tener el defensor del cliente.

El Diputado señor Silva mencionó que aquello que pretende la indicación estaría contenido en el numeral 4 del mismo artículo, en la medida en que una de las condiciones para obtener y renovar el Sello Sernac, es, precisamente, contar con una oficina de defensoría del cliente.

El Diputado señor Auth, considerando que la oficina del defensor al cliente no está establecida en la ley como una obligación, estimó que no corresponde definir por ley un reglamento general, sino mas bien, una misión y una función.

El Diputado señor Robles, consideró que, a lo menos, debe existir un reglamento que determine los requerimientos mínimos de la oficina del defensor al cliente.

El Ministro señor Fontaine manifestó que uno de los requisitos para obtener el Sello Sernac es, precisamente, la existencia de una oficina de defensoría al cliente que cuente con garantías de imparcialidad, lo cual deberá ser parte del reglamento que regule el otorgamiento y la renovación del sello.

## Informe de Comisión de Hacienda

Sometida a votación la indicación precedente, fue rechazada por un voto a favor, 3 votos en contra y 3 abstenciones. Votó por la afirmativa el Diputado señor Robles, don Alberto. Votaron en contra los Diputados señores Godoy, don Joaquín; Monckeberg, don Nicolás y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvieron los Diputados señores Auth, don Pepe; Ortiz, don José Miguel y Velásquez, don Pedro.

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

El Diputado señor Lorenzini presentó una indicación para agregar un nuevo artículo segundo, pasando el actual a ser el artículo 3º:

"Artículo 2º.- Las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor incluirán el derecho y la obligación de pronunciarse respecto a las resoluciones que pudieran afectar a los consumidores.".

La indicación precedente fue declarada inadmisible por el Presidente de la Comisión, por ser materia de iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

Sometido a votación el artículo 2º del proyecto, fue aprobado por la unanimidad de los Diputados presentes señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

Por el artículo 1º transitorio, se incrementa la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor para el año 2010, en 23 cupos.

En el artículo 5º transitorio, se establece que el costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos segundo permanente y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

El Diputado señor Robles preguntó, ¿los nuevos 23 cupos de dotación máxima para el Sernac, van a regiones o se quedan en Santiago?

El Ministro Fontaine respondió que se distribuyen en regiones y en Santiago, con el objeto de tener, al menos, un ministro de fe en cada una de las regiones, además del Director Regional del Servicio.

Sometidos a votación los artículos 1º y 5º transitorios del proyecto, fueron aprobados por la unanimidad de los Diputados presentes, señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

El Diputado señor Montes formuló una indicación para agregar en el inciso cuarto del artículo 12 del decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican, después del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase:

"En caso que las instrucciones impartidas regulen materias sobre derechos y obligaciones de los consumidores, estas deberán ser previamente consultadas al Servicio Nacional del Consumidor, quien deberá emitir su pronunciamiento dentro del plazo de 30 días."

El señor Arriagada afirmó que esta indicación resulta ser inadmisible por 2 razones. En primer lugar porque no tiene relación con las ideas matrices del proyecto y, en segundo lugar, ya que establece una nueva atribución al Sernac que se manifiesta en la consulta del Superintendente al Servicio en caso de que las instrucciones impartidas tengan relación con derechos y obligaciones de los consumidores.

El Diputado señor Montes planteó que la indicación busca regular la relación entre dos organismos que, en su

## Informe de Comisión de Hacienda

opinión, compartirán una frontera. Estimó que el Estado debe buscar una solución ya que probablemente ambos organismos vayan a tener conflictos de competencia en el futuro. Afirmó que si la Superintendencia va a emitir pronunciamientos que afecten a los consumidores, el Ejecutivo debería establecer un procedimiento para controlar o regular esta materia.

El Ministro Fontaine señaló que la Superintendencia de Bancos retiene la capacidad para definir para los bancos, no para los consumidores, ciertos patrones de conducta que tengan por objeto la protección de estos últimos. Estas instrucciones, impartidas a los bancos, tienen por objeto evitar exponer a los bancos a eventuales demandas colectivas, que les pueden significar un importante daño patrimonial.

La indicación precedente fue declarada inadmisible por el Presidente de la Comisión, por ser materia de iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

Tratado y acordado en sesiones de fechas 14 y 15 de diciembre de 2010, 11, 12 (2) de enero de 2011, con la asistencia de los Diputados señores Von Mühlenbrock, don Gastón (Presidente); Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Marinovic, don Miodrag (Velásquez, don Pedro); Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Robles, don Alberto, y Silva, don Ernesto, según consta en las actas respectivas.

También asistieron los Diputados no miembros de la Comisión, señores Chahin, don Fuad y Edwards, don José Manuel.

SALA DE LA COMISIÓN, a 17 de enero de 2011.

JAVIER ROSSELOT JARAMILLO

Abogado Secretario de la Comisión

ANEXOS

Presentaciones de los Invitados a la Comisión a exponer su opinión sobre el proyecto y el debate respectivo

El señor Alejandro Alarcón, Gerente General de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., manifestó que en la industria bancaria resulta fundamental preservar la estabilidad y solidez del sistema financiero. En efecto, es un hecho público y notorio que a nivel mundial, países donde el sector financiero ha sido estable y sólido por décadas han sufrido una crisis de la industria bancaria que los ha tenido al borde del colapso. Lo anterior, no ha sucedido en Chile gracias al buen manejo de los riesgos de la banca y a una adecuada fiscalización y supervigilancia que por años ha ejercido la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Sin perjuicio de lo anterior, señaló estar consciente de que la fuerte expansión del mercado de los créditos y el aumento de la competencia ha hecho necesario que se proteja al destinatario de dichos créditos: el consumidor.

El señor Alarcón sostuvo que la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) ha estado siempre de acuerdo con que se proteja a los consumidores. En este sentido, se han adoptado medidas tales como la implementación de la Defensoría del Cliente, una plataforma Web para efectuar reclamos y el trabajo conjunto con el Sernac en la determinación de aquello considerado como cláusula abusiva.

Pese a lo anterior, el expositor indica que en la actividad bancaria la protección del consumidor tiene un doble ámbito: por una parte existe el consumidor de crédito y por otra se encuentran quienes invierten en los bancos, los ahorrantes, quienes buscan la mayor solidez y estabilidad de la banca. En razón de lo anterior, resulta fundamental para una adecuada protección del consumidor no sólo que se proteja a quien contrata un crédito con un banco, sino que también a quienes invierten en ellos, para lo cual se debe buscar un adecuado equilibrio en la normativa de manera de no poner en riesgo la actividad bancaria. En efecto, esa ha sido la solución adoptada recientemente en USA y en Europa.

En Estados Unidos, se creó, dentro de la Reserva Federal, la Oficina de Protección al Consumidor Financiero, la cual goza de cierta autonomía pero debe actuar de manera coordinada con los demás organismos que supervisan el sistema financiero, con el objeto de evitar una excesiva carga regulatoria y para impedir que sus propuestas o decisiones puedan poner en riesgo la seguridad, solidez y estabilidad del sistema financiero. Por su parte, en Europa se crea una Autoridad de Supervisión Bancaria, con sede en Londres, cuyo objetivo es proteger el interés

## Informe de Comisión de Hacienda

público, contribuyendo a la estabilidad del sistema financiero y entre cuyas atribuciones se encuentra la protección del consumidor de productos y servicios financieros. Esta Autoridad Bancaria, formará parte del Sistema Europeo de Supervisión Financiera, compuesto además por otras autoridades de supervisión como la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones y la Autoridad Europea de Valores y Mercados, cuyos principales objetivos, de acuerdo a sus reglamentos, es garantizar la correcta aplicación de la normativa correspondiente al sector financiero, a fin de preservar la estabilidad financiera, garantizar la confianza en el sistema en su conjunto y definir una protección suficiente para los consumidores de los servicios financieros.

Asimismo, el señor Alarcón expresó que el Banco Central de Chile publicó recientemente un análisis de este tema en su Informe de Estabilidad Financiera, en donde se ratifica que en el mundo coexisten dos sistemas para la protección del consumidor que se diferencian básicamente en la supervisión del cumplimiento de las normas de protección. En países como Australia y Nueva Zelanda, en donde se ha separado la función de regulación con la de protección del consumidor, el sistema presenta como ventaja que cada organismo se focalice en la regulación que le corresponde, pero a la vez presentaría importantes desventajas, dentro de las cuales destaca: conflictos entre las autoridades por diferencias en los objetivos (estabilidad financiera v/s protección del consumidor); menor manejo de información por parte de los entes reguladores y menor capacidad técnica del organismo de protección al consumidor.

Por todo lo anterior, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras estima que si bien el consumidor debe estar adecuadamente protegido por un organismo que vele por sus intereses, resulta fundamental que su actuar sea coordinado con el organismo encargado de supervisar la actividad bancaria, como lo es la Superintendencia, aprovechando su experiencia en regulación, cumplimiento de la normativa y know-how del negocio bancario. De lo anterior, se concluye que el marco regulatorio que se defina en Chile, para garantizar la protección de los consumidores de servicios financieros, aunque se efectúe directamente a través del Sernac, debe contribuir también al fortalecimiento de los mercados financieros, para lo cual el actuar coordinado de ambos organismos resulta fundamental. Asimismo, los funcionarios de las autoridades a cargo de la regulación y supervisión del sistema y del consumidor financiero deben estar a la par de las nuevas tendencias y exigencias de la industria de modo tal que permitan concretar los objetivos de eficiencia, solidez, cultura financiera y estabilidad en el sistema financiero.

Con respecto a las ventas atadas o conjuntas, el Gerente General de ABIF indica estar de acuerdo en que los productos deban estar disponible por si solos para los consumidores y que deba otorgarse toda la información relativa a precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero. Sin embargo, destaca que el sistema de venta conjunta permite a los bancos ahorros (baja el costo de cobranza y el riesgo del crédito) que se traspasan al cliente por la vía de descuentos en las tasas, por lo que estima que impedir este mecanismo perjudica al consumidor en vez de protegerlo.

Sin perjuicio de lo anterior, señala estar consciente de que lo fundamental para proteger al consumidor es que cuente con la adecuada información y que si un banco no la otorga, sea sancionado por ello; sin embargo, manifiesta su desacuerdo con rigidizar el sistema y pretender prohibir la posibilidad de otorgar descuentos cuando éstos están plenamente fundamentados en el ahorro, con la consiguiente baja de riesgos, traspasando dichos beneficios al cliente.

Cabe agregar que el proyecto contempla la posibilidad de que uno de los productos termine por causas no imputables al consumidor, en cuyo caso no se puede hacer efectivo el aumento del precio del otro producto, lo que deja a salvo al consumidor de que sea el banco quien, a su sólo arbitrio, produzca el aumento de costos. Por lo anterior, el señor Alarcón estimó que si existe una adecuada fiscalización no debieran producirse problemas para la venta de productos conjuntos o atados.

En definitiva, si los consumidores cuentan con la información adecuada, fiscalizada correctamente por los organismos correspondientes, no se observa cual es el problema en permitir la venta de productos en conjunto si de ello resulta un ahorro para el cliente.

Finalmente, el señor Alarcón insistió en que lo relevante en materia de protección del consumidor no es rigidizar el sistema financiero, sino que asegurar su adecuada fiscalización, no sólo con la perspectiva del Sernac, sino que también con el de la entidad encargada de velar por la estabilidad de la banca, es decir, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

## Informe de Comisión de Hacienda

El Diputado señor Monckeberg preguntó, ¿qué menor costo significa para un banco tener asociada una cuenta corriente al pago de un crédito y en qué medida esto significará un beneficio para el consumidor?, ¿puede la reducción de costos asociarse al pago automático del crédito a través de la utilización de una tarjeta de otro banco?

El Diputado señor Lorenzini planteó que es la Superintendencia la que tiene los recursos, el know-how del negocio bancario y el personal adecuado para fiscalizar a una industria tan potente como la banca. Por el contrario, el Sernac existe para controlar que el mercado financiero funcione de acuerdo a ciertas expectativas y parámetros, no para fortalecer el mercado ni para asegurar la estabilidad financiera.

El Diputado señor Silva preguntó, ¿qué opina la Asociación de Bancos respecto al Sello Sernac?, ¿qué opiniones o recomendaciones pueden proponer para permitir la coordinación entre la Superintendencia y el Sernac?, ¿cómo está funcionando la defensoría del cliente en la práctica?, ¿es posible generar el nivel de información que exigiría el artículo 16 bis?, ¿qué se entiende por "información periódica" (artículo 16 Ter) y en qué medida estos nuevos costos podrían ser traspasados a los clientes? Por otra parte, manifestó sus dudas respecto a la amplitud en que está definida la potestad reglamentaria en el proyecto, al menos 4 decretos que, en su opinión, en cierta medida deberían ser parte de la discusión legal.

El Diputado señor Montes sostuvo que en nuestro país se ha favorecido históricamente la estabilidad financiera por sobre la protección de los derechos de los consumidores. En este sentido, consideró inadecuada la opinión de otorgar estas facultades a la Superintendencia, al menos en el caso particular de Chile, donde este organismo no es completamente autónomo de aquéllos que debe fiscalizar, por lo que resulta relevante empoderar a una entidad especializada en los derechos de los consumidores. Por otro lado, manifestó su preocupación respecto a que el Director del Sernac sea un funcionario dependiente sólo del Ejecutivo, considerando que en la experiencia internacional este funcionario debe responder ante un Consejo o ante una instancia colegiada, no sólo a la autoridad que lo nomina. En otro orden de ideas, el Diputado señaló que ha ingresado una indicación tendiente a dejar claramente establecido que los consumidores deben quedar protegidos de todas aquellas instituciones que prestan dinero y no sólo de los bancos, con el objeto de incluir, bajo la fiscalización, a todas las financieras informales.

El Diputado señor Von Mühlenbrock preguntó, ¿cuánto cuentan los consumidores actualmente con la información adecuada para tomar decisiones en la industria bancaria? Por otro lado, criticó la falta de compromiso de la banca con la "post venta" de los servicios ofrecidos.

El señor Alarcón adujo que la ventaja de un crédito ligado a una cuenta corriente radica en que se automatiza el pago, lo que implica bajar el costo comercial del crédito en la medida en que, por ejemplo, no es necesaria la utilización de sucursales, funcionarios bancarios o papeles, todo se realiza por vía electrónica. Asimismo, afirmó que los costos electrónicos representan un décimo del costo común o tradicional, lo que evidentemente se traspasa a los usuarios. A su vez, este mecanismo de apoyo a la función bancaria debe permanecer en el banco, no reportaría utilidad que el cobro se asocie a una tarjeta bancaria de una entidad distinta a la que otorga el crédito porque esto no permitiría reducir costos ni traspasar sus beneficios al usuario.

El Diputado señor Macaya preguntó, ¿por qué se reduce el riesgo de un crédito cuando está ligado a una cuenta corriente?

El Diputado señor Marinovic solicitó mayor explicación respecto a la disminución de costos que experimentan los usuarios en relación con la venta atada de crédito y cuenta corriente.

El señor Alarcón afirmó que existe un estudio reciente que indica que un crédito sin estar ligado a una cuenta corriente paga una tasa aproximada de UF + 5,3%, en cambio, al asociar el crédito al pago automático vía cuenta corriente o tarjeta de crédito, la tasa se reduce a UF + 4,0%.

Por otra parte, los riesgos se reducen en la medida en que el pago del crédito es automático, incluso en caso de que la cuenta corriente no tenga fondos, ya que se recurre a la línea de sobregiro. Mediante la venta conjunta se asegura el pago del crédito a través del medio electrónico.

Respecto al Sello Sernac, el señor Montes señaló que es importante mantener un ámbito de competencia saludable entre los distintos operadores. Indicó que debe tenerse cuidado de que, a través de estos sellos, no se produzca un

## Informe de Comisión de Hacienda

contrato único o una única forma de contratar, ya que esto sería perjudicial para la competencia y, en definitiva, para el consumidor.

Con respecto a la información, el señor Montes sostuvo que la normativa actual exige que sea completa y abundante; sin embargo, cabe señalar que, en general, los consumidores no leen la correspondencia que reciben de los bancos. El señor Alarcón agregó que los bancos están realizando esfuerzos por proporcionar información de más fácil comprensión.

En relación con recomendaciones para asegurar la cooperación entre la Superintendencia y el Sernac, el señor Alarcón insistió en que debe tomarse en cuenta la experiencia internacional y la opinión del Banco Central en el sentido de preocuparse no sólo de los derechos de los consumidores sino también de la estabilidad financiera.

Respecto a la defensoría del cliente, el Gerente General de ABIF señaló que se ha avanzado en orden a administrar esta oficina electrónicamente, permitiendo que un usuario presente un reclamo por internet, comprometiéndose la banca a contestar en un plazo de 30 días.

Con respecto al mercado informal, el señor Alarcón admitió que en Chile existe una serie de instituciones que dan crédito y que no están sujetas a ningún tipo de fiscalización.

Por otra parte, consideró que la banca debe mejorar los servicios de post venta.

El Diputado señor Jaramillo preguntó, ¿cuáles son las cláusulas abusivas que se han definido mediante el estudio en conjunto con el Sernac?

El Diputado señor Ortiz destacó la efectividad de las medidas anti cíclicas implementadas en Chile para superar la crisis del año 2008. Por otro lado, estuvo de acuerdo con el Diputado señor Montes en el problema que podría significar depositar importantes facultades en un solo funcionario dependiente del poder Ejecutivo, sin un real contrapeso a su cargo. En este sentido, preguntó, ¿si la Asociación de Bancos estaría dispuesta a consensuar indicaciones con el Ejecutivo en orden a que las facultades que propone el proyecto no sean exclusivas del Sernac?

El señor Alarcón aclaró que las cláusulas abusivas son de denominación legal y no una adjetivización. Efectivamente, en conjunto con el Sernac, se han detectado alrededor de 14 cláusulas abusivas que se han utilizado en algunos contratos de adhesión bancarios en Chile.

Por su parte, el señor José Manuel Montes señaló que las cláusulas abusivas están enumeradas en la ley N° 19.496 y que aquéllas que se han observado en contratos de adhesión en Chile dicen relación principalmente con exención de responsabilidad del proveedor y con exención de la responsabilidad de rendir cuentas. Finalmente, afirmó que esas cláusulas, hoy en día, se han dejado de aplicar.

El señor Alarcón manifestó estar completamente de acuerdo con la poca conveniencia de entregar tantas atribuciones a una sola agencia del Estado dirigida por un funcionario que sólo responde frente a quien lo ha nombrado en el cargo, por lo que expresó su total disponibilidad a conversar con el Ejecutivo con el fin de producir indicaciones tendientes a impedir este sobre empoderamiento del Sernac.

El señor Alejandro Arriagada sostuvo que el proyecto incorpora un conjunto de facultades que le permitirán al Sernac generar las condiciones para que los consumidores afectados por la infracción a la ley N° 19.496, en materias financieras, puedan reclamar frente al juez competente. En consecuencia, no se trata de otorgar al Sernac facultades resolutivas.

La señora María Eugenia Espinoza, Presidenta del Instituto Nacional de Jueces de Policía Local, expresó su acuerdo con el objetivo y los aspectos generales del proyecto, es decir, con el hecho de fortalecer los derechos de los consumidores de servicios financieros, dotando al Sernac de mayores atribuciones y competencias.

Entendiendo que gran parte de las relaciones de consumo de servicios financieros son impersonales y masivas, la expositora adujo que el derecho procesal ha debido tratar las controversias principalmente a nivel colectivo. En efecto, es bastante poco razonable y eficiente tramitar diferenciadamente el caso de cada consumidor, por cuanto podrían producirse sentencias contradictorias entre personas que se ven vulneradas en sus derechos de la misma manera. Esta situación comprometería la garantía de la igualdad ante la ley, al dar los tribunales, eventualmente, un tratamiento diverso a situaciones idénticas. Las acciones de clases, constituyen, en opinión de la expositora, el

## Informe de Comisión de Hacienda

medio más eficaz para obtener el pronunciamiento jurisdiccional en este caso en que existe pluralidad de consumidores regidos por el mismo contrato.

La señora Espinoza agregó que un tema de relevancia para el consumidor no abordado por el proyecto radica en la determinación de la prescripción y de la suspensión de la misma. En este sentido, la expositora propuso incorporar un artículo similar al 168 del Código del Trabajo, con el objeto de establecer claramente que los plazos de prescripción de la acción civil se suspenden por la presentación del reclamo ante el Sernac.

Por otra parte, manifestó que otro tema relevante no abordado por el proyecto radica en la necesidad de establecer la obligación del denunciante de concurrir al tribunal con el patrocinio de un abogado. En opinión de la señora Espinoza, la normativa actual que permite al denunciante comparecer por sí mismo es, sencillamente, un tipo de negación de justicia, ya que evidentemente un ciudadano por si mismo desconoce los procedimientos de un proceso judicial, lo que normalmente produce que el tribunal deba fallar en contra del consumidor por falta de pruebas o por la falta de rigor en el cumplimiento de las normas procedimentales. En definitiva, la expositora propuso modificar este esquema procesal con el fin de asegurar la adecuada protección del consumidor.

Con respecto a la información básica comercial, contenida en el artículo 58, la señora Espinoza observó la actual redacción del nuevo inciso sexto por cuanto no queda claro cuál es el órgano competente para conocer de la infracción a la referida norma.

Por otro lado, discrepó que el proyecto, para considerar agravantes o atenuantes al momento de establecer las multas, establezca que el juez debe considerar el beneficio económico obtenido por el proveedor que ha cometido la infracción. Para ello, no se establece ningún criterio o parámetro objetivo, por lo que se estima bastante complicado de fijar, considerando que los jueces de policía local no son especialistas en materia financiera.

Con respecto a los nuevos ministros de fe, la señora Espinoza sostuvo que esta figura podría atentar contra el principio del debido proceso en la medida en que el Sernac es un ente legitimado activo para participar en un proceso, por lo que no debería, a su vez, constituir una prueba.

En relación con el Sello Sernac, la expositora estimó que debiese ser más efectivo en garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de un determinado contrato, con el objeto de que no pueda ser reinterpretado por los jueces en caso de conflicto, ya que, en su opinión, si el sello lo otorga un órgano administrativo especializado en materias financieras, un juez, naturalmente menos letrado en la materia, no debería tener facultades para cuestionarlo.

Por otra parte, la señora Espinoza consideró positiva la figura del defensor del cliente como método alternativo de solución de conflictos; sin embargo, postuló que el mediador debe ser siempre imparcial y, en este sentido, cree inadecuado que esta institución sea parte de la misma entidad infractora, de tal manera, sugiere que el órgano mediador sea el mismo Sernac.

El señor Cooper planteó que las normas de equidad en la estipulación y en el cumplimiento de contratos de adhesión son una materia que ha generado dificultades por cuanto un número importante de jueces estima que dichas materias deben ser conocidas por los tribunales ordinarios de justicia.

Asimismo, las normas contenidas en los artículos 16 y 17 del proyecto, se refieren a interpretación de contratos, nulidad de cláusulas, subsistencia del contrato en caso de ser posible, e indemnizaciones al consumidor. Todas estas funciones son estimadas por el Instituto Nacional de Jueces de Policía Local como materias civiles y, en consecuencia, debieran ser conocidas y resueltas por los tribunales ordinarios de justicia. El señor Cooper afirmó que los Juzgados de Policía Local conocen de infracciones a la ley, y la interpretación de contratos no corresponde a una infracción.

Por otra parte, el contrato de adhesión, típicamente utilizado en materia financiera, es un contrato por esencia de interés colectivo. En consecuencia, no sería adecuado que un contrato de estas características fuese interpretado por una diversidad de jueces, por tanto, la manera propicia de proceder en estos casos, para obtener un pronunciamiento jurisdiccional, es a través de una acción de clase. El señor Cooper consideró que esta es la oportunidad para que el Sernac asuma la responsabilidad contenida en los artículos 51 y 58 de la ley N° 19.496 de velar por el interés general de los consumidores iniciando este tipo de procedimientos, especialmente considerando que el mismo proyecto crea una unidad técnica especializada en materia financiera.

En definitiva, el señor Cooper propuso modificar el artículo 50 de la ley N° 19.496 con el objeto de que se

## Informe de Comisión de Hacienda

especifique que las materias de interés colectivo o difuso, todo aquello derivado de acciones interpretativas de los contratos y las solicitudes de nulidad contenidas en los artículos 16 y 17, sean de conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia. Asimismo, estimó necesario derogar el inciso sexto del número 7 y el número 9 del artículo del artículo 51 y los artículos 52 y 53 de la referida ley.

La señora Santoro advirtió que el proyecto comete un error de técnica legislativa por cuanto el artículo 16 ter, que trata de la obligación de los proveedores de informar, no tiene relación con el contenido del artículo 16.

Por otro lado, respecto a las nulidades, la señora Santoro señaló que la nueva disposición que obligaría a los jueces a dictar una cláusula de reemplazo le parece grave, por cuanto se estaría sobrepasando la voluntad de las partes al contratar.

El Diputado señor Robles manifestó su preocupación por la cantidad de observaciones relevantes que han planteado los jueces de policía local. Estimó particularmente preocupante la disparidad de criterios que podrían existir entre distintos jueces ante un mismo problema, ¿cómo opera la jurisprudencia y la cosa juzgada en esta materia? En la misma línea, solicita mayor aclaración respecto de la asociatividad de los consumidores para interponer una acción y para aprovecharse de la resolución judicial en casos similares. A este respecto, le parece absurdo realizar un juicio por cada consumidor en la medida en que estas materias están regidas por contratos de adhesión.

El señor Alejandro Arriagada manifestó que cada una de las preocupaciones planteadas por los jueces de policía local, tienen contraargumentos que efectivamente avalan la actual redacción del proyecto en estudio. El representante del Ejecutivo se comprometió a enviar a la Comisión un documento que se haga cargo de cada uno de los puntos controversiales a los cuales se han referido los expositores.

Sin perjuicio de lo anterior, el señor Arriagada señaló que efectivamente el proyecto establece nuevas competencias para los jueces de policía local en materia financiera y que históricamente siempre se genera algún nivel de conflicto cuando por ley se les imponen nuevas facultades a los magistrados.

Por otra parte, muchos de los temas planteados por los jueces, tales como, las acciones de clase y la prescripción son aspectos que actualmente se encuentran en discusión en la Comisión de Economía del Senado. En consecuencia, solicitó que la discusión de esta Comisión se centre en los aspectos que plantea el proyecto a propósito de la protección a los derechos de los consumidores y permitir que los aspectos procedimentales sean resueltos por la discusión que transversalmente se está realizando en el Senado.

El Diputado señor Macaya preguntó, ¿se puede hacer una proyección de cuantas nuevas causas ingresarán al sistema en caso de aprobar esta ley?, ¿tienen los jueces de policía local la capacidad para acoger el nuevo volumen de causas?

La señora Espinoza afirmó que se está legislando sobre los contratos de adhesión y, en este sentido, indicó que los consumidores rigen su relación con el proveedor todos de la misma forma, por tanto, es mucho más justo que una resolución de un tribunal que falla a favor de un determinado consumidor, beneficie a todos aquellos que se encuentren en la misma situación. Teniendo en cuenta este argumento, se entiende que es indispensable que esta decisión de carácter "ergo omnes" sea tomada fundadamente por un juez letrado, considerando, además, que el hecho de interpretar contratos, definir nulidades y determinar cláusulas de reemplazo, se alejan de la competencia infraccional de los juzgados de policía local.

El señor Hernán Calderón, Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS), afirmó que, en términos generales, se puede evaluar el proyecto como "débil", ya que no aporta herramientas sustanciales para la protección del consumidor, con la sola excepción del establecimiento de los ministros de fe, a fin de que los hechos certificados por ellos se reputen verdaderos ante los tribunales.

En cuanto a las atribuciones que el proyecto pretende otorgar al Sernac, la principal de ellas ya existe desde hace 6 años. En efecto, desde el año 2004, los proveedores están obligados a proporcionar al Sernac los informes y antecedentes que le sean solicitados, sancionando la negativa o retardo con multa de hasta 200 UTM.

Asimismo, el proyecto plantea que "los proveedores, también, estarán obligados a proporcionar al Sernac la documentación adicional que se les solicite en el marco de un manual que deberá señalar los antecedentes que podrán solicitarse. Este requerimiento solo podrá referirse a información para que el consumidor pueda tomar sus

## Informe de Comisión de Hacienda

decisiones.". En opinión del expositor, esta ampliación de los requerimientos queda limitada a un segmento muy acotado, con lo cual se resta toda fuerza al proyecto como elemento de control.

Por otra parte, el señor Calderón expresó que la exigencia de que los reglamentos deban consultarse a organismos como las Superintendencias y a ciertos Ministros, incluido el de Hacienda, significa un retraso en la plena vigencia de las modificaciones que contempla el proyecto. A su vez, le parece poco conveniente, en la elaboración de los reglamentos, la intervención de entidades cuya función no es la defensa de los consumidores, como por ejemplo, la Superintendencia de Bancos.

Hizo presente que CONADECUS considera que para que el proyecto tenga verdadera eficacia en la protección de los derechos de los consumidores o usuarios de servicios financieros, es indispensable que se modifiquen otras disposiciones de la ley N° 19.496, entre las cuales destacó las siguientes:

- 1.- ratificar la plena vigencia de dicha ley respecto a los proveedores de servicios regulados por leyes especiales (bancos, sanitarias, vivienda, etc.), cuando se vean afectados los derechos de los consumidores;
- 2.- se amplíen los casos de cláusulas abusivas, a fin de evitar, por ejemplo, arbitrariedades en cláusulas de aceleración en los contratos de créditos hipotecarios; ampliar la multa señalada, en el inciso final del artículo 58 hasta 1000 UTM, con un mínimo de 200 UTM.
- 3.- la agilización del procedimiento de los derechos colectivos.
- 4.- analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las instituciones financieras, cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud;
- 5.- el Sernac debería ser el organismo que revise, regule y autorice por parte de las instituciones financieras, entre otros aspectos, los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, unidades especializadas de atención de usuarios, productos y servicios financieros;
- 6.- el Sernac debiera tener la facultad de imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e instituciones financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;
- 7.- las superintendencias deberían solicitar el pronunciamiento del Sernac antes de ejecutar sus resoluciones y, o autorizaciones en que pueden afectar a los consumidores, transgredir la ley del consumidor, o la libre competencia.
- 8.- en defensa de los intereses generales del consumidor, el Sernac debería denunciar ante los Tribunales de Libre Competencia todas aquellas conductas monopólicas que asuman los actores de la economía en perjuicio de los consumidores.
- 9.- la protección proactiva del consumidor se hace necesaria también en los campos de la legislación antimonopolios, por lo que el Servicio Nacional del Consumidor debería denunciar a los tribunales pertinentes las conductas contrarias a la libre competencia, tales como, acuerdos de cartelización, colusión de precios, integración productiva vertical, que puedan afectar al consumidor y proponer los proyectos de ley destinados a corregir estas conductas.
- 10.- se establezca como norma básica que las informaciones que entregan los proveedores de servicios financieros a los consumidores en las transacciones por compras de bienes y servicios se hagan a precios de contado. Los intereses financieros solo deberían aplicarse sobre los saldos pendientes de pago al final del mes anterior y ser informados separadamente. Igualmente los cargos por servicios como seguros, reembolsos de gastos y gastos inherentes a una cuenta de crédito se detallarán por separado en cada cuenta.
- 11.- la tasa máxima de interés permitido de acuerdo a la ley debería fijarse en función a la tasa de política monetaria (T.P.M.) del Banco Central y no debería exceder en más de 35% del interés anual a la tasa de política monetaria establecida por el Banco Central.
- 12.- se debería prohibir la discriminación de precios y condiciones por parte de los proveedores que abastecen al

## Informe de Comisión de Hacienda

comercio al detalle, de tal manera que los entes comerciales detallistas compitan en igualdad de condiciones y precios. Se establecerán penas corporales, pecuniarias e indemnizaciones para quienes infrinjan esta norma, a favor de los afectados.

13.- los proveedores al comercio minorista deberían tener prohibido informar o sugerir al comercio minorista los precios de venta a los consumidores finales. En igual línea, un ente comprador de una empresa no podrá sugerir al proveedor que establezca precios de venta al consumidor final.

14.- los contratos de adhesión no deberían contener mandatos abiertos a la empresa emisora para suscribir documentos legales en representación del consumidor. Asimismo, deberían ser nulas las cláusulas que liberen al proveedor del cumplimiento de cualquier norma limitativa o restrictiva que la ley haya establecido a su respecto o en la operación de que se trate.

15.- debería prohibirse la existencia de productos o servicios obligatorios, sea que se encuentren asociados o no entre sí.

16.- las recaudaciones de multas por infracción de la ley N° 19.496 deberían ir al fondo concursable de las asociaciones de consumidores. Estos recursos deberían contribuir a crear y, o fortalecer las plataformas de atención, asesoría y orientación de los consumidores. Asimismo, los recursos deberían ser administrados por un Consejo que garantice la autonomía de las asociaciones de consumidores como instituciones privadas sin fines de lucro.

17.- las asociaciones de consumidores deberían desarrollar una política de educación financiera de la población frente a la venta de productos al crédito.

18.- el Sernac debería crear un consejo consultivo de temas financieros, donde estarían representados las asociaciones de consumidores, el Sernac, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, y las Superintendencias correspondientes a la actividad bancaria.

### ÍNDICE

#### Páginas

1.- Constancias Reglamentarias Previas...1

2.- Informe financiero...3

3.- Debate de la Comisión...4

4.- Discusión particular...14

5.- Tratado y acordado...43

#### 6.- ANEXOS

Presentaciones de los invitados...44

Comparado (Adjunto)

## Discusión en Sala

## 1.6. Discusión en Sala

Fecha 19 de enero, 2011. Diario de Sesión en Sesión 128. Legislatura 358. Discusión General. Pendiente.

ATRIBUCIONES AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR EN MATERIA FINANCIERA. Primer trámite constitucional.

El señor MOREIRA ( Vicepresidente ).- Corresponde tratar el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, iniciado en mensaje y con urgencia de discusión inmediata, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

Diputados informantes de las comisiones de Economía, Fomento y Desarrollo, y de Hacienda, son los señores José Manuel Edwards y Gastón von Mühlenbrock, respectivamente.

Antecedentes:

- Mensaje, boletín N° 7094-03, sesión 58<sup>a</sup>, en 3 de agosto de 2010. Documentos de la Cuenta N° 1.
- Informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, sesión 97<sup>a</sup>, en 9 de noviembre de 2010. Documentos de la Cuenta N° 6
- Informe de la Comisión de Hacienda, sesión 127<sup>a</sup>., en 18 de enero de 2011. Documentos de la Cuenta N° 6.

El señor MOREIRA (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado informante de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo.

El señor EDWARDS (de pie).- Señor Presidente , en nombre de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, paso a informar sobre el proyecto de ley, en primer trámite constitucional y primero reglamentario, iniciado en mensaje, con urgencia calificada de discusión inmediata, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

Las ideas matrices o fundamentales del proyecto son las siguientes:

- Dotar al Sernac de mayores atribuciones para requerir información eficaz, así como para facilitar el acceso a ésta por parte de los consumidores, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de sus derechos, en especial, tratándose de servicios financieros.
- Crear una unidad financiera, con el objeto de que entregue orientación adecuada al consumidor.
- Otorgar facultades al director del Sernac para conferir el carácter de ministros de fe a ciertos funcionarios del servicio.
- Por último, dotar de un sello Sernac a los contratos que se ajusten a las normas y reglamentos.

El número 8 del ARTÍCULO 1° del texto aprobado, que agrega un artículo 59 bis, nuevo, en la ley, es de carácter orgánico constitucional, conforme lo exige el artículo 38 de la Constitución Política de la República debido a que la nueva atribución que se le confiere al director del Sernac incide en la ley sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

El proyecto fue aprobado en general por unanimidad. Votaron a favor el diputado señor Arenas , Presidente de la Comisión ; las diputadas señoritas Cristina Girardi , Carolina Goic y Mónica Zalaquett , y los diputados señores Edwards , Kast , Marinovic , Montes y Sauerbaum .

Se ha constatado que la actual ley sobre protección de los derechos de los consumidores puede ser perfeccionada en ciertas áreas, por medio de diversas propuestas, todas ellas contenidas en la iniciativa en informe.

En primer lugar, se desea mejorar la información a la que puede acceder el consumidor para la toma de sus decisiones de consumo. Se busca, en especial, que las empresas promocionen o den a conocer sus productos mediante internet, informen acerca de los precios y características esenciales de éstos. Ello, por cierto, viene a

## Discusión en Sala

morigerar la actual asimetría de información que convierte a los consumidores en potenciales víctimas de aprovechamiento o abusos de parte de proveedores, que tienen mucho mayor acceso a la información, especialmente en materia financiera, así como también en telecomunicaciones y transporte.

En el mismo ámbito, se pretende fortalecer el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores de servicios financieros, dotando al Sernac de mayores atribuciones para requerir esta información para las respectivas decisiones de consumo.

En segundo lugar, se quiere reforzar el Sernac mediante la creación de divisiones especializadas en supervisión de los derechos del consumidor en materia financiera, de telecomunicaciones y de transporte, para que pueda otorgar orientación adecuada a los consumidores que deseen plantear algún reclamo o problema.

Mediante la correspondiente adecuación de su planta orgánica, se facilita la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados en los cuales la especialización y el alto conocimiento técnico son requisitos ineludibles para desarrollar una adecuada protección del consumidor.

En tercer lugar, se posibilita que el Presidente de la República dicte reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales y más importantes que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se tratare de materias reguladas por leyes especiales. Asimismo, se incrementa la dotación del personal del Sernac.

Por último, se trata de conferir el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, designados por el jefe del servicio, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley sobre protección de los derechos de los consumidores que consignen en el desempeño de sus funciones.

En síntesis, con la iniciativa se pretende que exista más claridad en el otorgamiento de créditos, gracias a toda la información que estará disponible, especialmente a través de internet. Se establecerá un sello Sernac , de fácil identificación por parte de los consumidores, de manera que estén seguros de que las normas que el Estado chileno ha dictado están consideradas en los contratos que firman.

Se eliminan las barreras de salida que existían, por ejemplo, para cerrar cuentas corrientes, seguros y créditos. El Sernac y el Ministerio de Economía podrán evaluar y regular, para mejorar el funcionamiento a favor del consumidor. Existirá más y mejor información, y se garantizará mayor resguardo de los consumidores que han intentado recurrir al actual convenio de cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Sernac. Asimismo, se permitirá atender aspectos que hoy no están debidamente cubiertos en estas materias, como, por ejemplo, la adquisición de terminales celulares y sus modalidades de pago. Se potencia, así, la actividad de atención de reclamos por parte del Sernac, manteniendo la Subsecretaría de Telecomunicaciones la función de alta especialización en reclamos de segunda instancia.

Las modificaciones y perfeccionamiento de que fue objeto el texto original, durante la discusión particular, apuntaron a lograr lo siguiente: que las exigencias mínimas que deben tener los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y de productos financieros se hicieran extensivas a las sociedades de apoyo al giro, tratándose de bancos e instituciones financieras; que el costo por término sea explicitado en los contratos, según se pague en forma total o parcial; que respecto del denominado "sello Sernac" en los contratos de adhesión de servicios y productos financieros, tenga una duración máxima de dos años, mientras permanezcan vigentes las normas legales y reglamentarias; se clarifica que los programas de información y educación al consumidor, lo serán en materias propias de consumo, en especial respecto de servicios financieros, garantías y derecho de retracto; que pueda investirse como ministro de fe a un funcionario del Sernac de grado 8º o superior; que hace imperativa la dictación, dentro del plazo de seis meses desde que sea dictada esta futura ley, de los siguientes reglamentos: sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, sobre información al consumidor de créditos hipotecarios e información al consumidor de créditos de consumo. Finalmente, se crea un departamento que se denominará Departamento de Protección al Consumidor Financiero.

Como forma de prevenir una eventual superposición de roles y competencias con los agentes reguladores del sector, se trabajará aún más en definir la estructura institucional del Sernac y en reforzar los cambios en lo que se refiere a la actual relación entre consumidor y proveedor, todo ello dentro del ámbito de una mayor y mejor formación del primero en estas materias, dado que es la única manera de que pueda comprender en forma rápida

## Discusión en Sala

el actual cúmulo de datos y nomenclatura técnica y de que adopte, en consecuencia, las mejores decisiones de consumo.

Resulta evidente la necesidad de que, en especial, los jóvenes que paulatinamente se van incorporando a la actividad económica de nuestro país, comprendan cabalmente el funcionamiento y los instrumentos de una industria que, tarde o temprano, deberán operar.

Es cuanto puedo informar.

He dicho.

El señor MOREIRA (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado informante de la Comisión de Hacienda.

El señor VON MÜHLENBROCK (de pie).- Señor Presidente , en nombre de la Comisión de Hacienda, paso a informar sobre el proyecto de ley, con urgencia calificada de discusión inmediata, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

El informe financiero elaborado por la Dirección de Presupuestos con fecha 2 de agosto de 2010, especifica que por el ARTÍCULO 1º transitorio se incrementa la dotación máxima del Sernac en 23 cupos, entre los cuales, en la Planta de Directivos, se crea un cargo de jefe de división grado 4º de la escala única de sueldos, y dos cargos de jefes de departamentos grado 5º de la escala única de sueldos. El resto corresponde a 20 cupos de profesionales. Dichos cupos podrán reasignarse desde otros programas de la partida.

El costo fiscal total anual máximo estimado para esta iniciativa es de 463 millones 180 mil pesos, de los cuales 446 millones 680 mil pesos corresponden a personal, y 16 millones 500 mil pesos, a bienes de consumo, los que serán financiados durante 2010 con cargo al presupuesto de la partida Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y en lo que faltare, con cargo a la partida presupuestaria Tesoro Público.

Asimismo, en los años siguientes será financiado con cargo al presupuesto regular del Sernac.

El informe complementario, de fecha 13 de octubre de 2010, se refiere a la indicación que amplía la opción en cuanto al grado de la escala única de sueldos que podrán tener los directivos y profesionales que actúen como ministros de fe en el caso de las regiones en que el grado 6º de la escala única de sueldos o inferior sólo corresponda al director regional.

Dadas las modificaciones reseñadas, el costo fiscal total anual máximo para esta iniciativa totaliza 1 mil 80 millones 520 mil pesos, de los cuales para gastos en personal se consideran 695 millones 775 mil pesos, para bienes y servicios 282 millones 381 mil pesos y para activos no financieros, la diferencia por 102 millones 364 mil pesos. Todo lo anterior representa un gasto adicional respecto del informe original de 617 millones 340 mil pesos.

Mediante informe complementario de 14 de diciembre de 2010, se señala, en relación con la indicación sobre los contratos de adhesión en el mercado de servicios financieros, que el incumplimiento de las obligaciones que contempla será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales, que podría generar mayores ingresos fiscales del orden de los 526 millones de pesos al año.

En el debate de la Comisión, el ministro de Economía , señor Juan Andrés Fontaine , manifestó que la iniciativa constituye un elemento esencial del programa del actual Gobierno, que parte de reconocer el hecho de que los consumidores acceden hoy a una gran variedad de bienes y servicios, muchos de ellos sofisticados y complejos, como los productos financieros y de telecomunicaciones, lo cual, si bien es un hecho muy positivo, genera asimetrías de información que exponen a los consumidores a ser víctimas de aprovechamiento o abuso de parte de los proveedores.

Añadió que, frente a ello, la actual ley sobre protección de los derechos de los consumidores es insuficiente, particularmente cuando se trata de productos o servicios que cuentan con una legislación sectorial, respecto de la cual aquélla actúa en forma supletoria.

Por esa razón, el proyecto modifica la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, disponiendo un mejor acceso de los consumidores a toda información relevante y fortaleciendo su capacidad de defensa ante

## Discusión en Sala

infracciones a ella. Específicamente, la iniciativa otorga al Sernac un claro mandato para velar por los derechos del consumidor en una amplia gama de bienes y servicios, que incluyen aquellos cubiertos por leyes especiales, como los productos financieros y de telecomunicaciones, aclarando así cualquier ambigüedad que pudiera estimarse que existe sobre la materia.

Agregó el ministro que la complejidad de estos servicios genera abusos de los proveedores, que se expresan en reclamos de los usuarios al Sernac.

En cuanto al contenido del proyecto, detalló el ministro Fontaine que éste crea al interior del Sernac una división especializada en la supervisión de los derechos del consumidor en materia financiera, de telecomunicaciones y transportes; precisa la información mínima que han de contener los contratos de adhesión de servicios financieros, modificación introducida en la Comisión de Economía; crea el sello Sernac , mediante el cual se certifica el cumplimiento de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores en la redacción de los respectivos contratos -la inclusión en ellos de la información mínima exigida-; se faculta al Gobierno para dictar los reglamentos que faciliten la ejecución de la ley así modificada, y, tratándose de materias financieras, establece qué reglamentos específicos deben dictarse; confiere el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Sernac, para que puedan certificar las infracciones a la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, y sus atestados sirvan como prueba en tribunales; amplía las atribuciones del Sernac para que pueda pedir información y entregarla a los consumidores para que tomen decisiones informadas, y promueve la publicación de los precios de los productos que se ofrezcan en páginas web.

Así, entonces, el rol del Sernac será informar a los consumidores y, en caso de detectar infracciones, promover la conciliación entre éstos y los proveedores, pudiendo, en caso de que ello no ocurra, derivar los casos a los reguladores sectoriales o a los tribunales, e incluso hacerse parte en las acciones colectivas que se ejerzan.

Justificó el secretario de Estado la necesidad de dar el carácter de ministro de fe a los principales funcionarios del Sernac, en circunstancias de que este servicio no impone multas, sino que denuncia eventualmente las infracciones de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores a los tribunales, por lo que se ha considerado crucial que aquellos puedan certificar la comisión de dichas infracciones, ya que muchas de ellas son de naturaleza temporal y no dejan rastro.

Por lo demás, la institución de los ministros de fe es habitual en la persecución de infracciones que deben acreditarse ante tribunales, habiendo muchos entes fiscalizadores que cuentan con tal atributo.

Con respecto a las modificaciones que el proyecto introduce en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, destaca, en primer lugar, la incorporación de los nuevos artículos 16 bis, 16 ter y 16 quáter, que especifican la información mínima que deben contener los contratos de adhesión de productos financieros y sancionan el incumplimiento de esta exigencia con multas de hasta 750 unidades tributarias mensuales y declaración de nulidad de las cláusulas que infrinjan la normativa.

Recordó que el artículo 16 establece la lista de cláusulas que se consideran nulas, y que el Sernac ha llamado abusivas en su reciente denuncia. En cambio, el 16 bis establece que los contratos deben contener cierto tipo de información: desglose pormenorizado de cargos, tasas, comisiones, etcétera; causales que dan lugar al término anticipado del contrato; información que se debe proporcionar en el caso de productos que se venden conjuntamente; sistema de atención de reclamos con que cuenta el proveedor; mecanismo de ajuste de tarifas basado en condiciones objetivas verificables por el consumidor.

El artículo 16 ter, en tanto, dispone que la institución crediticia provea información periódica a sus clientes sobre el costo del servicio, a través del cálculo de la tasa de interés equivalente, que reúne en ella todos los cobros anteriores; y sobre el costo de poner término a un contrato de plazo indefinido (como, por ejemplo, el prepago de un crédito), de manera que el cliente, teniendo en cuenta las otras opciones que le ofrece el mercado, pueda tomar la decisión de contratar con otra institución.

Finalmente, el incumplimiento de todo lo anterior se sanciona con multas y da lugar a la declaración de nulidad de las cláusulas que infrinjan la ley, pudiendo el juez ordenar su reemplazo o eliminación. Esto está especificado en el artículo 16 quáter.

A su vez, destacó la incorporación del artículo 16 quinquies, el cual establece ciertas condiciones para la

## Discusión en Sala

promoción de productos financieros, prohibiendo el envío de productos no solicitados a domicilio (como tarjetas de crédito preaprobadas, por ejemplo), y la oferta de los mismos en la vía pública y en espacios educacionales o de concurrencia de adultos mayores. Esta modificación tiene por objeto prevenir un exceso de oferta que pueda conducir al sobreendeudamiento de las personas.

Por otro lado, se agrega un nuevo artículo 55, que regula el otorgamiento del sello Sernac , a través del cual este Servicio constata que los contratos de adhesión ofrecidos por las instituciones financieras cumplen con lo dispuesto en la ley sobre protección de los derechos de los consumidores y que cuentan con un sistema imparcial de defensor del cliente, el cual ha sido utilizado con muy buenos resultados en España y aplicado en forma muy limitada en Chile, esperándose que su inclusión en la ley permita extender su funcionamiento.

Por otra parte, se modifica el artículo 58, disponiendo que el Sernac fomentará la educación de los consumidores en materias financieras, y ampliando la información que el Servicio puede solicitar a los proveedores financieros o de otro tipo.

Asimismo, el artículo 58 bis señala los cargos que investirán el carácter de ministros de fe. Se trata de aquellos funcionarios de grado igual o superior al 8º de la escala única de sueldos.

En tanto, el artículo 62 trata de la dictación de los reglamentos que faciliten y promuevan la ley de protección de los derechos de los consumidores, los cuales deberán ser suscritos por el Presidente de la República , por el ministro de Economía y, tratándose de materias financieras, por el ministro de Hacienda , previa consulta no vinculante con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) o la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), según los casos. Se establece, no obstante, que dichos reglamentos no podrán afectar la sana administración de riesgos por parte de las entidades financieras ni regular materias que correspondan a funciones o atribuciones del Banco Central.

El ARTÍCULO 2º del proyecto modifica la planta del Sernac, creando un cargo de jefe de división (de servicios regulados) y dos de jefe de departamento, uno para el área financiera y otro para el área de telecomunicaciones. Por su parte, el ARTÍCULO 1º transitorio amplía la dotación máxima (de 76 funcionarios) en 23 cupos, los que, sumados a los cargos servidos actualmente a honorarios, harían un total aproximado de 50.

Se establece un nuevo artículo 16 sexies, a fin de evitar la polémica por las ventas atadas.

En relación con la discusión particular del articulado, cabe destacar lo siguiente:

En el artículo 1º del proyecto se aprueban diversas indicaciones parlamentarias tendientes a modificar los artículos 16 bis, 16 ter y 16 quinquies.

Los artículos referidos a materias de conocimiento de la Comisión de Hacienda (artículo 16 quáter, contenido en el numeral 1) del ARTÍCULO 1º; los incisos sexto y séptimo de la letra b) del numeral 5) del ARTÍCULO 1º; el ARTÍCULO 2º permanente y los artículos 1º y 5º transitorios) fueron aprobados por unanimidad.

Tratado y acordado en sesiones de fechas 14 y 15 de diciembre de 2010, 11, 12 (2) de enero de 2011, con la asistencia de los diputados señores Von Mühlenbrock, don Gastón ( Presidente ); Auth, don Pepe ; Godoy, don Joaquín ; Jaramillo, don Enrique ; Lorenzini, don Pablo ; Macaya, don Javier ; Marinovic, don Miodrag (reemplazado en su momento por el señor Velásquez, don Pedro ) ; Monckeberg, don Nicolás ; Montes, don Carlos ; Ortiz, don José Miguel ; Recondo, don Carlos ; Robles, don Alberto , y Silva, don Ernesto , según consta en las actas respectivas.

También asistieron los diputados no miembros de la Comisión señores Chahín, don Fuad , y Edwards, don José Manuel .

Es cuanto puedo informar.

He dicho.

El señor MOREIRA (Vicepresidente).- En discusión el proyecto de ley.

Tiene la palabra el diputado señor Carlos Montes.

## Discusión en Sala

El señor MONTES.- Señor Presidente , estamos frente a un proyecto necesario e importante para el país, que apunta a fortalecer las capacidades públicas de protección de los consumidores de productos y servicios financieros.

Desde hace años, la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus), y muchas preocupaciones parlamentarias y de la sociedad vienen señalando con fuerza que tenemos un sistema muy desequilibrado, construido en función de los proveedores de productos y servicios financieros y de la estabilidad de las entidades financieras, pero muy subdesarrollado en la protección de los consumidores de esos servicios.

La reciente crisis internacional ha dejado en el mundo una consecuencia contundente: la necesidad de fortalecer la protección de los consumidores de estos productos. En Estados Unidos de América, por ejemplo, se creó, en julio de 2010, la Oficina de Protección al Consumidor Financiero. Cuenta con autonomía, pero debe actuar en forma coordinada con todas las entidades que supervisan el sistema financiero. Esta oficina, junto a todas las entidades reguladoras, forman el Consejo de Estabilidad Financiera.

En Europa se creó la Autoridad Europea de Supervisión Bancaria, con el doble propósito de proteger al consumidor de productos y servicios financieros, y garantizar la estabilidad del sistema.

Por tanto, hay dos modelos a nivel mundial para la protección del consumidor financiero.

El caso más claro es Reino Unido. Allí existe una entidad encargada de supervisar bancos, fondos de pensiones y seguros, además de velar por el cumplimiento de los derechos del consumidor. En suma, reúne el conjunto de los elementos.

En Chile, estas tareas las tenemos separadas en tres superintendencias, que supuestamente se encargan de la protección de los consumidores, cosa que no ocurre mayormente. Por eso surge el proyecto.

La experiencia y el debate internacional indican que, en nuestro caso, es fundamental una actuación coordinada entre las entidades reguladoras -la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la Superintendencia de Valores y Seguros y la Superintendencia de Pensiones- y el Sernac. La idea es que asuman nuevos roles y facultades en la defensa de los consumidores financieros.

A mi juicio, el principal valor del proyecto es que crea una instancia institucional responsable de la protección de los derechos de los consumidores financieros. Ello, por medio de la creación de equipos y unidades, como se ha informado; del otorgamiento de facultades para contar con ministros de fe y del establecimiento de condiciones para información y estímulos de buenas prácticas, mediante el sello del Sernac.

Con la iniciativa, Chile comienza a llenar un vacío que existía en la materia de protección de los derechos del consumidor de productos y servicios financieros.

En todo caso, es bueno recordar que no es primera vez que creamos instrumentos que terminan generando grandes expectativas, y que después tienen serias dificultades para cumplir su rol y terminan generando una tremenda frustración. Es cosa de ver lo que ocurre en forma permanente, por ejemplo, con la Dirección del Trabajo, con el instituto sobre calidad de la vivienda o con la ley de subvenciones. Son dispositivos que se crean para un objetivo, pero, finalmente la capacidad de traducir en resultado esa intención se ve bloqueada por distintos factores institucionales o de otra naturaleza.

Por eso, estimo que el Sernac financiero es como un cañón, pero sin municiones. Valoró su creación, pero, reitero, le faltan municiones.

Es fundamental crear una instancia que articule a los organismos reguladores del sector financiero donde actúa el Sernac. Debe existir un lugar de encuentro, no sólo de coordinación o de transmisión de documentos y resoluciones, para conjugar tanto la estabilidad del sistema como la defensa de los consumidores. Un ejemplo es lo ocurrido a propósito de los seguros contra terremotos. Ayer, la superintendente de Valores y Seguros señaló en el diario El Mercurio que se establecerán condiciones mínimas respecto de seguros de incendio y sismo. Agregó que los seguros deberán cubrir el valor total de la vivienda y no sólo el saldo pendiente del crédito. Asimismo, indicó que, cuando sea necesario, la aseguradora cubrirá los costos de arrendamiento o traslado a una vivienda temporal mientras se repara la propiedad dañada. Lo más importante es que la valoración de los daños dejará de ser arbitraria, pues se fijará de acuerdo al costo de construcción.

## Discusión en Sala

En el marco de estas normas reguladoras, podrá actuar el Sernac, organismo que protege los derechos de los consumidores. Mientras no existan esas normas -como ocurrió en la situación posterremoto-, el Sernac, por mucho que trate de hacer algo, no puede, porque no cuenta con el marco normativo que le permita defender a los consumidores. Las bases contractuales no contienen normas específicas que lo permitan.

Quiero plantear con mucha fuerza otro ejemplo, porque no estoy satisfecho con la forma como quedó el proyecto. Me refiero a lo que ocurre con financieras informales, como Eurolatina, Los Queñes y otras. Debemos legislar respecto de las cláusulas de aceleración, que son la base de este negocio -tengo en mi poder contratos de Los Queñes-, porque si alguien se atrasa en una cuota tendrá, debe pagar de inmediatamente todo el saldo insoluto y, obviamente, a partir de ese momento, inician los trámites para el remate.

Entonces, se trata no sólo de lo que pueda hacer el Sernac en defensa de los consumidores. Es necesario que existan ciertas normas generales de funcionamiento y contratos específicos a fin de garantizar la defensa del consumidor. En este caso, entiendo que la responsabilidad real en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, pero siempre se ha negado a asumirla, razón por la cual Los Queñes continúa estafando gente todos los días.

Se dice que el proyecto posibilitará que el Sernac tenga atribuciones respecto de este mercado financiero formal o semiformal. Tengo mis dudas de que la redacción así lo establezca. Fue un tema que discutimos. Los abogados garantizaron que el Sernac sí podrá fiscalizar. Obviamente, en los contratos a que me referí se establece la cláusula de aceleración. Por lo tanto, las posibilidades de defensa no variarán mientras no exista un pronunciamiento específico al respecto.

Un tercer ejemplo que quiero mencionar dice relación con la repactación de deudas, cobros por concepto de abogados, condiciones en materia de remates, etcétera, elementos aún muy débiles en nuestra legislación y que están en función de interés de la institución bancaria y financiera. Por lo tanto, es necesario replantear ese aspecto, mejorarlo, perfeccionarlo, e manera de que exista un equilibrio. En la actualidad, dichas instituciones pueden hacer prácticamente lo que quieran. Este no es un tema relativo al Sernac, porque las normas permiten que la situación sea así. Existe un conjunto de irregularidades para defender a los consumidores que en su momento adquirieron un crédito, pero, debido a que no pudieron pagar, están perdiendo la vivienda.

En suma, el Sernac continuará siendo débil si no se coordina con otras entidades, como las referidas superintendencias. Por eso, es importante fortalecer esa coordinación.

Como dije, en Reino Unido todo se concentra en una misma institución, y en Estados Unidos de América existe el Consejo de Estabilidad Financiera. Nosotros debemos crear un mecanismo similar. Deseo recordar el caso Inverlink. La descoordinación entre las superintendencias es gravísima. Por lo tanto, si ocurre lo mismo entre éstas y el Sernac, dicho Servicio quedará muy debilitado.

Por lo tanto, además de lo indicado, que es sustutivo y central, resulta indispensable fortalecer las capacidades propias del Sernac. Aquí se fortalece su presupuesto y su equipo. Con el tiempo habrá que evaluar si eso es suficiente. Se fortalece su capacidad para investigar y hacerse parte en los procesos. Está por verse si tiene capacidad efectiva para hacerlo.

Se establece una cierta capacidad, pero no con fuerza para generar mediaciones y producir acuerdos extrajudiciales. Según mi experiencia, es necesario fortalecer el Sernac, porque su facultad es limitada. Incluso, los municipios tienen más facultades para solucionar problemas, por ejemplo, en los condominios. El Sernac no tiene una potestad específica para generar mediaciones, no sólo en este campo, sino también en otros.

Es necesario fortalecer la capacidad para informar y educar a los consumidores. La creación del sello Sernac puede resultar potente y como factor educativo.

El Sernac no tiene capacidad para sancionar o proponer sanciones ante determinadas conductas, lo cual lo hace débil. Todo se resuelve con los ministros de fe. Dicen que llegarán muchos casos a los juzgados de policía local, pero que si las personas no se hacen asesorar o representar por un abogado, estarán en condición de debilidad. Por eso, se sugiere contar con una forma de apoyo.

Por último, el proyecto es un paso importante, pero limitado. No podemos quedarnos sentados y pensar que todo está resuelto. Este es el inicio de algo que hay que ir construyendo de la mejor forma.

Discusión en Sala

El gran desafío que seguiremos teniendo dice relación con conjugar la regulación de los mercados y la estabilidad financiera con la defensa de los derechos de los consumidores.

He dicho.

El señor MOREIRA ( Vicepresidente ).- Ha terminado el tiempo del Orden del Día. En consecuencia, la discusión del proyecto queda pendiente para la sesión de mañana.

## Discusión en Sala

### 1.7. Discusión en Sala

Fecha 20 de enero, 2011. Diario de Sesión en Sesión 130. Legislatura 358. Discusión General. Se aprueba en general y particular.

ATRIBUCIONES AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR EN MATERIA FINANCIERA. Primer trámite constitucional. (Continuación).

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra ( Presidenta ).-

Corresponde tratar el proyecto de ley, iniciado en mensaje, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

Recuerdo a la Sala que en la sesión de ayer fueron rendidos los informes de las comisiones de Economía, Fomento y Desarrollo, y de Hacienda.

Antecedentes:

-La discusión del proyecto de ley contenido en el boletín N° 7094-03, se inició en la sesión 128<sup>a</sup>, en 19 de enero de 2011, de la legislatura 358<sup>a</sup>.

La señora SEPÚLVEDA , doña Alejandra ( Presidenta ).-

Tiene la palabra al diputado señor Hugo Gutiérrez.

El señor GUTIÉRREZ (don Hugo).-

Señora Presidenta , sin duda, el proyecto de ley que hoy discutimos en la honorable Cámara es imprescindible y necesario, porque la información a los consumidores y usuarios siempre es fundamental.

Quiero dar a conocer una conversación que sostuve, hace algunos días, con un juez de policía local, precisamente a propósito de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores. El juez me señaló -le encontré toda la razón- que la legislación que ampara a los consumidores y que creó el Sernac, organismo que recibe las denuncias y que tiene por finalidad, en cierta forma, mediar para la solución de los conflictos que se produzcan entre proveedores y consumidores, presenta un grave inconveniente, que me lo explicó de la siguiente manera.

La ley sobre protección de los derechos de los consumidores permite que una persona formule una denuncia, demanda o querella ante el tribunal competente. El usuario o consumidor puede presentarse personalmente a hacer su denuncia en contra de una institución bancaria o financiera, de una empresa de retail o de un supermercado. Entonces, estas instituciones envían a sus abogados y deducen excepción, por ejemplo, de cosa juzgada o de litispendencia. El juez me explicaba que, en este caso, se ordena el traslado de la parte denunciante, demandante o querellante, que es un simple consumidor que ha hecho su denuncia particular ante el juzgado de policía local, emplazándose a que conteste la excepción deducida por la empresa de retail o la institución financiera. El juez me decía que hasta ahí no más llegaba la acción del usuario o del consumidor. De manera que el consumidor no dispone de la mejor asesoría que le podría brindar el Servicio Nacional del Consumidor.

Por eso, aunque sigamos perfeccionando la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, mientras éstos no tengan derecho a ser asistidos por un letrado o a ser acompañados por el Sernac en su denuncia, todas sus acciones y toda la información que éste les pueda proporcionar no servirán absolutamente de nada. En consecuencia, si nuestro objetivo es reforzar el rol del Servicio Nacional del Consumidor, mejorar la calidad de la información que recibe el consumidor y apoyarlo ante las instituciones financieras, nada sacamos con seguir aprobando proyectos si no lo amparamos cuando formula una denuncia ante el juzgado de policía local. Si lo dejamos solo frente a empresas de retail o instituciones financieras, créanme que la protección que pretendemos entregarle por medio de una mejor información, no servirá de nada. Ésa es la terrible realidad y la triste constatación.

Lo mismo ocurría con las reclamaciones que se formulan en materia de discriminación por discapacidad. Pero, en este caso, el legislador tuvo la sensatez de que si la contraparte -eventualmente, un retail-, tiene abogado, el

## Discusión en Sala

Servicio Nacional de la Discapacidad tiene la obligación de asignarle un abogado al discapacitado.

Creo que la mejor forma de proteger al consumidor es que, ante el evento de que una empresa de retail, o una institución financiera tengan abogado, el Sernac esté obligado legalmente a acompañar al consumidor que formula una denuncia. De lo contrario, como me lo decía el juez de policía local, gran parte de las denuncias que formulan los consumidores serán rechazadas, porque están mal presentadas y mal deducidas -no se acompañan los documentos originales, sino fotocopias- o porque no saben responder ninguna de las excepciones que presenta la contraparte, representada por abogados expertos. En consecuencia, las demandas están condenadas al fracaso.

El juez me informó que, al menos, el 90 por ciento de las denuncias formuladas en virtud de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores son rechazadas porque los consumidores no saben cómo fundamentar. Imagínense a un simple particular deduciendo una denuncia, demanda o querella en contra de una institución financiera. Si éste no es acompañado por un abogado, obviamente la institución financiera le va a ganar el juicio.

En consecuencia, creo que el proyecto tiene una serie de deficiencias, no obstante que su objetivo es loable y, por lo mismo, uno no puede menos que aprobarlo. Pero si queremos amparar verdaderamente al consumidor, si creemos que es necesario que tenga una protección real, es imprescindible que disponga de acompañamiento legal y asesoría jurídica del Servicio Nacional del Consumidor. Es la única forma de que haga valer el catálogo de derechos que, cada día, se incrementa más, pero que, en términos concretos, nadie se los resguarda, quedando condenado a perder todas las causas que presente en los tribunales competentes.

He dicho.

El señor ORTIZ ( Presidente accidental ).-

Tiene la palabra al honorable diputado señor Pablo Lorenzini.

El señor LORENZINI.-

Señor Presidente, lo cierto es que éstos son los proyectos que nos gusta analizar, porque son proyectos ciudadanos.

Como su señoría lo sabe, dos tercios de los hogares de nuestro país, es decir, 2 millones 700 mil hogares de los 4 millones que existen, son consumidores de servicios financieros. El 56 por ciento de las personas pertenecientes a ellos sólo tiene educación básica, a propósito de lo que decía el diputado Hugo Gutiérrez sobre la necesidad de una defensa adecuada.

Hay casi 3 millones de cuentas corrientes y alrededor de 5 millones de tarjetas de crédito. De eso estamos hablando en este proyecto: de alrededor de 4 millones de líneas telefónicas fijas y de casi 18 millones de teléfonos celulares, porque algunas personas tienen más de uno. Respecto de las conexiones a internet, son casi 2 millones. Éste es un proyecto ciudadano. A veces, discutimos mucho sobre proyectos empresariales, pero no sobre temas ciudadanos.

Tengo en mi poder un informe del Sernac y, por respeto, no voy a decir el nombre de las empresas involucradas, aunque quizás debiera hacerlo. Algunos de los errores más comunes se relacionan con exención de la obligación de rendir cuenta, irrevocabilidad de los mandatos, modificación unilateral de cargos, comisiones y tarifas; término unilateral de los contratos, traslado de los costos operacionales al consumidor, por mencionar sólo algunas de las situaciones que se dan en la mayoría, no sólo de los bancos, sino también de las multitiendas.

¿Cuál era la situación al inicio de la tramitación del proyecto?

Poca información para los consumidores, escasa obligación de entregar información y facultades totalmente mermadas del Sernac.

El proyecto pretende avanzar sobre la materia. Recordemos la discusión sobre las ventas atadas, las ventas conjuntas. Al respecto, hubo un gran trabajo en la Comisión de Economía, en la que sus diputados, como los señores Chahín y Arenas, actuaron muy bien. Lo mismo ocurrió en la Comisión de Hacienda, que preside el diputado Von Mühlenbrock , donde, a pesar de nuestras discrepancias, se hizo un trabajo serio.

## Discusión en Sala

Uno podría partir preguntándose -ignoro si el señor Presidente lo sabe, y me gustaría saberlo- si los depósitos de las cuentas corrientes de la ley reservada del cobre en los bancos son venta atada o venta conjunta. ¿Están atados a algo o sólo son venta conjunta? El diputado Rincón sabe mucho de estas cosas, pero entiendo que se trata de una ley reservada. Ésta es una buena pregunta.

A lo mejor, las Fuerzas Armadas, que reciben platas de la ley reservada del cobre, debieran estar atentas al proyecto, para constatar si tienen ventas atadas o conjuntas.

El ministro que nos acompaña, que ha hecho un muy buen trabajo y ha sido muy conceptuoso y atento con los diputados, más allá de las discrepancias, dijo textualmente: "No siempre la preocupación primordial de las instituciones fiscalizadoras o reguladoras coincide con el interés del consumidor".

Ésa es la clave; por eso estamos aquí. Queremos que los clientes cuenten con una información más estandarizada, que puedan comparar las ofertas de las distintas instituciones en forma estándar: sus costos, sus comisiones, en fin; la idea es que sepan exactamente cómo procede un banco, una multitienda o la institución que le ofrece un servicio en la misma línea, en el mismo concepto, en el mismo lenguaje. En definitiva, saber qué le ofrece y qué le cobra uno u otro.

Esperamos que el cierre de las cuentas se haga con procedimientos claros y en plazos razonables, y que el cliente no siga pagando por un servicio que ya no desea.

Cuando una señora ya no desea al marido, tiene salida: hace una demanda de divorcio y el matrimonio se termina rapidito. Parece que en este país es más fácil divorciarse que cerrar una cuenta corriente o dejar de pagar un servicio.

El proyecto significa avances en el marco tributario, en la información y transparencia hacia el consumidor, hacia el usuario, quien contará con mayor protección. Asimismo, mejora la institucionalidad del Sernac y crea el Sernac Financiero, y garantiza la disminución de los abusos. Al ir al detalle, se revela el trabajo que se hicimos en conjunto con los diputados Godoy y Nicolás Monckeberg, con quienes presentamos varias indicaciones aceptadas por el ministro y por el Ejecutivo, que claramente eliminan las ventas atadas; es decir, se acaban las ventas atadas.

El pronunciamiento del defensor del cliente deberá efectuarse dentro de los treinta días corridos contados desde la interposición de la reclamación. En caso contrario, el reclamo se entenderá resuelto en favor del consumidor.

No se podrán hacer cambios en los cargos, en las comisiones, en las tarifas, salvo que el usuario o consumidor participe de ello. Los proveedores de créditos no podrán retrasar injustificadamente el término de contratos de créditos, su pago o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos.

También se consagra que los proveedores estarán obligados a entregar a los consumidores, dentro del plazo de diez días, los certificados y antecedentes que necesiten para renegociar créditos.

En fin, el proyecto dispone una serie de mejoras, que votamos en forma positiva. Al respecto, destaco que el Ejecutivo respaldó nuestras indicaciones.

Pero quiero referirme a lo que quedó pendiente.

Damos las gracias al ministro y a su equipo por el trabajo profesional hecho en conjunto con las Comisiones, pero hay temas que deberemos seguir abordando. Quiero hacer presente tareas pendientes, algunas de las cuales parecerán razonables y otras no.

Claramente, debemos avanzar en la relación entre la Superintendencia del ramo y el Sernac. Aquí vamos a tener conflicto. En los países desarrollados, estos entes están separados, tienen una perspectiva diferente, uno se encarga de la estabilidad económica y financiera, y el otro defiende al consumidor. Por lo tanto, a futuro, hay que buscar una diferenciación entre ambos.

En cuanto a las multas, me parecen bajas; a pesar de que subimos muchísimo sus montos, son insuficientes. Además, lo que se perciba por las multas no debiera ir al erario nacional, sino a potenciar el Sernac, como ingreso, o a los consumidores; que vaya a las asociaciones de consumidores.

## Discusión en Sala

Cuando se multe a alguien en regiones, las platas de esas multas debieran ir a la región respectiva: que las platas de las multas a las mineras queden en el norte, las de las pesqueras, en el sur, y las de los agricultores, en nuestras regiones. En este caso, las multas que se apliquen debieran ir a las asociaciones de consumidores, para que puedan tener buenos abogados, buenos estudios, buenos respaldos, como dijo el colega Hugo Gutierrez.

Me gustaría que la opinión del Sernac fuera escuchada cuando la Superintendencia o algún ministerio emita una reglamentación o circular nueva respecto de los consumidores. Me gustaría que al menos se le consultara su opinión.

También se debe potenciar al defensor del cliente, dependiente de los bancos. Debiera tener una estructura mucho más potenciada, más independiente, más objetiva, como los auditores de la Cámara de Diputados o del Senado, de acuerdo con lo que nos informó el diputado Melero en el proyecto anterior. Hay que potenciar al defensor del cliente.

El sello Sernac debe ser no sólo para las instituciones financieras, como lo planteó el diputado Jaramillo. Debe ser un sello amplio para otros sectores del país que están relacionados con los consumidores.

Temas pendientes: cómo educamos financieramente a la población. Decíamos que más del 50 por ciento no tiene más que educación básica. Entonces, hay que invertir en educar a la ciudadanía, para que entienda. También hay que invertir -yojo!, lo vamos a conversar con el director del Servicio de Impuestos Internos- en relación con los principios contables que se aplicarán en las ventas conjuntas, en las ventas complicadas. Es evidente que allí hay un manejo contable y puede existir un manejo tributario de parte de las empresas, cosa que no ha sido abordada.

Por último, respecto del financiamiento, se logró lo siguiente: de los 6.600 millones de pesos para el Sernac, alrededor de 440 millones de pesos se destinarán al Sernac Financiero. Esa cifra se elevó a alrededor de 1.121 millones de pesos. Aún es poco. Esperamos ayudar al ministro para que el Sernac Financiero tenga a futuro más recursos.

Muchas gracias.

He dicho.

El señor ORTIZ ( Presidente accidental ).-

Tiene la palabra el diputado señor Gastón von Mühlenbrock.

El señor VON MÜHLENBROCK.-

Señor Presidente , como dijo el diputado Lorenzini , estamos ante un proyecto tremadamente importante para la ciudadanía, para el consumidor. Hay que pensar que de los reclamos que presentaron al Sernac, 46 mil fueron relativos a servicios financieros y seguros, y otros 44 mil respecto de las telecomunicaciones.

Lo importante es que estos reclamos existen, a pesar de que tenemos un mercado regulado por leyes especiales. Eso demuestra que se requiere fortalecer el Sernac, mediante la implementación del Sernac Financiero.

En este proyecto, muy discutido en las Comisiones de Economía, Fomento y Desarrollo, y de Hacienda, respecto del cual trabajamos con el ministro de Economía y sus asesores, se avanzó en temas tremadamente importantes para la ciudadanía. Se establecen requisitos mínimos en los contratos de adhesión. Esto significa que en los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero -respecto de los cuales la gente nos reclama tanto cuando nos ve en la calle o en nuestros distritos-, elaborados por bancos e instituciones financieras o con sociedades de apoyo a su giro, etcétera, se establecerán ciertos requisitos mínimos.

El objeto es corregir las asimetrías existentes en materia de información. Es una palabra técnica que se usa mucho en la literatura económica. Quiere decir que los proveedores y consumidores no tienen igual acceso a la información.

Por otra parte, también se avanza en comunicar al cliente la información relevante del servicio prestado.

Se fijan multas importantes en el caso de incumplimientos. Además, se prohíben las prácticas comerciales que

## Discusión en Sala

restrinjan la libre elección del consumidor en la promoción de productos financieros o seguros al público en general.

Se impone a los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contrato de adhesión, la obligación de informar al consumidor el cobro de bienes y servicios ya prestados en términos simples.

Se amplía la obligación que en la actualidad tienen los proveedores de dar a conocer al público los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente, adecuando dicha exigencia al uso masificado de internet.

Otro punto muy importante, que conversamos con el ministro Juan Andrés Fontaine , se refiere a la prohibición de las ventas atadas, tema muy difundido, respecto del cual los periodistas nos han preguntado mucho. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor impone la contratación al consumidor de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos. Además, si 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.

Se crea el sello Sernac para contratos de adhesión. Se regula la forma para acceder a dicho sello.

Respecto del defensor del cliente, se establece la obligatoriedad de sus decisiones. Se especifica que serán siempre voluntarias para el consumidor, pero obligatorias para la entidad que corresponda, si el consumidor la acepta expresamente y renuncia a las demás acciones y derechos que le confiere la ley.

En base a esto, vamos a tener contratos con sello y sin sello y defensor del cliente. Este último deberá emitir su pronunciamiento dentro del plazo de treinta días corridos contados desde la interposición del reclamo.

Si el defensor no hubiere evacuado su respuesta dentro del plazo fijado, el reclamo se entenderá resuelto en favor del consumidor.

Se establecen requisitos para renovar el sello.

Algo inédito. Se dispone que cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, éste podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando.

Se fijan infracciones y multas de hasta 200 UTM por negativas o demora en la entrega de información.

Se confiere el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Sernac, para que puedan certificar las infracciones a la ley de Protección del Consumidor.

Se faculta al Sernac para crear unidades especializadas de monitoreo de los servicios referidos, entre ellas el Departamento de Protección al Consumidor Financiero, y se dispone el personal competente para ello.

Se dictarán diversos reglamentos para complementar la ley.

En cuanto a los temas pendientes, hay que perfeccionar el relacionado con los juzgados de policía local y avanzar en la educación del consumidor, la que no es sólo tarea de un ministerio, sino de todos los entes involucrados.

Lo importante es que con un consumidor más informado, estaremos disminuyendo las asimetrías de información. Además, tendremos sectores financieros mucho más competitivos, porque si al consumidor no le dan lo que creyó contratar, tendrá la libertad de cambiarse a otro competidor.

El proyecto representa un gran avance. Por eso, felicito al señor ministro de Economía , Fomento y Turismo.

He dicho.

La señora SEPÚLVEDA , doña Alejandra ( Presidenta ).-

Tiene la palabra el diputado señor Joaquín Tuma.

## Discusión en Sala

El señor TUMA.-

Señora Presidenta , el proyecto en discusión fue presentado por el Gobierno como la gran innovación de esta administración en materia de regulación del mercado de servicios financieros.

Al respecto, debo decir que, de gran reforma, tiene bastante poco. Reconozco que, al menos, ha habido un esfuerzo por ir perfeccionando su contenido. Entre lo que llegó a la Comisión y lo que se despachó, hay muchos mejoramientos, los que, a nuestro juicio, no logran superar una serie de situaciones que están en la base de la relación de abuso en la comercialización de servicios financieros masivos y que en los hechos son las que permiten a la industria bancaria tener utilidades que se escapan a la racionalidad económica.

Por lo anterior, presentamos una indicación para crear un catálogo de derechos del usuario de los servicios de crédito, el cual, entre otras normas, ponía término al anatocismo, esto es, al cobro de intereses sobre intereses; al mismo tiempo, proponía rebajar el interés máximo convencional y establecer otros derechos tan importantes como la no discriminación a la hora de obtener créditos.

El interés máximo convencional, establecido en la década del ochenta, es aquel que no puede extender en más de un 50 por ciento más el interés corriente que rige al momento de la convención. Por lo tanto, cabe preguntarse, ¿por qué otro porcentaje?

La realidad que hoy se vive en el país es diferente, la inflación que había en ese momento también era distinta, lo mismo que la crisis. No teníamos Congreso Nacional, en fin. Son muchas las razones por las cuales creemos que es hora de comenzar a discutir el tema de la tasa máxima convencional, que es, precisamente, una carga muy sustantiva para las pymes, que no tienen el equilibrio de discusión de las grandes empresas. Se deben generar condiciones objetivas de contratación y limitar la extrema libertad de la banca, que linda en la arbitrariedad.

Lamentablemente, ninguna de nuestras propuestas fue aceptada en el seno de la Comisión. A lo más, el proyecto se hizo cargo de algunos tópicos de la contratación por adhesión, es decir, cuando no hay discusión del contenido contractual entre las partes, y de generar instrumentos de acceso a la información, con lo cual se sigue sosteniendo el ideologismo neoliberal que inspiraba el proyecto original, en el sentido de que un consumidor informado tiene toda la libertad del mundo para tomar las decisiones que quiera, orientado por principios de racionalidad económica.

Ese prejuicio es falso. La gente no es libre. La mayor parte de los chilenos del mundo popular y de las capas medias están endeudados entre tres y siete veces su renta mensual. Viven -mes a mes- haciendo una bicicleta financiera. Dejan de pagar una cuota mensual en las multitiendas y pagan otra recurriendo a adelantos en las líneas de créditos abiertas a destajo por estas mismas casas comerciales.

En materia de contratos de cuentas corrientes, por nombrar algo aberrante, se cobran comisiones y seguros por todo, las tasas de interés son exorbitantes y los contratos atados son pan de cada día. Para no mencionar la carencia de otros dispositivos financieros más sofisticados, como podría ser una central única de garantías que permitiera la movilidad de los créditos con garantía hipotecaria.

En Chile, vivimos el drama cotidiano de que las familias no deciden qué crédito contratar, sino que deben echar mano a lo que esté disponible, que normalmente es lo más gravoso e inconveniente.

Una economía sostenible socialmente en el tiempo debe saber equilibrar la libertad y la protección, además de la responsabilidad de los consumidores con el compromiso de los proveedores de servicios. A mi juicio, en el proyecto, además de parchar la actual ley del Consumidor, no se ha hecho un esfuerzo por buscar esos equilibrios que son esenciales. No hay una palabra de educación responsable para el consumo. Los jóvenes que egresan de enseñanza media no saben qué es el Sernac ni el Dicom. No conocen los mecanismos de defensa que tienen como consumidores.

A las asociaciones de consumidores se les sigue arrinconando y no tienen apoyo. En otros países cuentan con ayuda.

No se crean sistemas expeditos de reclamo administrativo ni judicial.

El diputado señor Gutiérrez , hablaba de la poca defensa que tiene el consumidor en los juzgados de policía local.

## Discusión en Sala

¡Pero si los jueces ni siquiera han sido consultados respecto de la carga de trabajo que se les viene con esta responsabilidad de la defensa del consumidor! Me parece que debemos sostener una conversación con el Ministro de Justicia , a fin de ver cómo podemos implementar un nuevo sistema en los juzgados de policía local, especialmente en las cabeceras de provincia o de región. Es ahí donde están las únicas oficinas que tiene el Sernac y que son, precisamente, aquellas que van a influir en la carga de trabajo.

Por otra parte, se sigue creyendo en la autorregulación de las empresas y en los defensores de los usuarios que dependen del mismo proveedor.

En definitiva, estamos en presencia de un proyecto pobre normativamente que demuestra, y lo decimos con preocupación, cómo el Gobierno evidencia una grave inconsistencia entre lo que anuncia y lo que, en definitiva, construye.

Por las razones expuestas, votaré favorablemente. En los próximos trámites reglamentarios y constitucionales seguiremos insistiendo en las reformas de fondo que hoy están ausentes.

He dicho.

La señora SEPÚLVEDA , doña Alejandra ( Presidenta ).-

Tiene la palabra el diputado señor Joaquín Godoy.

El señor GODOY.-

Señora Presidenta , a diferencia de lo que dijo mi colega y tocayo que me antecedió en el uso de la palabra, diputado Joaquín Tuma , siento que estamos ante un gran proyecto, que continúa en la línea de romper esos grandes mitos planteados durante más de veinte años en nuestro país.

La gente de Izquierda decía que jamás la Centroderecha se iba a preocupar de los ciudadanos y de la defensa de las personas, que sólo se interesaba en la defensa de las grandes empresas y de los grandes empresarios. Sin embargo, lo que hace este proyecto es justamente lo contrario: da la oportunidad a los ciudadanos para que enfrenten, en iguales condiciones, a las grandes empresas e instituciones financieras, lo que hace una diferencia del cielo a la tierra respecto de todo lo que aquí se ha dicho.

Al igual como lo expresó en su momento el diputado Montes, con quien comparto su opinión, estamos en un punto de partida, pero no en cualquier punto de partida, sino en uno muy grande: la oportunidad que va a tener el consumidor de luchar por sus derechos contra un banco, en igualdad de condiciones, algo que también era realmente impensado.

Hoy es posible concretar este anhelo, no sólo gracias al esfuerzo del Gobierno, sino también al de todos los diputados que están presentes en la Sala y que van a votar a favor del proyecto.

Ahora bien, sin entrar al detalle -muchos colegas ya lo han hecho, en especial, el diputado Von Mühlenbrock, Presidente de la Comisión de Hacienda -, quiero mencionar algo que, por lo menos a mí me hace sentir muy orgulloso. Junto a los diputados señores Pablo Lorenzini y Nicolás Monckeberg presentamos cuatro indicaciones. Nos costó mucho convencer al Ejecutivo . Y para ser justo, también quiero agradecer al resto de los miembros de la Comisión de Hacienda que nos acompañaron en estas propuestas, que consideramos fundamentales.

La primera es para que no existan las ventas atadas. De manera que cuando una persona contrate un crédito hipotecario y le exijan abrir una cuenta corriente, no le cambien las condiciones del crédito si posteriormente cierra la cuenta.

Ello constituye un gran avance, por cuanto la venta atada impedía que las personas optaran por mejores beneficios de los distintos productos que ofrecen las diferentes instituciones financieras.

En segundo lugar, cuando un ciudadano quería cerrar una cuenta corriente, muchas veces, debía esperar años. Sobre ello, acabamos de aprobar en la Comisión de Hacienda -espero que hagamos lo mismo en la Sala- una indicación para que el banco, en el plazo máximo de diez días, una vez que el consumidor tenga cumplidos todos los requisitos para cerrar su cuenta corriente, ponga fin a la relación contractual. Ese es un segundo gran avance.

## Discusión en Sala

En tercer lugar, en los créditos hipotecarios, la hipoteca caucionará el crédito que se contrata y no otros. Hoy se pacta la mal llamada garantía general.

La indicación, que también acogió el Ejecutivo , va a permitir que no existan garantías generales. Eso nos parece de toda justicia, porque si se asegura por intermedio de una garantía una línea de crédito, la tasa debe ser mucho más baja. Ello, porque el riesgo de que no haya pago es menor. Por lo tanto, en eso se cometía una gran injusticia.

Por último, quiero referirme a algo que nos pasa a todos los chilenos que hemos accedido al sistema financiero: los bancos nos envían productos, sin preguntar; por ejemplo, la ampliación de la línea de crédito. Sin embargo, debemos pagar por el monto determinado en la línea de crédito. Es decir, se nos incorporan productos que ni siquiera queríamos.

En esta materia, el proyecto introduce un cambio de fondo: que la persona decida mediante una carta formal.

Me parece mezquino decir que la iniciativa representa poco esfuerzo. El ministro de Economía ha hecho un gran esfuerzo para que los ciudadanos, en igualdad de condiciones, se enfrenten a las grandes instituciones financieras cuando consideren que hay irregularidades o situaciones injustas.

Insisto, la iniciativa constituye un gran avance y un desafío para seguir perfeccionando el sistema financiero. De esa forma, los chilenos van a lograr igualdad de oportunidades.

Todos sabemos que el sistema financiero permite emprender. Pero, muchos chilenos aspiran al crédito no sólo para emprender, sino también, muchas veces, para pagar los colegios o la universidad de sus hijos.

Como el proyecto es muy importante y va por buen camino, termina por romper las barreras que mencionaba la gente de Izquierda, a quienes quiero recordar que el Presidente Piñera eliminó los depósitos convenidos y las trabas del decreto con fuerza de ley N° 2, sobre franquicias tributarias a la gente de altos recursos. El Gobierno nos demuestra que está preocupado por los ciudadanos de clase media y de escasos recursos -entrega reglas y normas claras-, a fin de que puedan disponer de recursos para seguir emprendiendo.

Insisto, el proyecto va por la senda correcta y me hace sentir muy orgulloso de este Gobierno,.

En consecuencia, pido encarecidamente votar a favor del proyecto.

He dicho.

El señor CHAHÍN.-

Señora Presidenta, pido la palabra.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra ( Presidenta ).-

Tiene la palabra su señoría.

El señor CHAHÍN.-

Señora Presidenta, pido recabar la unanimidad de la Sala para intervenir por cinco minutos.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra ( Presidenta ).-

Señor diputado , hay muchos señores diputados inscritos y está por concluir el tiempo.

Solicito el asentimiento de la Sala para que intervenga por cinco minutos el diputado señor Fuad Chahín.

No hay acuerdo.

Tiene la palabra el señor ministro de Economía , Fomento y Turismo, señor Juan Andrés Fontaine.

El señor FONTAINE ( ministro de Economía , Fomento y Turismo).-

## Discusión en Sala

Señora Presidenta , por su intermedio, quiero agradecer las palabras de apoyo a la iniciativa, más allá de las diferencias y detalles.

Este proyecto recoge el sentir nacional en cuanto a mejorar la protección al consumidor, particularmente en los servicios financieros y de telecomunicaciones. Forma parte del programa de Gobierno, y cae medio a medio en los ejes de acción de nuestro Ministerio en materia de fomento al emprendimiento y competencia.

Sabemos que la competencia requiere de consumidores bien informados y con capacidad para hacer valer sus derechos.

El proyecto crea una suerte de nueva institucionalidad en la protección de los consumidores de servicios financieros a través de modificaciones a la ley, de futuros reglamentos y de la acción que el Sernac va a emprender después del despacho de la iniciativa.

Agradezco el trabajo serio de las Comisiones de Economía y de Hacienda, presididas por los diputados señores Arenas y Von Mühlenbrock, y de todos quienes formularon indicaciones.

Comparto lo que se ha dicho en cuanto a que el proyecto saldrá robustecido de este trámite.

He dicho.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra ( Presidenta ).-

Muchas gracias, señor ministro .

Cerrado el debate.

-Con posterioridad, la Sala se pronunció sobre el proyecto en los siguientes términos:

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra ( Presidenta ).-

En votación general el proyecto de ley, iniciado en mensaje, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, con excepción del N° 8) del artículo 1° que es propio de ley orgánica constitucional.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 88 votos. No hubo votos negativos ni abstenciones.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra ( Presidenta ).-

Aprobado en general el proyecto.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Becker Alvear Germán; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García-Huidobro Sanfuentes Alejandro; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Isasi Barbieri Marta; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Lemus Aracena Luis; Lobos Krause Juan; Lorenzini Basso Pablo; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Monckeberg Bruner Cristián; Montes Cisternas Carlos; Morales Muñoz Celso; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Sandoval Plaza David; Schilling Rodríguez

## Discusión en Sala

Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra ( Presidenta ).-

En votación general el N° 8) del artículo 1° mediante el cual se agrega un artículo 59 bis, nuevo, a la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, para cuya aprobación se requieren 77 votos afirmativos.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 89 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra (Presidenta).-

Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Becker Alvear Germán; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García-Huidobro Sanfuentes Alejandro; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hoffmann Opazo María José; Isasi Barbieri Marta; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Lemus Aracena Luis; Lobos Krause Juan; Lorenzini Basso Pablo; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Monckeberg Bruner Cristián; Montes Cisternas Carlos; Morales Muñoz Celso; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Sandoval Plaza David; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

Aprobado.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra ( Presidenta ).-

Si le parece a la Sala, también se dará por aprobado en particular, con la misma votación, el N° 8) del artículo 1°, dejándose constancia de haberse alcanzado el quórum requerido para su aprobación.

En votación particular el resto del articulado, con excepción de las siguientes disposiciones que han sido objeto de indicaciones de la Comisión de Hacienda:

El encabezado del número 1 del artículo 1°. El artículo 16 bis agregado por el número 1 del artículo 1°. El artículo 16 ter, agregado por el número 1 del artículo 1°. La letra b) del artículo 16 quinque, agregado por el número 1 del artículo 1°. El artículo 16 sexies, agregado por el número 1 del artículo 1° (nuevo). El artículo 16 septies, agregado por el número 1 del artículo 1° (nuevo). El artículo 26 (modificación nueva).

En votación.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa,

## Discusión en Sala

87 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra (Presidenta).-

Aprobado en particular el resto del articulado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Becker Alvear Germán; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García-Huidobro Sanfuentes Alejandro; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hoffmann Opazo María José; Isasi Barbieri Marta; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Lemus Aracena Luis; Lobos Krause Juan; Lorenzini Basso Pablo; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Monckeberg Bruner Cristián; Montes Cisternas Carlos; Morales Muñoz Celso; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Sandoval Plaza David; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra ( Presidenta ).-

Solicito el asentimiento de la Sala para votar en un solo acto los artículos modificados por la Comisión de Hacienda, conjuntamente con las enmiendas de esa Comisión y con una indicación nueva de los diputados señores Chahín, Lorenzini y Rincón, para añadir un inciso nuevo al artículo 16 sexies, que se agrega a la ley sobre protección de los derechos de los consumidores.

Tiene la palabra el diputado Godoy.

El señor GODOY.-

Señora Presidenta , ¿puede votarse aparte la última indicación que mencionó?

La señora SEPÚLVEDA , doña Alejandra ( Presidenta ).-

Sí, señor diputado .

Tiene la palabra el diputado Arenas.

El señor ARENAS.-

Señora Presidenta , ¿para votar esa indicación se requiere unanimidad?

La señora SEPÚLVEDA , doña Alejandra ( Presidenta ).-

No. La idea era votar todo: los artículos modificados y la indicación; pero se ha pedido votación separada.

En votación los artículos modificados por la Comisión de Hacienda.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 89 votos. No hubo votos negativos ni abstenciones.

## Discusión en Sala

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra (Presidenta).-

Aprobados.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Becker Alvear Germán; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García-Huidobro Sanfuentes Alejandro; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hoffmann Opazo María José; Isasi Barbieri Marta; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Lemus Aracena Luis; Lobos Krause Juan; Lorenzini Basso Pablo; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Monckeberg Bruner Cristián; Montes Cisternas Carlos; Morales Muñoz Celso; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Sandoval Plaza David; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselbergh Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra ( Presidenta ).-

En votación la indicación presentada por los diputados Chahín, Lorenzini y Rincón.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 45 votos; por la negativa, 43 votos. No hubo abstenciones.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra ( Presidenta ).-

Aprobada.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Farías Ponce Ramón; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Isasi Barbieri Marta; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Lemus Aracena Luis; Lorenzini Basso Pablo; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Montes Cisternas Carlos; Muñoz D'Albora Adriana; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Rincón González Ricardo; Robles Pantoja Alberto; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Becker Alvear Germán; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García-Huidobro Sanfuentes Alejandro; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Lobos Krause Juan; Macaya Danús Javier; Melero Abaroa Patricio; Monckeberg Bruner Cristián; Morales Muñoz Celso; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Lahsen

Discusión en Sala

Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Sandoval Plaza David; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

La señora SEPÚLVEDA, doña Alejandra (Presidenta).-

Despachado el proyecto.

## Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora

**1.8. Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora**

Oficio de Ley a Cámara Revisora. Fecha 20 de enero, 2011. Oficio en Sesión 90. Legislatura 358.

VALPARAÍSO, 20 de enero de 2011

Oficio Nº 9245

A S.E. EL PRESIDENTE DEL H. SENADO

Con motivo del Mensaje, Informes y antecedentes que tengo a honra pasar a manos de V.E., la Cámara de Diputados ha tenido a bien prestar su aprobación al siguiente

PROYECTO DE LEY:

"ARTÍCULO 1º.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agréganse a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 bis, 16 ter, 16 quáter, 16 quinquies, 16 sexies y 16 septies:

"Artículo 16 bis.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o con 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 u otros proveedores de dichos 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 o tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso.

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.

d) En el caso que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve a la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios y cuáles voluntarios, y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma.

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

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

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de ajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor, por lo menos, con 30 días hábiles de anticipación respecto de su entrada en vigencia. El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato.

## Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora

Artículo 16 ter.- Los proveedores de aquellos servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento deberán comunicar periódicamente y cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

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

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

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

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

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

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.

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

- a) La emisión y/o envío de productos o contratos representativos de ellos, no solicitados al domicilio o lugar de trabajo del titular.
- b) La venta directa de productos financieros en la vía pública y en espacios o recintos educacionales y/o de concurrencia habitual de adultos mayores. Esta limitación no puede significar una restricción a la publicidad masiva e indirecta.

Artículo 16 sexies.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada, si el proveedor:

- a) impone la contratación al consumidor de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y
- b) no lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar da esa manera con

## Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora

otros proveedores; o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 16 septies.- Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, éste podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando.

En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del período subsiguiente de pago o abono que corresponda en la obligación concernida.

La inejecución de la revocación informada al proveedor del bien o servicio dará lugar a indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.

En ningún caso será eximete de la responsabilidad del proveedor, la circunstancia que la revocación deba ser puesta en práctica por un tercero.

2. Agrégase, a continuación de su artículo 17, el siguiente artículo 17 A:

"Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, deberán informar el cobro de bienes y servicios ya prestados en términos simples, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato.".

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

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

## Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora

4. Agrégase en el inciso cuarto del artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: "La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.".

5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: "Título V Del sello SERNAC y de los defensores de los clientes", pasando a ser VI el actual Título V, y agrégase bajo su epígrafe, el siguiente artículo 55:

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

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

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

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

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

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

6. En el artículo 58:

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

ii) Reemplázase el inciso final, por los siguientes incisos:

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

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

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

## Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora

El proveedor requerido podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley, en cuyo caso los plazos para la entrega de información se suspenderán por todo el tiempo que dure la tramitación de dichos recursos.

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

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

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

7. Añádese en el artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo:

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

8. Agrégase en el artículo 59, el siguiente inciso segundo:

"En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.".

9. Añádese el siguiente artículo 59 bis:

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

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

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

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

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

10. Agrégase el siguiente artículo 62:

"Artículo 62.- A través de uno o más reglamentos expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se desarrollará, complementará y facilitará la ejecución de esta ley y en aquellas materias que

## Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora

contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales, en cuyo caso deberá consultarse previamente al o los organismos que tengan atribuciones en el respectivo sector, y firmarse además por el Ministerio a través del cual se relaciona el organismo correspondiente. De la misma forma se establecerá la información que deben entregar las páginas web de los proveedores señaladas en el inciso tercero del artículo 30, la que deberá incluir, al menos, la información básica comercial.

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

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

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

1.- Los contratos de adhesión con cláusulas de renovación automática, deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro de los doce meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia del reglamento respectivo o, en caso que la renovación se deba producir en un plazo inferior a los doce meses indicados, dentro del mes en que termina el período renovable de que se trate, y

2.- Los contratos de adhesión de duración indefinida deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas en el plazo que determine el reglamento, que no podrá ser inferior a 12 meses.".

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

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- Incrementéntase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor, para el año 2010, en 23 cupos.

Artículo segundo.- El cargo de jefe de División creado en el artículo 2º, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en tanto se efectué el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.

Artículo tercero.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio del Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2º, los que no serán exigibles al personal en servicio para el desempeño de los cargos y empleos que actualmente sirven.

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

## Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora

Artículo quinto.- El costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos segundo permanente y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

Artículo sexto Los reglamentos especificados al final del inciso segundo del artículo 62 deberán dictarse en el plazo de seis meses contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.

Artículo Séptimo Las normas de esta ley entrarán en vigencia 90 días después de su publicación en el Diario Oficial.".

Hago presente a V.E. que el número 9 del ARTICULO 1°, fue aprobado en general y en particular con el voto a favor de 89 Diputados, de 116 en ejercicio, dándose cumplimiento a lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 66 de la Constitución Política de la República.

Dios guarde a V.E.

ALEJANDRA SEPÚLVEDA ORBENES

Presidenta de la Cámara de Diputados

ADRIÁN ÁLVAREZ ÁLVAREZ

Secretario General Accidental de la Cámara de Diputados

---

Oficio a la Corte Suprema

## 2. Segundo Trámite Constitucional: Senado

### 2.1. Oficio a la Corte Suprema

Oficio a La Corte Suprema. Fecha 01 de marzo, 2011. Oficio

Valparaíso, 1° de marzo de .2011

Nº 172/SEC/11

A S.E. el Presidente de la Excelentísima Corte Suprema

Tengo a honra comunicar a Vuestra Excelencia que, en sesión del Senado del día de hoy, se dio cuenta del proyecto de ley que modifica la ley N° 19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, correspondiente al Boletín Nº 7.094-03.

En atención a que el artículo 16 quáter del proyecto mencionado dice relación con la organización y atribuciones de los tribunales de justicia, el Senado acordó ponerlo en conocimiento de la Excelentísima Corte Suprema, recabando su parecer, en cumplimiento de lo preceptuado por la Constitución Política de la República.

Lo que me permite solicitar a Vuestra Excelencia, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 77, incisos segundo y siguientes, de la Carta Fundamental, y 16 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

Adjunto copia del referido proyecto de ley.

Dios guarde a Vuestra Excelencia.

JORGE PIZARRO SOTO

Presidente del Senado

JOSÉ LUIS ALLIENDE LEIVA

Secretario General (S) del Senado

## Oficio de la Corte Suprema

**2.2. Oficio de la Corte Suprema**

Oficio de Corte Suprema. Fecha 04 de abril, 2011. Oficio en Sesión 6. Legislatura 359.

Santiago, 4 de abril de ,2011

Oficio N° 60-2011.

INFORME PROYECTO DE LEY 13-2011.

Antecedente: Boletín N° 7094-03.

Por Oficio N° 172/SEC/11 de 1 de marzo del presente, el Presidente del H. Senado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 77 de la Constitución Política de la República y 16 de la Ley N° 18.918, ha requerido de esta Corte informe respecto del proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

Impuesto el Tribunal Pleno del proyecto en sesión del día 1 de abril último, presidida por el Ministro señor Nibaldo Segura Peña, en calidad de subrogante, y con la asistencia de los Ministros señores Adalis Oyarzún Miranda, Jaime Rodríguez Espoz, Rubén Ballesteros Cárcamo, Sergio Muñoz Gajardo, Hugo Dolmestch Urra, Patricio Valdés Aldunate, Pedro Pierry Arrau, señoras Gabriela Pérez Paredes y Sonia Araneda Briones, señores Carlos Künsemüller Loebenfelder, Haroldo Brito Cruz, Guillermo Silva Gundelach, señora Rosa Egnem Saldías y señor Roberto Jacob Chocair, acordó informarlo favorablemente, al tenor de la resolución que se transcribe a continuación:

AL SEÑOR SENADOR GUIDO GIRARDI LAVÍN

PRESIDENTE H. SENADO

VALPARAÍSO

"Santiago, uno de abril de dos mil once.

Vistos y teniendo presente;

Primero: Que por Oficio N° 172/SEC/11, proveniente del señor Presidente del Honorable Senado, se ha solicitado informe a esta Corte Suprema en relación al proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

Específicamente, se requiere informe respecto del artículo 16 quáter del proyecto antes referido, ello en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 77 de Constitución Política de la República y artículo 16 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

La modificación propuesta incide en la normativa del Párrafo 4º del Título II de la Ley N° 19.496, sobre "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión", que regula en general las normas de los contratos de adhesión en aras de la protección de los consumidores.

Segundo: Que la regulación de los contratos de adhesión que contiene el Párrafo 4º del Título II de la Ley se inicia con el artículo 16, que priva de valor a las cláusulas abusivas que enumera, terminando la descripción con la genérica conceptualización de cláusula abusiva de la letra g) de dicho texto.

Luego, los artículos 16 A y 16 B se refieren a la declaración de nulidad de una o más cláusulas abusivas y/o del contrato en su integridad, y del procedimiento a que se sujetan la acción de nulidad.

En el contexto antes descrito, el proyecto de ley a que se refiere el informe pedido dispone en el N° 1 de su artículo primero: "Agréganse a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 bis, 16 ter, 16 quáter, 16 quinquies, 16 sexies y 16 septies."

## Oficio de la Corte Suprema

El artículo 16 bis regula el contenido mínimo que deben especificar los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o con sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, y otras personas naturales o jurídicas proveedoras de este tipo de productos. Entre tales antecedentes, se encuentran el detalle de cargos, comisiones, costos o tarifas cobradas al cliente, causales de término anticipado, duración del contrato, si la institución cuenta o no con sistema de atención de reclamos, y con el servicio de un defensor del cliente, con mención del procedimiento de acceso a los mismos, y si cuenta además con el Sello SERNAC, figura ésta que regula el artículo 55 de la ley, en el texto introducido por el proyecto en examen.

El artículo 16 ter, a su turno, contiene obligaciones de información al consumidor por parte del proveedor de servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento. En esta materia cabe consignar que las normas transitorias del proyecto se refieren a reglamentos que dictará la autoridad en los plazos allí previstos para efectos de precisar el contenido de los contratos de adhesión de que en esos textos se hace mención.

Tercero: Que el texto de la norma que se consulta, esto es, el artículo 16 quáter, es el siguiente;

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

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

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor."

Cuarto: Que, en primer lugar, en concepto de la Corte Suprema correspondería corregir el error de referencia en cuanto a las normas que se modifican, toda vez que los textos que se agregan a partir del artículo 16 bis, lo son, a continuación del artículo 16 B, y no de! artículo 16.

No obstante que del tenor de la norma materia del informe, concebida para el evento de incurrirse en infracción de la misma, no se aprecia una modificación orgánica ni de procedimiento, surgen las siguientes observaciones:

a) El inciso primero regula !a sanción al proveedor para el evento de incumplirse la norma del articulo 16 bis y los reglamentos dictados para su ejecución, disponiendo que no obstante que afecte a uno o más consumidores, tal incumplimiento se sancionará como una sola infracción con multa de hasta 750 UTM, En concordancia con lo dispuesto por los artículo 50 y siguientes de la ley que se modifica, cabe concluir que conoce de estas infracciones el Juzgado de Policía Local competente.

b) En el inciso segundo se concede acción de nulidad al afectado con la infracción del referido artículo 16 bis, la que debe entenderse de competencia del Juzgado de Policía Local si se trata del interés individual del consumidor, o de los Tribunales Civiles si se trata del interés colectivo o difuso, siguiendo el esquema aplicable a la acción de nulidad prevista por los artículos 16 A y 16 B de la Ley Nº 19.496,

Además, y frente a la situación de acogerse la nulidad de una o más cláusulas del contrato de adhesión y al mismo tiempo no resultar posible que éste pueda subsistir con las restantes, parece razonable que -a diferencia de lo que ocurre en el evento de nulidad del artículo 16 A-, en este caso el Tribunal esté facultado para ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes al texto de la ley y de los reglamentos de ejecución, en lugar de declarar la nulidad del contrato en su integridad, solución que facilita la determinación de la indemnización que eventualmente haga valer e! consumidor afectado.

c) finalmente, el inciso tercero de la norma que se comenta parece innecesario, toda vez que la acción de nulidad de que trata el artículo 16 quáter se hace derivar de haber incumplido precisamente el proveedor los contenidos básicos exigidos para el contrato de adhesión respectivo y, por ende, mal podría invocar e! mismo proveedor esa ineficacia del contrato.

## Oficio de la Corte Suprema

Es preciso también hacer presente que las nuevas acciones que surgen de la reforma analizada aumentarán la carga de trabajo de los Juzgados de Policía Local y, en su caso, de los Juzgados de Letras y Civiles, circunstancia ésta que debe ser considerada, por su relevancia, en el proceso formativo de la ley.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 77 de la Constitución Política de la República y 16 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, se acuerda informar favorablemente el aludido proyecto de ley, con las observaciones anotadas precedentemente.

Ofíciense.

PL-13-2011."

Saluda atentamente a V.E.

Nibaldo Segura Peña

Presidente Subrogante

Ruby Sáez Landaur

Secretaria Subrogante

## Primer Informe de Comisión de Economía

**2.3. Primer Informe de Comisión de Economía**

Senado. Fecha 02 de mayo, 2011. Informe de Comisión de Economía en Sesión 13. Legislatura 359.

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

BOLETÍN N° 7.094-03.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de informar respecto del proyecto de ley de la suma, en segundo trámite constitucional, iniciado en Mensaje del Presidente de la República.

La iniciativa ingresó a tramitación en el Senado con fecha 1 de marzo de 2011, pasando a la Comisión de Economía y a la de Hacienda, en su caso.

El Presidente de la República hizo presente urgencia para el despacho de esta iniciativa, con el carácter de "suma". El plazo vence el 4 de mayo próximo.

A una o más de las sesiones en que la Comisión trató este proyecto concurrió, además de sus miembros integrantes, el Honorable Senador señor Juan Pablo Letelier Morel,

También asistieron, especialmente invitadas, las siguientes personas:

Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: el Subsecretario, señor Tomás Flores Jaña; el Jefe del Departamento Jurídico, señor Eduardo Escalona Vásquez, y el Asesor Legislativo, señor Alejandro Arriagada Ríos.

Del Servicio Nacional del Consumidor: el Director, señor Juan Antonio Peribonio Poduje; el Subdirector, señor Lucas del Villar Montt, y la Jefa de la División Jurídica, señora Ximena Castillo Faura.

De la Corporación de Estudios para Latinoamérica (CIEPLAN): el Abogado del Programa de Asesorías Legislativas, señor Sebastián Pavlovic Jeldres.

Del Instituto Libertad: la Directora Ejecutiva, señora Najel Klein Moya; la economista, señora María José Meléndez, y la abogado del área legislativa, señora María Fernanda Marchant.

Del Instituto Libertad y Desarrollo: el Director del Programa Legislativo y Judicial, señor Rodrigo Delaveau Swett y el abogado señor Daniel Montalva Armanet.

De la Dirección de Presupuestos: la Jefa de Sector señora Silvia Siebert Peters.

De la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras: el Superintendente, señor Carlos Budnevich Le Fort, y el Director de Estudios y Análisis Financiero, señor José Miguel Zavala Matulic.

De la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios A.C. (CONADECUS): el Presidente, señor Hernán Calderón Ruiz.

De la Fundación Chile Ciudadano: el Presidente, abogado señor Fernando Arancibia Meza.

De la Biblioteca del Congreso Nacional: los analistas, señora Annette Hafner y señor James Wilkins Binder.

De la Secretaría General de la Presidencia: el asesor, señor Juan Pablo Barros Basso, y los analistas, señora Francisca Navarro Moyano, y el señor Juan Pablo Rodriguez.

El asesor del Honorable Senador Tuma, señor Álvaro Pavez Jorquera. El asesor del Honorable Senador Alberto Espina, señor Daniel Siebert Parot. El asesor del Honorable Senador Escalona, señor Jaime Romero Álvarez.

-----

## Primer Informe de Comisión de Economía

**OPINIÓN DE LA CORTE SUPREMA**

Con fecha 1 de marzo de 2011, por Oficio

Nº 172/SEC/11, el Senado recabó el parecer de la Excelentísima Corte Suprema sobre el artículo 16 quáter del proyecto, que dice relación con atribuciones de los tribunales de justicia, , en cumplimiento de lo preceptuado por la Constitución Política de la República. La Corte Suprema respondió con fecha 4 de abril de 2011, por Oficio Nº 60-2011.

El Alto Tribunal fue del parecer que el proyecto no contiene modificaciones orgánicas ni de procedimiento, sin perjuicio de lo cual formuló algunas observaciones a su texto.

Primeramente, hizo presente que, a su juicio, los nuevos artículos que se agregan a continuación del artículo 16 de la ley

Nº 19.496 deben insertarse después del artículo 16 B.

Enseguida, consignó que debe entenderse que el tribunal competente para conocer de las multas contempladas en el inciso primero del artículo 16 quáter es el Juez de Policía Local competente según territorio, y que la acción de nulidad que concede el inciso segundo del mismo precepto será conocida por dicho Juez, o por el juez civil, según se trate de demandas que se funden en un perjuicio al interés individual o al colectivo o difuso.

Por último, consideró innecesario el inciso tercero del artículo 16 quáter, porque el proveedor no podría invocar a su favor la nulidad de una o más cláusulas del contrato de adhesión que ha propuesto al consumidor.

**OBJETIVOS DEL PROYECTO**

El proyecto tiene por objetivo fundamental introducir modificaciones a la ley N° 19.496, de protección de los derechos de los consumidores (LPC), a fin de dotar al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de mayores atribuciones en el ámbito financiero. Entre otras disposiciones, se contempla la regulación de los contratos de adhesión; se crea la figura del "Sello SERNAC", a fin de identificar los contratos que cumplen con los estándares exigidos; se fortalece la facultad del SERNAC para requerir información eficaz, así como se facilita el acceso a la misma por parte del consumidor, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de su derecho, en especial tratándose de servicios financieros, y se confiere el carácter de ministro de fe a ciertos funcionarios del Servicio.

**NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL**

Conforme a lo dispuesto en los artículos 77 y 66, inciso segundo, de la Constitución Política de la República, el artículo 16 quáter contenido en el numeral 1 del artículo 1º del proyecto tiene carácter orgánico constitucional, porque confiere a los Jueces de Policía Local una nueva atribución, cual es, la de ordenar adecuar las cláusulas de un contrato que subsistan luego de declarar la nulidad de otras.

Si bien la Cámara de Diputados, en el primer trámite constitucional, no lo declaró expresamente, al votar en general y en particular aprobó esta norma con quórum suficiente. Por su parte, el Senado, al recibir el proyecto en segundo trámite, entendió que el artículo 16 quáter efectivamente afecta atribuciones de los tribunales de justicia, por lo que ofició a la Corte Suprema, recabando su parecer.

Por otra parte, la Cámara de Diputados estimó que el artículo 59 bis contenido en el numeral 9 del artículo 1º del proyecto tiene también carácter orgánico constitucional, pues otorga al Director del SERNAC una nueva facultad, que alteraría la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, N° 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado es el decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000 y publicado en 2001.

La disposición en comento faculta al Director del Servicio para investir del carácter de ministro de fe ciertos cargos y empleos y para otorgar tal calidad a determinados funcionarios.

## Primer Informe de Comisión de Economía

**-----  
ANTECEDENTES**

Para el debido estudio de esta iniciativa de ley, se ha tenido en consideración, entre otros, los siguientes:

**A. ANTECEDENTES JURÍDICOS**

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

**B. ANTECEDENTES DE HECHO**

El Mensaje que dio inicio a la tramitación de esta iniciativa señala que las empresas tienen incentivos para prestar un mejor servicio a sus clientes cuando los consumidores están bien informados y cuentan con una variedad de opciones comparables para elegir. Un objetivo central de la acción del Servicio Nacional del Consumidor, por tanto, es favorecer condiciones tales que compelan a las empresas a informar eficazmente a los consumidores, en orden a que éstos decidan libremente con quien desean contratar.

El Estado ha acompañado este proceso por medio del establecimiento de un sistema destinado a la mejora en la información que se entrega a los distintos actores y a la promoción del entendimiento entre proveedores y consumidores. No obstante, es posible todavía percibir en algunos mercados asimetrías de información, tanto respecto de la relación de consumo como de la eficacia y oportunidad de los procedimientos para resolver las desavenencias que puedan darse entre las partes en las fases posteriores a la celebración del contrato respectivo. Particularmente, se constata la existencia de estas asimetrías en el mercado de servicios financieros, que las atribuciones actuales del Servicio Nacional del Consumidor no han sido suficientes para resolver, por lo que es indispensable fortalecer la protección del consumidor de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros, entre otros, a través de la dotación de mayores atribuciones y competencias al referido Servicio, perfeccionando la entrega de información y realizando estudios que reduzcan las asimetrías de información. Estas atribuciones servirán también en otros mercados regulados, de características similares a las del financiero.

Actualmente, la letra g) del artículo 58 de la ley

N° 19.496, otorga al Servicio Nacional del Consumidor la facultad de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que digan relación con los intereses generales de los consumidores. Esta facultad incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o las especiales aplicables. Por otra parte, la referida ley rige supletoriamente respecto de la normativa contenida en las leyes especiales que regulan determinadas actividades económicas.

El Mensaje entrega datos que grafican cuantitativamente la situación que existe en las relaciones de consumo de ciertas actividades económicas, en cuanto a los procedimientos relativos a la solución de desavenencias entre las partes. Durante el año 2009 el Servicio Nacional del Consumidor recibió aproximadamente 328 mil consultas y 170 mil reclamos, de estos últimos, 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 atendidos por dicho Servicio están concentrados en mercados regulados por leyes especiales. En vista de lo anterior, se pretende fortalecer la protección de personas que, particularmente en los ámbitos señalados, desarrollan operaciones susceptibles de ser resguardadas con los mismos principios y normas que protegen a los consumidores de otros mercados, aunque de forma

## Primer Informe de Comisión de Economía

supletoria, proveyendo una orientación por parte del Servicio Nacional del Consumidor que permita tener consumidores más informados, única herramienta realmente eficaz para la protección preventiva de sus derechos.

Se precisa que la industria financiera 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 lo que 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 que rige a las Compañías de Seguros, la de cuentas corrientes bancarias y cheques, la ley para las operaciones de crédito de dinero, la de impuesto de timbres y estampillas y la que rige a las administradoras de fondos de pensiones, entre otras.

Estas leyes especiales no siempre destacan las obligaciones de los prestadores de servicios o proveedores de bienes en cuanto a la obligación de informar eficazmente a los consumidores, de manera tal que éstos puedan decidir libremente con quien les conviene contratar, o bien para que ellos cuenten con información eficaz que les permita evaluar el costo que significa cambiarse de prestador del servicio, cuando se trata de relaciones en las que media un contrato que se extiende en el tiempo, y conocer a cabalidad los intereses, comisiones y costos de salida o por término del contrato con una institución financiera. Por ello, se ha estimado necesario reforzar el rol que el Servicio Nacional del Consumidor puede cumplir en esta materia, de manera que, en coordinación con los reguladores sectoriales, pueda exigir que los proveedores de bienes y servicios entreguen información oportuna y eficaz, para que el consumidor conozca de manera completa 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, materias en las cuales resulta muy difícil apreciar las diferencias entre las diversas empresas oferentes.

Luego, el Mensaje aborda áreas específicas de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores (LPC) que pueden ser perfeccionadas con la propuesta en estudio. Se hace presente que las modificaciones planteadas en el Mensaje sufrieron importantes cambios en el primer trámite constitucional, hasta llegar al texto que se somete a la consideración del Senado.

-----  
DISCUSIÓN EN GENERAL

EXPOSICIÓN DEL SEÑOR SUBSECRETARIO DE ECONOMÍA

Al presentar el proyecto, el Subsecretario de Economía, señor Tomás Flores, se refirió en primer lugar a sus objetivos. Indicó que los consumidores acceden hoy a una gran variedad de bienes y servicios, sofisticados y complejos, por ejemplo, productos financieros y de telecomunicaciones, vinculaciones que generan asimetrías de información. Esto produce diversas consecuencias, entre las que mencionó la exposición de los consumidores a aprovechamiento o abuso por parte de proveedores.

Manifestó que la LPC es insuficiente, en particular cuando el comercio de ciertos productos o servicios está regido por una legislación sectorial. El proyecto de ley modifica la LPC disponiendo mejor acceso de los consumidores a información relevante en todos los sectores y fortaleciendo la defensa del consumidor ante infracciones a ella.

El proyecto fortalece al SERNAC como instancia que vela por los derechos del consumidor, en la provisión de una amplia gama de bienes y servicios.

Los consumidores que se verán beneficiados por el proyecto son principalmente, pero no exclusivamente, los de servicios regulados como los financieros, de telecomunicaciones y de transportes, entre otros:

Consumidores de servicios financieros:

- Un 67% de los hogares tiene algún tipo de deuda (2,6 millones de casi 4 millones de hogares urbanos).
- En los estratos de menores ingresos (deciles 1 a 5), el 61,4% de los hogares tenía algún tipo de deuda al año 2007.
- Un 56% de las personas que tiene algún tipo de deuda de consumo alcanzó sólo la educación básica.

## Primer Informe de Comisión de Economía

- Al año 2009 se contabilizan 2,4 millones de cuentas corrientes.

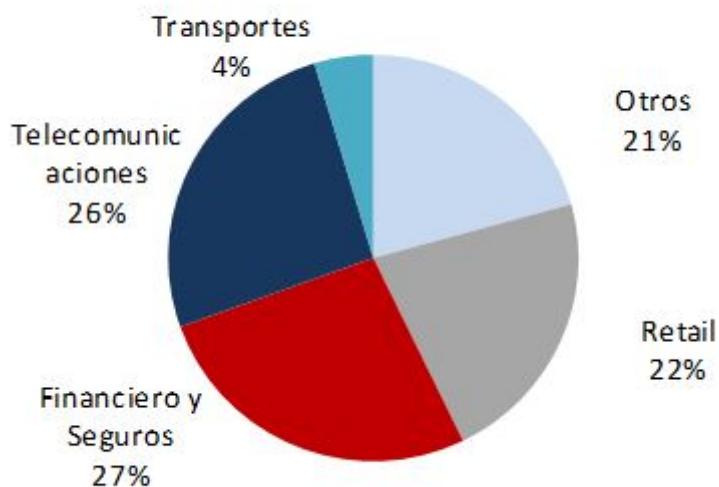
- Las tarjetas de crédito activas llegaron a 4,3 millones el año pasado.

Consumidores de servicios de telecomunicaciones:

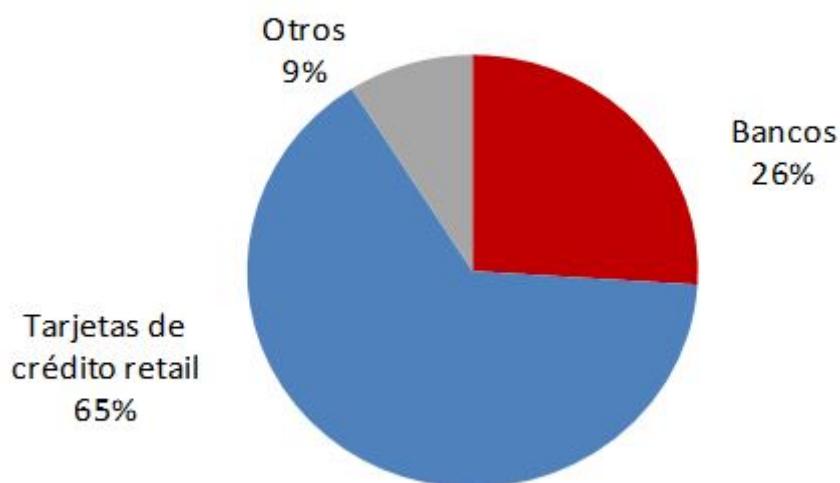
- Hoy hay 3,5 millones de líneas telefónicas fijas y 17,1 millones de abonados a telefonía celular en Chile.

- Las conexiones fijas dedicadas a Internet llegan a 1,7 millones, igual al número de abonados a televisión de pago a marzo de 2010.

## Reclamos recibidos por SERNAC 2009



## Reclamos mercado financiero 2009



Entre las principales causas de reclamo por calidad del servicio el señor Subsecretario mencionó las siguientes:

## Primer Informe de Comisión de Economía

En servicios financieros:

- 40% de los reclamos se refiere a cobros indebidos.
- 14% a incumplimiento de las condiciones contratadas.
- 14% se queja de la mala calidad del servicio (dificultades para cerrar las cuentas bancarias).
- Otros: falta de información oportuna en las condiciones relevantes del servicio, cobranzas extrajudiciales abusivas.

En telecomunicaciones:

- 23% de los reclamos se refieren a la mala calidad de servicio.
- 16% al incumplimiento de las condiciones contratadas.
- 13% respecto a cargos no consentidos por el consumidor.
- 12% por facturación excesiva o no justificada.
- 7% a falta de información veraz y oportuna.

En transporte:

- 76% de los reclamos se refieren a obligaciones del proveedor.
- 22% a derechos del consumidor (falta de información veraz y oportuna, cargos no consentidos por el consumidor).

Explicó el señor Subsecretario que el proyecto genera un SERNAC más fuerte, para lo cual crea una División especializada en supervisión de los derechos del consumidor de bienes y servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte.

Asimismo, precisa la información mínima que han de contener los contratos de adhesión de servicios financieros; crea el Sello SERNAC, mediante el cual se certifica el cumplimiento de la LPC por parte de los respectivos contratos; faculta al Gobierno para dictar reglamentos que faciliten la ejecución de la LPC y, tratándose de materias financieras, establece qué reglamentos deben dictarse; confiere el carácter de ministro de fe a determinados funcionarios de SERNAC, para que puedan certificar hechos que sirvan como prueba en tribunales; amplía las atribuciones del SERNAC para pedir información y poder entregarla a los consumidores para que tomen decisiones informadas, y promueve la publicación de los precios de los productos que se ofrezcan en páginas web.

Explicó que el SERNAC informa a los consumidores y, en caso de detectar infracciones, promueve la conciliación entre proveedor y consumidor, o la aplicación de multas por parte de reguladores sectoriales y tribunales. En consideración a que el SERNAC no impone multas, es crucial dar carácter de ministro de fe a algunos funcionarios que certificarán infracciones ante los tribunales. Dicho medio de prueba es indispensable en infracciones que no dejan rastro.

Agregó el señor Subsecretario que la institución de los ministros de fe es habitual en la persecución de infracciones que deben acreditarse ante tribunales. Por ejemplo, cuentan con tal atributo los fiscalizadores de Carabineros de Chile, del Servicio de Impuestos Internos (SII), de la Dirección del Trabajo, de la Corporación Nacional Forestal (CONAF), de la Superintendencia del Medio Ambiente, del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SSS), y del Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA).

El señor Subsecretario hizo presente que el Gobierno presentó una indicación que autoriza la venta de dos o más productos financieros en forma simultánea, sólo si se cumplen determinadas condiciones. Por vía ejemplar, mencionó varios productos que se ofrecen conjuntamente al cliente:

- Crédito hipotecario más cuenta corriente: se utiliza la cuenta corriente como medio de cobro de los dividendos,

## Primer Informe de Comisión de Economía

facilitando el proceso y disminuyendo retrasos.

- Cuenta corriente más línea de crédito: otorga capacidad de endeudamiento automático y acotado al cuenta correntista.

- Cuenta corriente más tarjeta de crédito: ofrece medio de pago y de crédito adicional, con cobros asociados a la cuenta corriente.

- Créditos más seguros: la ley N° 20.448 prohíbe que si se exigen seguros, las condiciones del crédito dependan de la contratación con el mismo proveedor del servicio financiero. Señaló que los créditos hipotecarios deben estar obligatoriamente resguardados por seguros de desgravamen y de incendio.

- Corretaje de acciones más custodia: para intermediar acciones las corredoras ofrecen contratos de custodia y así se aseguran que se tienan las acciones.

Explicó que SERNAC tiene una notoria ventaja respecto de cualquier fiscalizador sectorial para realizar los cometidos que le asigna el proyecto, porque ha ganado merecido prestigio en esta tarea; cuenta con una amplia red que cubre el 97% del territorio mediante 15 oficinas propias y convenios con municipios; posee un activo call center (263 mil consultas en el año 2009) y una página web con más de 2 millones de visitas al año, y recibe 500 mil reclamos y denuncias al año (1.300 al día), las que procesa en un promedio de 24 días.

Explicó que no se escogió a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), porque ésta tiene otro fin primordial, cual es la velar por la solvencia de la industria bancaria y las multas que puede aplicar ceden en beneficio fiscal. SERNAC, en cambio, procura la reparación de los derechos de los consumidores. Además, la SBIF no tiene facultades respecto de las tarjetas de crédito de las multitiendas.

El SERNAC, recalcó, ayuda al consumidor a hacer valer sus derechos ante el proveedor y, en determinados casos, los apoya ante los tribunales. La mitad de los reclamos se resuelve por conciliación con el proveedor.

El Honorable Senador señor Tuma señaló que sin duda este proyecto es un avance en la relación entre la industria bancaria y el comercio y los usuarios. Desde hace tiempo se detecta la necesidad de legislar sobre este tema, por la enorme desigualdad que existe entre las partes, y esta iniciativa legal del Presidente de la República la pretende resolver.

Sin embargo, en su opinión el proyecto no es lo que se esperaba, porque no logra equilibrar la capacidad negociadora de las partes. El proyecto enfoca este desequilibrio casi exclusivamente en la falta de información, en circunstancias que hay otras causas, como la capacidad de los usuarios para tomar decisiones.

Enfatizó que en los hechos hay un abuso de poder por asimetría, no sólo cultural, sino por la urgencia de muchos consumidores por obtener ciertos recursos y por los excesos de la publicidad. Es necesario limitar el otorgamiento de créditos a personas que no tienen capacidad de pago, aseveró Su Señoría.

Agregó que los abusos son tan generalizados que si no se establece un servicio especial para combatirlos, debería reforzarse a fondo el SERNAC, en lugar de la escasa medida en que lo hace el proyecto. La cantidad de reclamos que recibe el SERNAC hace imposible que con su dotación funcional tenga cobertura nacional efectiva, además, carece de imperio sobre los entes fiscalizados, que son grandes empresas.

Recordó que cuando se dictó la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, siempre se pensó en consumidores de tiendas, no del sistema financiero, y en esa perspectiva se definieron las disposiciones; en consecuencia, habría que revisar la ley a la luz de estas nuevas realidades, teniendo presente que la mayor parte de los cambios necesarios son de iniciativa del Ejecutivo.

El Honorable Senador señor García estimó que aprovechar la experiencia del SERNAC es una buena solución del problema que se quiere resolver. Agregó que la protección al consumidor ha avanzado y las personas han tomado conciencia de sus derechos y los exigen porque disponen de más información.

Indicó que la administración del SERNAC ha hecho desde sus inicios una gran labor, no solamente al resolver conflictos, sino también con los estudios de precios que hace de productos de uso masivo.

## Primer Informe de Comisión de Economía

Respaldó la idea de crear el "Sello SERNAC", porque generará confianza en el consumidor, y quienes no lo tengan probablemente verán disminuida su clientela. Esto cobra especial importancia aplicado a las tasas de interés de los bancos e instituciones financieras. Recordó el bullido caso de Eurolatina, que ahora funcionando con otro nombre, cuestión que tal vez se habría podido evitar si las personas tuvieran más información disponible.

El Honorable Senador señor Pérez Varela coincidió en apreciar que este proyecto representa un avance significativo respecto de la situación actual.

En cuanto a cuál servicio asignar las nuevas atribuciones, consideró preferible aprovechar la eficiencia probada del SERNAC, en lugar de aumentar la burocracia, y trajo a colación que cuando más funcionarios participaron en las licitaciones de obras públicas, más irregularidades se produjeron.

Agregó que también es importante la creación del "Sello SERNAC" y la disponibilidad de información con que pueda contar la ciudadanía para tomar mejores decisiones.

Hizo presente la necesidad de reforzar la presencia de la fiscalización de SERNAC en regiones, al menos en las capitales de provincia.

Finalmente señaló que este es un tema dinámico, en que los problemas que se presentan van a ir cambiando y la ley deberá ir adecuándose a ellos en los próximos años.

El Honorable Senador señor Zaldívar expresó que el proyecto plantea un avance, pero que la fórmula diseñada no es propiamente un SERNAC financiero. No es un mal camino utilizar la experiencia del SERNAC, señaló, pero debe reforzarse en forma significativa su dotación, porque las 23 nuevas plazas que se autorizan, son claramente insuficientes para responder a las necesidades de todas las regiones del país. Asimismo, es preciso definir con claridad la coordinación entre el Servicio y las municipalidades.

Lo fundamental va a ser el reclamo dirigido hacia el mundo financiero, pero no a los bancos, que tienen más regulación y han pasado a ser entidades más seguras, sino a las casas comerciales que dan créditos a tasas de interés que significan que las personas pagan hasta dos o tres veces el valor de lo que compran. Indicó que en muchas ocasiones la información acerca de la tasa de interés es vaga y se cobran otros cargos que no se mencionan al comienzo, porque el consumidor tiende a considerar el valor de la cuota, en lugar del costo financiero y el pago total que finalmente hará. Agregó que sería necesario hacer un estudio de las tasas de interés que se están cobrando en los distintos sectores financieros, para cuantificar las diferencias.

Coincidieron en que la SBIF no es la entidad apropiada, porque su finalidad es otra, como ya se ha dicho.

-----  
La Comisión escuchó también la opinión de centros de estudio e investigación, para ilustrar el debate.

**CORPORACIÓN DE ESTUDIOS PARA LATINOAMÉRICA (CIEPLAN)**

El señor Sebastián Pavlovic, abogado del Programa Legislativo de CIEPLAN, destacó que los objetivos comprendidos en el Mensaje que ingresó a la Cámara de Diputados eran más restringidos que lo que entendió la opinión pública. Básicamente, el proyecto persigue facilitar el acceso a información de los consumidores de servicios financieros; otorgar mayores atribuciones al SERNAC para requerir información y orientar a los usuarios en materia de dichos servicios, y dotar a los funcionarios del SERNAC del carácter de "Ministro de Fe". Estos objetivos se ampliaron hasta llegar al texto en estudio, en razón de las mejoras que se introdujeron al proyecto en el primer trámite constitucional, entre las cuales cabe destacar la incorporación de normas sobre "ventas atadas"; la creación del "Sello SERNAC"; el establecimiento de sanciones; la incorporación de los Defensores de los Clientes, y una mayor precisión del ejercicio de la potestad reglamentaria.

En el ámbito financiero también ha existido una evolución. La Dirección de Presupuestos (DIPRES) ha emitido tres informes financieros para el proyecto. El principal componente de costo fiscal se refiere al incremento de la dotación del SERNAC en 23 cargos, 3 de ellos de carácter directivo. De acuerdo al primer Informe Financiero de la DIPRES, el proyecto importaba un costo anual de \$ 463 millones, costo que el segundo informe elevó a \$ 1.080 millones anuales; el tercer informe estableció ingresos probables, por efectos de la aplicación de multas, ascendentes a \$ 526 millones anuales, lo que quiere decir que la mitad del costo se financiaría con las eventuales

## Primer Informe de Comisión de Economía

multas, cálculo que resulta cuestionable por varias razones, entre ellas porque no es el SERNAC el que aplica esas sanciones pecuniarias, sino sólo el que realiza las denuncias.

El señor Pavlovic reiteró que el proyecto se ha perfeccionado en varios aspectos respecto de la propuesta original del Ejecutivo, a saber: las nuevas competencias del SERNAC se extienden a todo el mercado financiero crediticio, la incorporación del "Sello SERNAC" como mecanismo de control del cumplimiento de la legalidad en contratos de adhesión y el marco normativo para "ventas atadas". No obstante, consideró que aún existen materias a perfeccionar, entre las que enunció las siguientes:

- En relación con el SERNAC y sus facultades, estimó indispensable una propuesta más concreta y exhaustiva en materia de modernización del Servicio, que además avance en la desconcentración territorial, la subespecialización y el financiamiento para la realización de estudios comparativos independientes, que permitan analizar mercados cada vez más complejos. Por otra parte, el fortalecimiento del SERNAC parecía insuficiente, demasiado acotado, especialmente considerando la complejidad técnica y la mayor extensión del universo de mercado a controlar, en comparación con el que originalmente fue considerado. No es claro que con 23 nuevos cargos se pueda velar por los derechos de los consumidores de servicios financieros de todo el país.

- En relación con los consumidores, se podría avanzar en su educación para efectos de empoderarlos en la exigencia de sus derechos. Destacó que la educación y participación de los consumidores son buenas prácticas recomendadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Propuso como alternativa crear un "Consejo de Usuarios del Sistema Financiero", que colabore en materias de información y educación de los consumidores.

- En materia de sanciones, valoró positivamente la incorporación de multas que disuadan del incumplimiento de las normas. Sin perjuicio de ello, la sanción de nulidad que se prescribe para las cláusulas que infrinjan la ley sigue gravando al afectado, pues pese a incorporarse varias restricciones y prohibiciones cuya infracción es causa de la imposición de multas, nada se dice sobre la validez de esos actos ilegales; la nulidad se reserva para las cláusulas abusivas. En razón de lo anterior, habría que evaluar el marco de sanciones y los efectos contractuales de las infracciones de normas.

#### INSTITUTO LIBERTAD

La señora Najel Klein, Directora Ejecutiva del Instituto Libertad, formuló comentarios al proyecto que se contienen en una minuta que se incorpora como Anexo al presente informe. En primer término, resaltó la necesidad del denominado " SERNAC Financiero", atendido los niveles de endeudamiento actuales, especialmente entre los jóvenes. En efecto, según la VI<sup>a</sup> Encuesta Nacional de Juventud realizada conjuntamente por el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) y el SERNAC[1], el 50,6% de los jóvenes entre 15 y 29 años está endeudado; de ellos el 57% mantiene deudas en casas comerciales y el 33,7% las ha contraído por el uso de tarjetas de crédito. Aún más preocupante resulta que el 46% de estos jóvenes endeudados no tiene ingresos propios, por lo que la deuda se traspasa a otra persona.

Agregó que, en atención a estas cifras, a las diferencias entre los créditos bancarios y los de casas comerciales, a la asimetría de información y demás factores que ya otros han enunciado, el proyecto es sin duda necesario. Puso de relieve tres aspectos que, en su opinión, pueden mejorarse:

1.- En el artículo 16 sexies se establece que, tratándose de aquellos contratos con el sello SERNAC, si el defensor del cliente resuelve en forma favorable un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento de la norma que impide cambiar precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas en los créditos hipotecarios y de consumo, el proveedor deberá revertir el cambio y devolver al consumidor los cargos cobrados en exceso . Estimó que si bien es importante que el consumidor vea acogido su reclamo, la devolución que se genere debería estar afecta a una tasa de interés que capture el costo alternativo del dinero utilizado por el proveedor, con lo que se indemnizarían efectivamente todos los perjuicios.

2.- El defensor del cliente es una instancia que será organizada por las entidades que hayan adherido a las buenas prácticas y hayan obtenido el sello SERNAC. Una baja adhesión implicaría que un número reducido de instituciones contaría con un defensor del cliente, lo cual se podría traducir en una concentración que favorezca al proveedor y no al consumidor, por lo que es necesario analizar cómo incentivar esa adhesión. Indicó que una alternativa sería licitar el sistema de defensor del cliente, para que sea imparcial, con bases y estándares fijados por el Ministerio de

## Primer Informe de Comisión de Economía

Economía.

3.- En cuanto al sello SERNAC, el proyecto establece que mantendrá validez por dos años, mientras permanezcan vigentes las normas legales o reglamentarias que se constataron para su otorgamiento. Se propone precisar que, si hay cambios en esas normas, los proveedores informen al Servicio, con la finalidad de disminuir los costos de fiscalización.

4.- Finalmente, en relación con los Ministros de Fe, estimó que si bien tendrán este rol funcionarios que tengan la calidad de directivos o profesionales, puede ser que ellos no cuenten con la experiencia requerida. Hay que capacitar para este desempeño.

#### INSTITUTO LIBERTAD Y DESARROLLO

El señor Rodrigo Delaveau, Director del Programa Legislativo del Instituto Libertad y Desarrollo, comentó el proyecto y dejó una minuta con los principales aspectos de su presentación, la que se incorpora como Anexo al informe.

El señor Delaveau destacó como muy atendibles los fundamentos del proyecto en estudio, considerando el grado importante de asimetría de información existente entre los bancos y sus deudores, que se explica en parte por la complejidad de los contratos con que opera el sistema. Hizo presente que se trata de contratos de adhesión, que no hay que confundir con situaciones como el monopolio de una de las partes; se trata de regular unos contratos que son binarios, es decir, se aceptan o se rechazan, y en ellos la libre voluntad está algo disminuida.

Se refirió a cuatro puntos del proyecto que, en su opinión, podrían perfeccionarse:

1.- El sello SERNAC podría tender a estandarizar los contratos. Al limitar la libertad del proveedor, un posible efecto es que queden fuera del acceso al crédito aquellos consumidores que presentan un riesgo mayor. Es necesario ser cuidadosos en cuan amplia será la estandarización de este sello.

2.- Retroactividad de las normas del contrato y del reglamento. El artículo 62 propuesto establece una serie de normas conforme a las cuales el Ministerio de Economía dictará reglamentos, a fin de regular una serie de materias contractuales y de establecer un plazo para que los contratos se adecuen a estas normas. En este punto, es necesario recordar que el contrato es una ley para las partes, por lo que sólo la ley, y no el reglamento, podría eventualmente influir en el contrato.

La Constitución, agregó, establece como garantías la libertad económica, la libertad de contratación y el derecho de propiedad sobre los derechos que emanen de un contrato, garantías que sólo pueden ser reguladas por ley. Aún más, la limitación de estos derechos en su esencia podría vulnerar el artículo 19, número 26, de la Carta Fundamental.

Puso de relieve una segunda objeción en relación con la retroactividad. La parte final del artículo 62, referida a los contratos de renovación automática, obliga a incorporar ciertas cláusulas al momento de la renovación. Se prescinde de esta manera de que no se trata de un contrato distinto, sino del mismo contrato ya celebrado. Hay que cuidar que esa regulación legal, que interviene en un contrato ya celebrado, no resulte expropiatoria para alguna de las partes.

3.- Respecto de la nulidad, tema que ya ha sido abordado, el proyecto contempla la posibilidad de pedir la de ciertas cláusulas, pero no se contempla qué ocurre con las restantes disposiciones cuando la cláusula cuya nulidad se solicita es esencial para el contrato. Consideró conveniente que la nulidad se rija por las normas generales establecidas en el Código Civil, que resuelve bien este problema, sin entregar esta potestad difícil de ejecutar al juez, que intentará suplir la voluntad de las partes.

4.- En cuanto a los Ministros de Fe, estimó que existe un problema de denominación, pues entre nosotros prevalece la idea de que su certificación constituye plena prueba de los actos respectivos; en este caso el proyecto sólo produce una alteración en la carga de la prueba, pues el mérito probatorio del atestado de estos ministros de fe especiales estará sujeto a lo dispuesto en el artículo 427 del Código de Procedimiento Civil, que le da el de una presunción simplemente legal, si existe una orden judicial previa. Sin embargo, en muchos casos el funcionario del SERNAC actuará por mandato directo de la ley, lo que siembra dudas respecto del valor probatorio de su certificación en esos casos. Propuso que el certificado del funcionario del SERNAC se estime como una denuncia

## Primer Informe de Comisión de Economía

que el juez deberá apreciar conforme a las normas de la sana crítica.

El Honorable Senador señor Espina discrepó en relación a este último punto, pues es fundamental que el testimonio del Ministro de Fe tenga un valor probatorio fuerte, aspecto que constituye un pilar de este proyecto, pues de otra manera el SERNAC o los consumidores se verán en franca desventaja ante un tribunal.

#### SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

El señor Juan Antonio Peribonio, Director del SERNAC, hizo presente algunas consideraciones generales en relación al proyecto en comento. Recordó que se encuentra en segundo trámite constitucional, y puso de relieve que tanto el Servicio como el Ministerio de Economía han estado comprometidos en su redacción y han colaborado en su tramitación.

Conforme a la ley vigente, los derechos básicos de todo consumidor son el derecho a la información veraz y oportuna, a la no discriminación, a la reparación y a la libre elección. La ley también contempla, en los artículos 16 y siguientes, un completo análisis de las cláusulas abusivas que puede haber en un contrato de adhesión, normas sobre el crédito al consumidor y sobre cobranza extrajudicial, que se incorporaron el año 2004.

Esas normas son insuficientes en relación al mercado financiero, afirmó el señor Peribonio, por lo que el proyecto incorpora nuevas normas que regirán en este mercado clave, para que él se pueda desarrollar normalmente.

Los principales aspectos que se regulan son los siguientes: se eleva el nivel de la información básica comercial específica (artículos 16 bis, 16 ter, 17 A y 30, inciso 4º); se aumenta el monto de las multas por infracciones (artículos 16 bis y 16 quáter); se fortalece el derecho a la libre elección (artículo 16 quinquies); se prohíbe las ventas atadas (artículo 16 sexies); se consagra una regulación especial del mandato para pago automático (artículo 16 septies); se incorpora la suspensión de la prescripción (artículo 26); se crea el Sello SERNAC (artículo 55); se agrega la educación en materia de consumo financiero (artículo 58, letra a)); se refuerza las facultades del SERNAC en materia de información básica financiera (artículo 58, inciso final); se dispone la remisión al SERNAC de las resoluciones de organismos fiscalizadores (artículo 58 bis), y se da el carácter de Ministro de Fe a algunos funcionarios (artículo 59 bis). Detalló a continuación cada uno de estos aspectos.

#### 1.- Reforzamiento del nivel de información.

El artículo 16 bis establece la obligación de información que pesa sobre los proveedores que celebran contratos de adhesión, con el objetivo de promover su simplicidad y transparencia. ellos deben entregar un desglose detallado de una serie de ítems. El artículo 16 ter contempla la obligación de los prestadores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión, de comunicar periódicamente, y cuando lo solicite el consumidor, información referente al servicio prestado; asimismo, se ocupa de la opción de poner término anticipado al contrato. El artículo 17 A también establece una obligación de información de los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión. Finalmente el artículo 30 obliga a las empresas a entregar determinada información a través de Internet.

#### 2.- Aumento de las multas.

La sanción por infracción al artículo 16 bis es una multa bastante elevada, de hasta 750 unidades tributarias mensuales, que también se impone, en el artículo 16 quáter, al proveedor en un contrato de adhesión que afecte a uno o más consumidores, por incumplimiento del artículo 16 bis.

#### 3.- Fortalecimiento del derecho de libre elección.

El artículo 16 quinquies prohíbe en la promoción de productos financieros la utilización de prácticas comerciales que restrinjan, de cualquier forma, el derecho de libre elección. Enuncia a modo ejemplar qué debe entenderse por conducta atentatoria.

#### 4.- Ventas Atadas.

El artículo 16 sexies regula en forma pormenorizada las ventas atadas, las define, las prohíbe y establece las condiciones para entender cuando un producto o servicio financiero es vendido de manera atada a otro. Contempla la obligación del proveedor que ofrece conjuntamente algunos productos de informar sobre las condiciones que

## Primer Informe de Comisión de Economía

rigen a cada uno de ellos, así como la de comparar los valores y condiciones en caso que se contraten separadamente; el incumplimiento es sancionado con multa de hasta 750 UTM .

#### 5.- Regulación especial del mandato otorgado para el pago automático de la cuenta, crédito o tarjeta de crédito.

El artículo 16 septies faculta al consumidor para dejar sin efecto, en cualquier tiempo, el mandato, autorización o cualquier otro acto jurídico otorgado para los efectos indicados, sin más formalidades que las necesarias para otorgar el acto revocado. La norma se incorpora para evitar la discusión que se generaba porque los proveedores alegan que el mandato comercial es irrevocable, aunque para el consumidor es un acto de carácter civil. Al mismo tiempo, se presume que la inejecución de la revocación constituye una infracción que da lugar a la indemnización de todos los perjuicios.

#### 6.- Suspensión de la prescripción.

El artículo 26 vigente dispone que la acción para perseguir la responsabilidad infraccional prescribe en seis meses, contados desde que se comete la infracción. El proyecto incorpora una norma conforme a la cual el plazo para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor se suspende cuando el consumidor, dentro de éste, presenta un reclamo ante SERNAC conforme a la letra f) del artículo 58; el plazo de prescripción seguirá corriendo una vez concluido el trámite ante el Servicio.

#### 7. Sello SERNAC.

Se incorpora en el artículo 55, bajo dos condiciones:

- a) Que el contrato se ajuste a la ley de protección de los derechos de los consumidores y al reglamento que se dicte a este efecto, circunstancias ambas que deben ser constatadas por el Servicio, y
- b) Que el consumidor pueda recurrir voluntaria y gratuitamente a un sistema imparcial de defensor del cliente.

Es un sello voluntario para las empresas. Su mantención se encuentra supeditada a la vigencia de las normas legales o reglamentarias que se constataron para su otorgamiento, pero tiene un plazo máximo de duración de 2 años, al cabo del cual se debe renovar. La renovación estará supeditada a la existencia de multas referidas al contrato y de reclamos contra la aplicación del citado instrumento. Finalmente, en caso que no se renueve el sello o que se elimine, el proveedor está obligado a informar de ello a sus clientes.

#### 8.- Educación en materia financiera.

Se agrega en la letra a) del artículo 58, entre las funciones que corresponden al SERNAC, las de formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor en materias propias del consumo, en especial las que digan relación con los derechos y obligaciones de los consumidores de servicios financieros, así como en materia de garantías y de derecho a retracto, entre otras. Se trata de una norma vital para el correcto funcionamiento del sistema, se que permite al SERNAC trabajar en la alfabetización financiera de los consumidores.

#### 9.- Implementación de mejoras en la Información Básica Comercial.

Actualmente el SERNAC tiene la facultad de pedir a las empresas cierta información básica comercial, potestad que se mejora sustancialmente en el proyecto. Para ello, se reemplaza el actual inciso final del artículo 58, a fin de introducir las siguientes modificaciones:

- Los proveedores deberán proporcionar al Servicio la documentación que se solicite por escrito, que diga relación con la Información Básica Comercial (IBC), dentro del plazo del requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles; el plazo actual es de treinta días.
- El SERNAC podrá solicitar por escrito, y los proveedores estarán obligados a entregarla, la documentación adicional que sea indispensable o proporcional para cumplir con las funciones del Servicio, dentro de un plazo que no podrá ser inferior a diez días hábiles; esta es una facultad nueva.
- La negativa o demora injustificada en la entrega de esta información se sanciona con multa de 200 unidades

## Primer Informe de Comisión de Economía

tributarias mensuales, que podrá aplicar el juez de policía local o el organismo fiscalizador correspondiente. En ambos casos el SERNAC actuará como parte.

**10.- Remisión de resoluciones de organismos fiscalizadores a SERNAC.**

Se trata de una disposición nueva, que se inserta como inciso segundo en el artículo 58 bis, que busca fomentar la interoperabilidad entre el SERNAC y otros servicios con facultades reguladoras y fiscalizadoras. Explicó que actualmente el Servicio puede denunciar ante los organismos que correspondan, infracciones legales que afecten a los consumidores; en virtud de este nuevo inciso se obliga a dichos organismos a remitir al SERNAC las resoluciones que dicten a raíz de tales denuncias. Asimismo, el SERNAC puede hacerse parte de los procesos respectivos.

**11.- Ministros de Fe.**

El artículo 59 bis incorpora esta figura. Los ministros de fe sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de las normas de la ley de defensa de los derechos de los consumidores que constaten en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva. Su valor probatorio es el establecido en el artículo 427 del Código de Procedimiento Civil, es decir, el de una presunción simplemente legal. Si los hechos certificados resultan ser falsos o inexactos, el afectado podrá reclamar al superior jerárquico, quien iniciará una investigación sujeta al Estatuto Administrativo; en caso de comprobarse la falta se considerará que contraviene la probidad administrativa, a efectos de su sanción.

Esta norma permitirá superar una dificultad que se presenta en la gran mayoría de los casos que llegan a los tribunales, cual es, que el consumidor a esa altura ya no tiene las pruebas indispensables para que se acción prospere. La existencia de estos Ministros de Fe es un gran avance en este sentido.

El Director del SERNAC, señor Juan Antonio Peribonio, se abocó luego a explicar los aspectos financieros de este proyecto. Para el año 2011 el Servicio cuenta con un presupuesto de

\$ 6.615.636.000, que incluye \$ 440.000.000 para apoyar esta iniciativa legal, los que se desglosan como sigue:

- \$ 220.000.000 para Gastos en Personal (Subtítulo 21).
- \$ 159.849.000 para Bienes y Servicios de Consumo (Subtítulo 22).
- \$ 60.151.000 para Adquisición de Activos No Financieros (Subtítulo 29).

Explicó que el financiamiento adicional del SERNAC financiero asciende a \$ 681.424.000, según el informe de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, monto que debe sumarse a los \$ 440.000.000 señalados anteriormente, y mostró el siguiente desglose de este nuevo total:

- \$ 475.525.000 para Gastos en Personal.
- \$ 137.532.000 para Bienes y Servicios de Consumo.
- \$ 68.117.000 para Adquisición de Activos No Financieros.

En suma, el SERNAC financiero tiene un costo de

\$ 1.121.424.000, cálculo que está basado en la hipótesis de que comience a operar en el curso del presente año.

Para el cumplimiento de las nuevas funciones que se le encomiendan, se propone el siguiente incremento de la dotación del SERNAC, en el que se creará una nueva división:

Dotación de Planta y Contrata:

1 cargo grado 4°, de planta: Jefe División Financiera (con asignación de función crítica), con un costo anual de \$ 25.803.000.

2 cargos grado 5°, de planta: 2 Jefes de Departamento en el nivel central (también con asignación de función

## Primer Informe de Comisión de Economía

crítica), con un costo anual de

\$ 45.455..000. Habrá un departamento de estudios y uno judicial.

11 cargos grado 6°, a contrata (5 Asesores en el nivel central y 6 en las Direcciones Regionales), con un costo que asciende a \$ 210.441.000.

4 cargos grado 7°, a contrata (4 Asesores en las Direcciones Regionales), con un costo de \$ 70.177.000.

5 cargos grado 8°, a contrata (5 Asesores en las Direcciones Regionales), con un costo de \$ 79.905.000.

En resumen, se trata de una dotación total de 23 nuevos cargos, con un costo de \$ 431.781.000.

Profesionales a honorarios asimilados a grados:

Se trata básicamente de técnicos jurídicos que deberán llevar adelante las defensas judiciales.

-15 cargos de Profesional Grado 12°, con un costo de \$ 170.665.000.

-10 cargos de Profesionales Grado 14°, con un costo de \$ 93.329.000.

El gasto total en honorarios será de

\$ 263.994.000.

-----  
El Honorable Senador señor Tuma manifestó que, sin lugar a dudas, el proyecto constituye un importante avance. Estimó necesario dotar a las organizaciones de consumidores de un rol especial en el ámbito financiero.

En referencia al "Sello SERNAC", consultó quién estará llamado a evaluar si un determinado proveedor o productor a quien se le canceló el sello está cumpliendo la obligación de informar adecuadamente de ello a los consumidores.

En la esfera presupuestaria, le pareció que, salvo en lo relativo a dotación de personal, no se dota al SERNAC de los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente las nuevas funciones.

El Honorable Senador señor García manifestó su inquietud frente a la recarga de trabajo que estas modificaciones pueden significar para los juzgados de policía local, y solicitó que se precise si se ha efectuado una estimación de la misma. Puso de relieve el colapso por sobrecarga de trabajo que hoy experimentan muchos de esos tribunales.

El Honorable Senador señor Zaldívar compartió estas aprensiones y recalcó que es indispensable, para que el proyecto alcance los objetivos propuestos, dotar al SERNAC de los instrumentos necesarios para llevar a cabo esta labor. Asimismo, corresponde analizar si el presupuesto que se asigna es suficiente. Es importante evitar que este proyecto de ley no provoque un retroceso en el rol y la imagen que tiene SERNAC el día de hoy.

El Director, señor Peribonio, manifestó que, previendo los reparos planteados, se encargó a la División de Ingeniería de Transporte y Logística de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DICTUC) un análisis de proyección de demanda. El referido informe de estimación de flujo de atenciones del SERNAC Financiero se incorpora como Anexo al presente informe.

Agregó que el proyecto contiene un sinnúmero de variables que, una vez aplicadas, permitirán que los reclamos en materia financiera puedan ser resueltos en la mediación, en gran medida. Conforme al estudio del Dictuc la creación del Defensor del Cliente prevendrá que un gran número del aumento de la demanda, que cifró en 30%, no llegue a los tribunales.

#### SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

El Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, señor Carlos Budnevich Le-Fort, expuso las consideraciones y puntos de vista del regulador bancario en esta materia, los que se contienen en una minuta que se adjunta como Anexo a este informe.

## Primer Informe de Comisión de Economía

Manifestó que, en términos generales, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) tiene una opinión favorable respecto de las iniciativas tendientes a proteger los derechos de las personas que acceden a los servicios financieros; de igual modo, la actividad financiera debe estar acompañada por una regulación que establezca derechos y obligaciones de sus usuarios, en atención a la masificación de los productos que ofrece y en vista de las crecientes complejidades tecnológicas involucradas. Nuestro país debe participar de la evolución internacional que experimenta un vasto conjunto de derechos de las personas, entre ellos, sus derechos como usuarios y consumidores.

Señaló que, analizando la discusión y tramitación de la iniciativa, se constata la adopción de un criterio de equilibrio entre las distintas entidades y cuerpos normativos involucrados, pues la ley debe armonizar y no confrontar distintos bienes jurídicos. Se recogen las particularidades de las industrias y productos financieros y se estima que se avanzará en esta misma senda de equilibrio respecto del rol de la SBIF y de su cuerpo normativo, ambos originados en virtud de la Ley General de Bancos y de las delegaciones entregadas por el Banco Central de Chile. Espera que este equilibrio se mantenga en las reglamentaciones que se dicten en virtud de esta ley, en el sentido de que en ningún caso sus disposiciones podrán afectar la sana administración de riesgos por parte de las entidades prestadoras de servicios financieros.

El Superintendente recalcó que la principal misión institucional de la SBIF es velar por el bien que representa la estabilidad del sistema financiero, y resulta necesario propender a la existencia de un adecuado equilibrio entre estabilidad financiera y la defensa de los derechos de los consumidores.

Planteó luego algunas inquietudes vinculadas con lo expuesto:

- Los fundamentos del conjunto de disposiciones legales que regulan la actividad bancaria en Chile están orientados a evitar que se afecte la sana administración de riesgos por parte de las entidades prestadoras de servicios financieros. Ello requiere ser muy precisos en indicar quién definirá cuándo se está en presencia de una situación que se aviene con una sana administración de riesgos y cuando no. Surge la interrogante respecto del efecto de las normas de la ley de protección de los derechos de los consumidores y sus reglamentos, frente a las impartidas por la SBIF, en otros términos, cuál es el grado y forma de aplicación de aquéllas, en vista de las regulaciones bancarias.

El equilibrio en la aplicación de normas que velan por la protección de distintos bienes jurídicos no puede quedar en un ámbito difuso. La ley tiene el rol insustituible de definir claramente los ámbitos de actuación de los entes involucrados.

Consideró que pueden presentarse dificultades en cuanto a la extensión y aplicación irrestricta de las disposiciones sobre protección de los derechos de los consumidores en la actividad bancaria. En su opinión, por su carácter de normas especiales, las regulaciones bancarias prevalecen, en los casos específicos, sobre las de la ley N° 19.496, siendo la aplicación de estas últimas supletoria o subsidiaria, esto es, en las materias que la legislación especial no prevea o que escapan de su ámbito específico. El problema, resaltó, es que pueden existir distintas interpretaciones legales en esta materia.

El necesario equilibrio entre la estabilidad financiera y los derechos de los consumidores exige dedicar especial atención a los reglamentos que se dictarán para la aplicación de esta ley. En efecto, para la adecuada incorporación de las normas y criterios de la SBIF, que ella imparte en uso de sus atribuciones legales y potestades delegadas por el Banco Central, se requeriría una participación más vinculante en el proceso de promulgación de dichos reglamentos. Reiteró la importancia de que exista un mandato legal que provoque la coordinación.

#### CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS A.C.

El señor Hernán Calderón, representante de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios A.C. (CONADECUS), destacó la relevancia la opinión de las asociaciones de consumidores en relación con estas iniciativas, a cuya aplicación ellas concurrirán con el SERNAC. Agregó que estas organizaciones de la ciudadanía tienen muchas veces una mirada distinta que la del ente regulador o del organismo público, en cuanto a cómo proteger a los consumidores de manera más efectiva. El señor Calderón dejó una minuta con la posición de CONADECUS, la que se adjunta como Anexo al informe.

Comenzó mencionando que el Mensaje que originó el proyecto pretende fortalecer la protección del usuario de

## Primer Informe de Comisión de Economía

servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros, dotando de mayores atribuciones al SERNAC, para que el consumidor conozca el costo real del servicio que contrata o bien el costo que le significa poner término anticipado al servicio contratado. Además, crea una unidad financiera dentro del SERNAC, para orientar a los consumidores y derivar a los organismos correspondientes los reclamos que reciba; confiere el carácter de Ministro de Fe a determinados funcionarios del SERNAC, a fin de que puedan certificar, con valor probatorio ante tribunales, los hechos que conozcan en las fiscalizaciones. Este último punto, que ha constituido un largo anhelo de las organizaciones de consumidores, es lo más relevante del proyecto, es una herramienta necesaria para fiscalizar y para que las fiscalizaciones tengan fuerza probatoria.

En cuanto a la contratación por parte del SERNAC de un reducido número de funcionarios, manifestó que le parece insuficiente para cubrir las necesidades a nivel nacional.

En términos generales, estimó que se trata proyecto débil, que no aporta herramientas sustanciales para la protección del consumidor, con la sola excepción del establecimiento de los Ministros de Fe. En cuanto a las atribuciones que se pretende otorgar al SERNAC, la principal de ellas ya existe: desde hace seis años los proveedores están obligados a proporcionar al SERNAC los informes y antecedentes que les solicite, y la negativa o retardo en proporcionarlos se sanciona con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales.

La exigencia de que los reglamentos que se dicten deban consultarse a organismos como las Superintendencias y deban llevar la firma de otros Ministros, incluido el de Hacienda, significará un retraso en la entrada en vigencia de las modificaciones que contempla el proyecto de ley, particularmente por la intervención de entes cuya función no es la defensa de los consumidores, como es el caso de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, cuyas decisiones, en opinión de CONADECUS, más bien afectan los derechos de los consumidores, no los defienden. Estimó que, a fin de resguardar esos derechos, las Superintendencias debieran tener la obligación de solicitar el pronunciamiento del SERNAC cuando sus resoluciones puedan afectar a los consumidores y propuso incorporar una norma en este sentido.

CONADECUS estima indispensable para la eficacia de esta normativa que se modifiquen disposiciones de la ley de protección del consumidor en el sentido que se consigna a continuación:

1.- Ratificar la plena vigencia de la ley respecto de proveedores de servicios regulados por leyes especiales (bancos, sanitarias, vivienda, etcétera), cuando se vean afectados los derechos de los consumidores.

2.- Ampliar los casos de cláusulas abusivas, a fin de evitar, por ejemplo, arbitrariedades en cláusulas de aceleración en los contratos créditos hipotecarios, y ampliar la multa señalada en el inciso final del artículo 58, hasta 1000 unidades tributarias mensuales, con un mínimo de 200 unidades tributarias mensuales.

3.- Agilizar el procedimiento para defensa de los intereses colectivos o difusos. Hizo presente que existe una iniciativa de Senadores en este sentido, que estimó completamente satisfactoria;

4.- Analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los usuarios de servicios y productos financieros sobre los que ofrecen las instituciones financieras, cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea clara, para que no de origen a errores y no contenga inexactitudes;

5.- Otorgar al SERNAC las facultades de revisar, regular y autorizar, entre otros aspectos, los contratos de adhesión, la publicidad, los modelos de estados de cuenta, las unidades especializadas en atención de usuarios, empleados por las instituciones financieras. Estimó el señor Calderón que esto es básico para regular una zona gris, en la que el SERNAC ya ha avanzado, pero que requiere otorgarle la atribución por ley;

6.- Facultar al SERNAC para imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia, por infracciones a las leyes que regulan las actividades de las instituciones financieras sujetas a su supervisión.;

7.- Exigir que las Superintendencias soliciten el pronunciamiento del SERNAC en relación con sus resoluciones y autorizaciones que pueden afectar a los consumidores o transgredir la ley

N° 19.496 o las normas sobre libre competencia;

8.- Permitir que el SERNAC, en su rol de defensa de los intereses generales del consumidor, pueda denunciar ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia las conductas monopólicas, acuerdos de cartelización, colusión de

## Primer Informe de Comisión de Economía

precios, integración productiva vertical que puedan afectar al consumidor y otorgar al SERNAC competencia para proponer proyectos de ley destinados a corregir estas conductas. El Servicio es un actor relevante en materia de libre competencia, por su la capacidad para hacer estudios, investigar mercados, etcétera;

9.- Incorporar la protección proactiva del consumidor en los campos de la legislación antimonopolios;

10.- Una medida básica para que los consumidores cuenten con información clara y precisa, es que las informaciones que entregan los proveedores de servicios financieros a los consumidores se hagan a precios de contado y que los intereses financieros sólo se apliquen sobre los saldos pendientes de pago al final del mes anterior y se informen separadamente. Igual criterio debe aplicarse a los cargos por servicios como seguros, reembolsos de gastos y gastos inherentes a una cuenta de crédito, todos los cuales deben detallarse por separado en cada cuenta;

11.- Fijar la tasa de interés máximo convencional en función de la Tasa de Política Monetaria (TPM) del Banco Central, sin que pueda excederla en más del 30%;

12.- Prohibir la discriminación de precios y condiciones por parte de los proveedores que abastecen al comercio al detalle, de tal manera que los entes comerciales detallistas compitan en igualdad de condiciones y precios. Establecer penas corporales, pecuniarias e indemnizaciones a favor de los afectados para quienes infrinjan esta norma;

13.- Prohibir a los proveedores al comercio minorista informar o sugerir precios de venta a los consumidores finales. En igual línea, el ente comprador de una empresa no podrá sugerir al proveedor que establezca precios de venta al consumidor final. Esto se relaciona con lo que ocurrió hace un par de años con la colusión de las farmacias;

14.- Impedir que los contratos de adhesión incluyan mandatos abiertos a la empresa emisora, para suscribir documentos en representación del consumidor. El SERNAC tuvo avances importantes con las empresas que estuvieron dispuestas a aceptar esto. Asimismo, hacer nulas las cláusulas que liberan al proveedor del cumplimiento de cualquier norma limitativa o restrictiva que la ley haya establecido a su respecto;

15.- Prohibir las ventas atadas de productos o servicios, se encuentren o no asociados; presumir de derecho la existencia de una venta atada cada vez que la contratación de un producto tenga efectos en el precio o condiciones de prestación de otro;

16.- Destinar el producto de multas por infracciones a la ley N° 19.496 a un fondo concursable para las asociaciones de consumidores. Estos recursos se consignarían en una cuenta aparte de los recursos destinados en el presupuesto de la nación. El 50% de lo acumulado por multas sería concursable para proyectos anuales de las asociaciones, destinados a crear o fortalecer las plataformas de atención, asesoría y orientación de los consumidores. La administración correspondería a un Consejo que garantice la autonomía de las asociaciones como instituciones privadas sin fines de lucro.;

17.- Facilitar que las asociaciones de consumidores desarrollen una política de educación financiera de la población, para que puedan hacer frente en mejores condiciones a la venta de productos al crédito;

18.- Crear un consejo consultivo de temas financieros, en el cual estarían representados las asociaciones de consumidores, el SERNAC, la SBIF, la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) y la ASBIF.

#### FUNDACIÓN CHILE CIUDADANO

El abogado señor Fernando Arancibia, Presidente de la Fundación Chile Ciudadano, hizo observaciones al proyecto y dejó una minuta con sus principales comentarios, que se adjunta como Anexo al informe.

Comenzó recalmando la importancia de oír la opinión de una organización de la sociedad civil que tiene una visión distinta de la de los entes públicos. Anunció que en su presentación retrocederá en la tramitación del proyecto, desafiando la idea que subyace en sus fundamentos. El proyecto parte de la idea 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 y que las asimetrías en la información deben ser resueltas dotando al SERNAC de mayores atribuciones y competencias en ese ámbito, para proteger al consumidor de servicios financieros.

## Primer Informe de Comisión de Economía

Estimó que, de acuerdo a la realidad de los mercados de servicios financieros, esto es sólo parcialmente cierto. La toma de decisiones económicas por parte de los consumidores no está determinada únicamente por la información que posea, la gran masa de ellos contrata servicios financieros con quien puede, no quien quiere. El consumidor común irá donde quien le preste el dinero, donde le den el crédito, no donde le den el mejor crédito, entre otras cosas, porque no tiene el tiempo ni la capacidad para discernir cuál es la mejor oferta, ni tampoco la solvencia ni la experiencia para clasificar según los parámetros de riesgo que fija cada entidad financiera, ni la posibilidad de discutir el contrato de adhesión que le ofrecen, el que sólo puede aceptar, si quiere el crédito.

El mercado financiero es un mercado cartelizado, con poca competencia (la SBIF informa sobre 21 bancos), segmentado y de nichos y además con altas tasas de interés, extremadamente complejo, marcado por las letras chicas, donde los abusos son reales, como lo demostró la detección de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, primero negadas y luego reconocidas por la asociación gremial bancaria.

Hizo presente que el Ejecutivo ha admitido que el proyecto no corrige todos los problemas planteados en materia de servicios financieros, ya que no modifica la ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero, por ejemplo; tampoco aborda lo que en el debate público se ha denominado la portabilidad de las garantías, que es un tema muy importante relacionado con el prepago o la repactación de deudas. El Director del SERNAC, en la misma línea se ha referido a la falta de herramientas y facultades del Servicio para hacer exigibles los derechos y principios contenidos en la ley N° 19.496, aunque ha señalado que esto se subsana con la exigencia de información para que el consumidor pueda tomar mejores decisiones y con el llamado sello SERNAC.

Su crítica apunta a que no se fortalece radicalmente la protección del consumidor de servicios financieros, porque no se crean más derechos ni mecanismos eficaces y expeditos para asegurarlos, que ofrezcan mayor transparencia, equidad en la cláusulas y sistemas más ágiles para la resolución de conflictos.

Suscribió lo señalado por otras Asociaciones de Consumidores, en cuanto a la necesidad de introducir otras modificaciones en la ley N° 19.496, entre las que destacó:

1.- Ampliar las hipótesis de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en lo que dice relación con transparencia, equidad en la contratación y resolución de conflictos.

2.- Dar competencia a los tribunales ordinarios para conocer de las infracciones a la ley de protección al consumidor.

3.- Facultar al SERNAC para imponer sanciones administrativas por infracciones a la ley de protección de los derechos de los consumidores. El SERNAC, con este proyecto, está interviniendo en un tema que tiene gran relevancia en la vida diaria de las personas y es preocupante que no tenga las herramientas suficientes.

4.- Crear un consejo consultivo de temas financieros, donde estén representados las asociaciones de consumidores, el SERNAC, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras y las Superintendencias correspondientes a las actividades financiera y de seguros.

5.- Imponer a las superintendencias el deber de recabar el pronunciamiento del SERNAC, antes de dictar resoluciones que puedan afectar a los consumidores o transgredir la ley de protección de sus derechos. Esto produciría la necesaria coordinación entre los entes a que hizo referencia el Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras.

6.- Agilizar los procedimientos para hacer valer los intereses colectivos o difusos, dejando sin efecto, entre otros trámites, el examen de admisibilidad de las acciones y la exigencia de que el mandato judicial conste por escritura pública.

7.- Establecer como obligatoria la mediación en conflictos relacionados con el consumo. Se trata de un elemento que no se menciona, en circunstancias que en la legislación comparada es una medida clave.

8.- Dotar de mayores y mejores medios a las asociaciones de consumidores, quienes naturalmente representan los llamados intereses colectivos o difusos. En Chile, según la información que proporciona el SERNAC, hay 70 de estas organizaciones, que deben competir en un fondo concursable con un presupuesto de \$ 300 millones al año, presupuesto que ha sido rebajado un 20 % para el año en curso.

## Primer Informe de Comisión de Economía

**9.- Consagrar la protección al consumidor como garantía constitucional.**

En relación con el texto del proyecto en estudio, el señor Arancibia expresó las siguientes consideraciones.

Dado que el eje del proyecto se sitúa en la asimetría de la información, se podría incorporar a las asociaciones de consumidores como entidades habilitadas para solicitar a los proveedores la información señalada en los artículos 16 bis, 16 ter, 17 A y 30, inciso cuarto.

Respecto de los Ministros de Fe, apoyó la consagración de la figura; añadió que parece innecesario el inciso final del artículo 59 bis, sobre responsabilidad de los ministros de fe, habida cuenta de lo establecido en el Estatuto Administrativo y, en su caso, en el Código Penal, en materia de delitos funcionarios. Por otro lado, consideró insuficiente la dotación de funcionarios que pueden constatar infracciones a la ley de protección de los derechos de los consumidores, especialmente en regiones.

En relación con las atribuciones del Presidente de la República, indicó que llama la atención la propuesta de facultar al Presidente de la República para dictar reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, pues la Constitución Política de la República consagra la potestad reglamentaria; además, le mereció reparo que se condicione esta facultad, ya que para dictar tales reglamentos se deberá consultar a organismos públicos que son dependientes del Presidente o están relacionados con él.

En cuanto al Sello SERNAC, en su opinión debe condicionarse su otorgamiento no sólo al establecimiento de una defensoría de los clientes, sino a la instauración de mecanismos de mediación con la participación de asociaciones de consumidores.

Respecto de la educación financiera, no le parece el término adecuado, y consideró preferible aludir a alfabetización financiera, labor que debiera ser llevada a cabo preferentemente por las asociaciones de consumidores, con financiamiento al efecto.

-----

Finalizadas las intervenciones, el Honorable Senador señor Kuschel mostró su preocupación por la información que entregan las instituciones financieras a los consumidores, que no resulta clara, lo que sumado a la ignorancia o analfabetismo financiero coloca en franca desventaja al consumidor. Propuso avanzar hacia una Tasa Anual o Tasa Mensual Equivalente, que refleje los costos totales y permita la comparación entre una entidad financiera y otra, como ocurre en otros países.

-----

- Sometida a votación la idea de legislar, ésta fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores García (Presidente accidental), Espina, Kuschel y Sabag.

**TEXTO DEL PROYECTO**

A continuación, se transcribe el texto del proyecto de ley que la Comisión de Economía propone aprobar en general, y que corresponde al despachado por la Cámara de Diputados en el primer trámite constitucional:

**PROYECTO DE LEY:**

"ARTÍCULO 1º.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agréganse a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 bis, 16 ter, 16 quáter, 16 quinquies, 16 sexies y 16 septies:

"Artículo 16 bis.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o con sociedades de apoyo a su giro, establecimientos

## Primer Informe de Comisión de Economía

comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica u otros proveedores de dichos 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 o tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso.
- b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.
- c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.
- d) En el caso que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve a la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios y cuáles voluntarios, y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma.
- e) Indicar si la institución cuenta con un sistema de atención de reclamos y con los servicios de un defensor del cliente en el evento de que se susciten controversias no resueltas por las partes. En ambos casos, señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.
- f) Indicar si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de ajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor, por lo menos, con 30 días hábiles de anticipación respecto de su entrada en vigencia. El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato.

Artículo 16 ter.- Los proveedores de aquellos servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento deberán comunicar periódicamente y cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

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

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

En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el mutuo otras hipotecas que no sea la que caucionó el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor. Extinguidas

## Primer Informe de Comisión de Economía

totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a escriturar el alzamiento de la hipoteca dentro del plazo de 30 días.

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

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

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.

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

- a) La emisión y, o envío de productos o contratos representativos de ellos, no solicitados al domicilio o lugar de trabajo del titular.
- b) La venta directa de productos financieros en la vía pública y en espacios o recintos educacionales y, o de concurrencia habitual de adultos mayores. Esta limitación no puede significar una restricción a la publicidad masiva e indirecta.

Artículo 16 sexies.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada, si el proveedor:

- a) impone la contratación al consumidor de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y
- b) no lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar da esa manera con otros proveedores; o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.

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

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

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

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

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

## Primer Informe de Comisión de Economía

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

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

**Artículo 16 septies.-** Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, éste podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando.

En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del período subsiguiente de pago o abono que corresponda en la obligación concernida.

La inejecución de la revocación informada al proveedor del bien o servicio dará lugar a indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.

En ningún caso será eximete de la responsabilidad del proveedor, la circunstancia que la revocación deba ser puesta en práctica por un tercero.

2. Agrégase, a continuación de su artículo 17, el siguiente artículo 17 A:

"Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, deberán informar el cobro de bienes y servicios ya prestados en términos simples, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato.".

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

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

4. Agrégase en el inciso cuarto del artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: "La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.".

5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: "Título V Del sello SERNAC y de los defensores de los clientes", pasando a ser VI el actual Título V, y agrégase bajo su epígrafe, el siguiente artículo 55:

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

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

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

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

## Primer Informe de Comisión de Economía

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

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

6. En el artículo 58:

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

ii) Reemplázase el inciso final, por los siguientes incisos:

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

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

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

El proveedor requerido podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley, en cuyo caso los plazos para la entrega de información se suspenderán por todo el tiempo que dure la tramitación de dichos recursos.

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

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

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

7. Añádese en el artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo:

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

## Primer Informe de Comisión de Economía

en aplicación del inciso tercero del artículo anterior.".

8. Agrégase en el artículo 59, el siguiente inciso segundo:

"En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.".

9. Añádese el siguiente artículo 59 bis:

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

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

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

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

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

10. Agrégase el siguiente artículo 62:

"Artículo 62.- A través de uno o más reglamentos expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se desarrollará, complementará y facilitará la ejecución de esta ley y en aquellas materias que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales, en cuyo caso deberá consultarse previamente al o los organismos que tengan atribuciones en el respectivo sector, y firmarse además por el Ministerio a través del cual se relaciona el organismo correspondiente. De la misma forma se establecerá la información que deben entregar las páginas web de los proveedores señaladas en el inciso tercero del artículo 30, la que deberá incluir, al menos, la información básica comercial.

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

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

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

## Primer Informe de Comisión de Economía

respetando las siguientes reglas:

1.- Los contratos de adhesión con cláusulas de renovación automática, deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro de los doce meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia del reglamento respectivo o, en caso que la renovación se deba producir en un plazo inferior a los doce meses indicados, dentro del mes en que termina el período renovable de que se trate, y

2.- Los contratos de adhesión de duración indefinida deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas en el plazo que determine el reglamento, que no podrá ser inferior a 12 meses.".

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

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- Incrementase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor, para el año 2010, en 23 cupos.

Artículo segundo.- El cargo de jefe de División creado en el artículo 2º, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en tanto se efectué el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.

Artículo tercero.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio del Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2º, los que no serán exigibles al personal en servicio para el desempeño de los cargos y empleos que actualmente sirven.

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

Artículo quinto.- El costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos segundo permanente y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

Artículo sexto.- Los reglamentos especificados al final del inciso segundo del artículo 62 deberán dictarse en el plazo de seis meses contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.

Artículo séptimo.- Las normas de esta ley entrarán en vigencia 90 días después de su publicación en el Diario Oficial.".

-----

Acordado en sesiones celebradas los días 16 de marzo, 6 y 20 de abril de 2011, con la asistencia de los Honorables Senadores señores Andrés Zaldívar Larraín (Presidente) (Hosain Sabag Castillo), José García Ruminot, Alberto Espina Otero, Víctor Pérez Varela (Carlos Ignacio Kuschel Silva) y Eugenio Tuma Zedán.

Sala de la Comisión, a 02 de mayo de 2011.

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS

Secretario de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

## Primer Informe de Comisión de Economía

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN: El proyecto tiene por objetivo fundamental introducir modificaciones a la ley N° 19.496, de protección de los derechos de los consumidores, a fin de dotar al Servicio Nacional del Consumidor de mayores atribuciones en el ámbito financiero. Entre otras disposiciones, se contempla la regulación de los contratos de adhesión; se crea la figura del "Sello SERNAC", a fin de identificar los contratos que cumplen con los estándares exigidos; se fortalece la facultad del SERNAC para requerir información eficaz, así como se facilita el acceso a la misma por parte del consumidor, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de su derecho, en especial tratándose de servicios financieros, y se confiere la calidad de ministro de fe a ciertos funcionarios del Servicio.

II. ACUERDOS: Aprobado en general (4x0).

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN: El proyecto consta de dos artículos permanentes y siete artículos transitorios. El artículo 1°, en sus 10 numerales, introduce enmiendas a la ley N° 19.496. El artículo 2° modifica la planta del SERNAC.

IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL: El artículo 16 quáter, contenido en el numeral 1 del artículo 1° del proyecto tiene carácter orgánico constitucional, por decir relación con la organización y atribuciones de los tribunales de justicia, conforme lo dispuesto en los artículos 77 y 66 inciso segundo de la Constitución Política.

La Cámara de Diputados estima que el artículo 59 bis, contenido en el numeral 9 del artículo 1°, tiene el mismo carácter, porque al asignarle una nueva atribución al director del SERNAC estaría alterando la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

V. URGENCIA: Suma urgencia, vence el 4 de mayo de 2011.

VI. ORIGEN INICIATIVA: Mensaje del Presidente de la República.

VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: Segundo trámite.

VIII. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: Inició su tramitación en el Senado el día 1 de marzo de 2011, pasando a la Comisión de Economía, y a la de Hacienda, en su caso.

IX. TRÁMITE REGLAMENTARIO: Primer informe. El proyecto debe ser considerado, en su oportunidad, por la Comisión de Hacienda.

X. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

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

-----  
Valparaíso, a 02 de mayo de 2011.

Primer Informe de Comisión de Economía

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS

Secretario de la Comisión

ÍNDICE

Pág.

Opinión Corte Suprema...2

Objetivos del proyecto...3

Normas de quórum especial...3

Antecedentes...5

Discusión en general...6

Texto del proyecto...31

Resumen ejecutivo...42

Índice...44

---

[1] Septiembre 01 2010.

## Discusión en Sala

## 2.4. Discusión en Sala

Fecha 04 de mayo, 2011. Diario de Sesión en Sesión 15. Legislatura 359. Discusión General. Se aprueba en general.

### MAYORES ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS A SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Proyecto, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, con informe de la Comisión de Economía y urgencia calificada de "suma".

7094-03

--Los antecedentes sobre el proyecto (7094-03) figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 90<sup>a</sup>, en 1 de marzo de 2011.

Informe de Comisión:

Economía: sesión 13<sup>a</sup>, en 3 de mayo de 2011.

El señor GIRARDI (Presidente).- Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- El objetivo principal de la iniciativa es modificar la Ley de Protección de los Consumidores para dotar al Servicio Nacional del Consumidor de mayores atribuciones en el ámbito financiero, contemplándose la regulación de los contratos de adhesión y la creación del "sello SERNAC", que permitirá identificar los contratos que cumplen con los estándares exigidos. Asimismo, se fortalece la facultad del SERNAC para requerir información eficaz y se confiere la calidad de ministro de fe a ciertos funcionarios del Servicio.

La Comisión de Economía discutió la iniciativa solamente en general y aprobó la idea de legislar por la unanimidad de sus miembros presentes (Senadores señores Espina, García, Kuschel y Sabag). El texto acogido por aquella es el mismo que despachó la Cámara de Diputados, el cual se transcribe en el informe que Sus Señorías tienen a la vista.

Cabe consignar que los artículos 16 quáter y 59 bis, contenidos en el artículo 1º del proyecto, tienen el carácter de normas orgánicas constitucionales, por lo que requieren para su aprobación el voto conforme de 22 señores Senadores.

El señor GIRARDI ( Presidente ).- En discusión general el proyecto.

Tiene la palabra el Honorable señor Tuma.

El señor TUMA.- Señor Presidente , nadie puede dudar de la importancia de una iniciativa legal que guarda relación con la protección de los consumidores.

Las sociedades en la actualidad han evolucionado al permitir que todos los ciudadanos tengan derechos que se expresan en su acceso al mercado y a la adquisición de bienes y servicios. En particular, se ha democratizado el acceso a los servicios financieros.

No obstante, el Presidente de la República ha recogido un sentir ciudadano generalizado, reiterativo, en cuanto a que hay un conjunto de normativas o bolsones de mercado que impiden a los usuarios acceder a esos servicios con libertad, con autonomía, y percibir que existe equilibrio entre quienes ofrecen tal prestación y quienes la contratan.

Debo reconocer que el proyecto de ley que envió el Presidente Piñera representa un sentir mayoritario de los ciudadanos y, por supuesto, de los parlamentarios, pues atiende una demanda largamente anhelada.

Sin embargo, con la misma fuerza con que se anunció la iniciativa a través de los medios de comunicación, se ha pretendido hacer creer a la gente que con esta propuesta se logrará un equilibrio entre las oportunidades que

## Discusión en Sala

tendrá el ciudadano de a pie para establecer una relación con los servicios financieros o los proveedores de crédito a fin de otorgarle mayor información.

En el mensaje, el Primer Mandatario señala: "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".

Estando de acuerdo con la inspiración de mejorar la entrega de información, no comparto el diagnóstico de que a través del proyecto en debate se resolverá el maltrato que los usuarios experimentan a manos de un mercado bastante desequilibrado.

Lo que se pretende ahora es "reforzar al Servicio Nacional del Consumidor mediante la creación de divisiones especializadas y, particularmente, una unidad financiera, para que puedan otorgar la orientación adecuada a los consumidores".

Señor Presidente , son necesarias la orientación y una mayor información; pero no es suficiente frente a las condiciones que el mercado ofrece a los consumidores, quienes están absolutamente desprovistos de instrumentos para proteger sus derechos.

El SERNAC así concebido no resuelve el problema, desde el punto de vista de ponerse al lado de los usuarios débiles para procurar un equilibrio en las normas de los contratos de adhesión que, en muchos casos, son abusivas.

Aun cuando se aprobara la iniciativa, no se solucionarían situaciones como las ventas atadas en los créditos, por cuanto al usuario se le comina a firmar un contrato en el que se ve obligado a mantener una cuenta corriente o una tarjeta de crédito. De hecho, no puede desvincularse de tales productos, porque se desnaturaliza absolutamente el contrato principal, que es el crédito hipotecario. Por ende, se queda pagando, de por vida o mientras dure dicho crédito, servicios que no ha pedido y que no requiere.

En definitiva, el proyecto no resuelve el problema de los consumidores cautivos por parte de las entidades prestadoras de servicios crediticios.

Necesitamos más información, pero también, más derechos.

En ese sentido, resulta atinado lo que acordó la Comisión de Economía por unanimidad hoy en la mañana: aprobar la idea de legislar. No obstante, se debiera fijar un plazo largo -al menos hasta fin de mes- para presentar indicaciones.

Además, se le encargó a la Secretaría de dicho órgano técnico procesar, con la colaboración del SERNAC, las más de 30 mociones -de todos los sectores políticos, tanto de la Cámara de Diputados como del Senado- que dicen relación con el mejoramiento de los derechos de los consumidores, particularmente, en materia financiera, y realizar una exposición sobre el asunto en el seno de la Comisión.

En consecuencia, la iniciativa que nos ocupa es un paso. Su aprobación en general constituye una oportunidad para hacer lo que no hemos sido capaces: abordar el punto de fondo; o sea, las relaciones entre los consumidores de crédito y las entidades financieras y bancarias.

Hasta el momento estamos limitados por la normativa vigente. En los mercados regidos por legislaciones especiales la Ley del Consumidor prácticamente no tiene imperio, salvo en lo que no esté regulado. Sin embargo, las leyes especiales siempre estarán por encima de los derechos de los consumidores.

Con algunos Senadores hemos planteado un proyecto de reforma constitucional justamente para consagrar los derechos de los consumidores.

Sin embargo, para ser coherente, no basta con que tales derechos tengan rango constitucional si no se implementan con legislaciones que generen un equilibrio, que otorguen justicia, que den oportunidades y que no mantengan cautivos a los usuarios.

## Discusión en Sala

Es un avance lo hecho por la Cámara de Diputados en este proyecto al crear el denominado "Sello SERNAC". ¡Pero no es suficiente!

Invito a los señores Senadores a aprovechar esta oportunidad para enriquecer la iniciativa -pongamos más carne a este esqueleto-, que nos permitirá pagar una deuda con la inmensa mayoría de los ciudadanos, quienes, como se ve, se mantienen en la indignación.

Señor Presidente , la entidad que se crea ni siquiera está concebida en términos de actuar como una defensoría, de manera de representar los derechos e intereses de los deudores financieros ante los tribunales de justicia. Porque la fórmula vaga del Ejecutivo deja la idea -equivocada, por cierto- de que existe todo un complejo de organismos competentes para proteger los derechos de los usuarios. ¡Si no van a defender nada! ¡Se va a proporcionar mejor información, pero nadie defenderá esos derechos!

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras se encarga de que funcione el sistema. Pero no vela por los intereses de los usuarios, sino por los de los bancos.

Entonces, mientras tengamos organismos destinados a regular que opere bien la industria, pero no a lograr un equilibrio con la Asociación de Bancos o con la propia Superintendencia a fin de resguardar los derechos de los consumidores, ¡no hay nada que ofrecer, nada que celebrar, nada que anunciar a los usuarios de créditos del país!

Por lo tanto, invito al Senado a trabajar en la formulación de indicaciones que apunten al fondo del asunto: garantizar que los usuarios de créditos tengan derechos.

Por eso -reitero- celebro el acuerdo adoptado por unanimidad en la Comisión de Economía esta mañana para conocer un conjunto de mociones sobre la materia que permitirán mejorar el proyecto.

Reitero: este es un paso, pero queda muchísimo por avanzar.

Dicho órgano técnico tendrá una gran tarea en ese sentido.

A partir de la aprobación de esta iniciativa, de este esqueleto -como alguien dijo: "Peor es nada"-, podremos avanzar en el establecimiento de una normativa que garantice los derechos de los usuarios de los sistemas crediticios.

He dicho.

El señor GIRARDI (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor García.

El señor GARCÍA .- Señor Presidente , creo que este es un buen proyecto de ley. Mediante él se cumple el compromiso que suscribió con el país el entonces candidato, y ahora Presidente de la República , don Sebastián Piñera .

¿Y por qué creo que es un buen proyecto de ley?

En primer lugar, porque se optó por reforzar las atribuciones del actual Servicio Nacional del Consumidor.

Se pudo crear un organismo distinto; era una opción. Sin embargo, el aprovechar la experiencia, la trayectoria, el prestigio de ese Servicio, como reconocimiento a lo que ha sido su permanente lucha -de muchos años- en defensa de los derechos de los consumidores, en mi concepto, habla de generosidad y, también, de compromiso con lo que debe ser la esencia de las facultades que se le están entregando: protección de tales derechos, ahora en el caso concreto de los servicios financieros.

Señor Presidente, quiero llamar la atención sobre un instrumento que se crea y que me parece novedoso y útil: el llamado "sello SERNAC". Y, junto con eso, se establece el denominado "defensor del cliente".

El sello SERNAC hará que los contratos de adhesión, en la medida que cumplan todos los requisitos de protección a los consumidores, queden validados por el referido Servicio.

Así, cuando los consumidores vayan a tomar un servicio financiero -por ejemplo, un crédito- habrán de fijarse, entre otras cosas, en si la entidad respectiva tiene en sus puertas, en sus ventanas, en fin, el sello SERNAC, porque

## Discusión en Sala

él será garantía del cumplimiento de todas las normas de protección al consumidor.

Para tener esa garantía, las entidades financieras deberán contar con un sistema de defensor del cliente - obviamente, organizado por ellas- que posibilite que las controversias, quejas o reclamaciones surgidas respecto a cualquier producto o servicio financiero se solucionen por la vía del buen componedor, evitando juicios que se prolongan demasiado y en que muchas veces lo que obtiene el consumidor no guarda relación con el tiempo que debió esperar para que se hiciera justicia.

Estimo, pues, que tanto el sello SERNAC cuanto el defensor del cliente, cuya creación se plantea a través de este proyecto de ley, son instrumentos -como señalé- tremadamente novedosos y, al mismo tiempo, eficaces.

Por otro lado, se faculta para que algunos funcionarios del SERNAC tengan la calidad de ministros de fe, de modo que cuando uno de ellos detecte, por ejemplo, que una entidad financiera no entrega la información correspondiente para determinar el verdadero costo de un crédito o que la que muestra en sus respectivas pantallas, en sus sitios web, en fin, no se ajusta a la verdad, ello sea prueba suficiente ante los tribunales.

El hecho de que a los funcionarios del SERNAC se les otorgue en materia financiera la calidad de ministros de fe significa también un gran avance y constituye una enorme garantía de que se trata de un buen proyecto.

La iniciativa en debate, además, regula las modificaciones a los contratos vigentes, para proteger los derechos de los consumidores en materia financiera. De manera que en este ámbito no podrá haber ningún contrato que vulnere tales derechos.

Señor Presidente, siento que estamos dando un gran paso, que nos hallamos en la línea correcta de defensa de los derechos de los consumidores en materia de servicios financieros.

Por cierto, a este respecto hay abusos, pues muchas veces a las personas no solo se les cobran intereses, sino también comisiones, intereses sobre estas, y se les aplican distintas fórmulas, todo lo cual deriva en que el peticionario no tenga ninguna claridad sobre el verdadero costo del crédito a que opta.

En numerosas ocasiones tampoco existe certeza en cuanto a qué sucede cuando alguien se atrasa en el servicio del crédito; a cómo son las normas que obligan al pago total de la deuda, o a cuáles son las sanciones por la mora.

Al estipularse todo aquello en los contratos de adhesión y al ser estos debidamente visados por el SERNAC, obviamente habrá una garantía en el sentido de que lo consignado en dichos documentos se conforma a la ley, con lo cual -repiteo- se protegerán los derechos de los consumidores.

Por las razones que señalé, y entendiendo que estamos votando la idea de legislar, los Senadores de Renovación Nacional anunciamos nuestros votos favorables al proyecto en debate.

He dicho.

El señor GIRARDI (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente , en mi condición de miembro de la Comisión de Economía y últimamente como Presidente de ella, me tocó participar en la elaboración del informe recaído en el proyecto del Ejecutivo conocido como "SERNAC Financiero".

Esta iniciativa responde a una necesidad que viene arrastrándose desde hace largo tiempo: la de que los consumidores de servicios financieros sean objeto también de protección.

En la última campaña presidencial fue parte de los programas de los candidatos. Sobre tal base, el Gobierno nos envió un proyecto que va en la línea correcta en cuanto al resguardo del consumidor de servicios financieros.

En la actualidad el SERNAC trata de proteger los derechos de los consumidores.

Para hacernos una imagen de qué significan en nuestro país los consumidores de diferentes bienes, debemos ir a las estadísticas.

Ellas nos muestran que tienen algún tipo de deuda más o menos 4 millones de hogares urbanos; o sea, 67 por

## Discusión en Sala

ciento de estos recurren a los servicios financieros en procura de préstamos. Y en los estratos de menores ingresos lo hace el 61 por ciento.

Doy estas cifras porque ponen de manifiesto la necesidad de proteger a sectores que muchas veces quedan en posición vulnerable frente a su contraparte en la contratación de préstamos.

Los consumidores de créditos financieros y los de servicios de telecomunicaciones suman más de 60 por ciento de las prestaciones realizadas.

No debemos olvidar, señor Presidente , que hoy día hay en Chile 17 millones de abonados a telefonía celular.

Si revisamos las estadísticas sobre los reclamos que recibió el SERNAC en 2009, vemos que 26 por ciento recayó en las empresas de telecomunicaciones; 27 por ciento en las de servicios financieros y seguros, y 22 por ciento en las del retail.

Considerando tales antecedentes, estimo que el proyecto en debate constituye un avance. Sin embargo, no es lo óptimo.

Todos pensamos en cierto momento que vendría una propuesta para la creación de un servicio protector de los consumidores de recursos financieros.

El Servicio Nacional del Consumidor fue escogido como vehículo para establecer el SERNAC Financiero. No se crea un organismo separado.

Ahora bien, frente a la consulta de por qué no se establecía un SERNAC Financiero aparte de aquel Servicio, el Gobierno nos dio una respuesta que considero razonable: la Superintendencia de Bancos cumple más bien un rol como ente fiscalizador de la banca, por lo cual no puede preocuparse de situaciones que afectan a los consumidores de servicios financieros.

Se quiso, pues, aprovechar la estructura del Servicio Nacional del Consumidor actual para crear el SERNAC Financiero.

¿Qué hace la iniciativa? Consigna disposiciones -las considero positivas, pero hay que seguir perfeccionándolas- sobre diversos aspectos. Y cito:

-Regula los contratos de adhesión de los sectores financiero, comercial y de seguros, y de todo proveedor de créditos.

-Define y prohíbe las ventas atadas.

-Obliga a identificar clara y pormenorizadamente los costos de toda operación de crédito y otros servicios, de manera que el consumidor tenga plena información al momento de decidir sobre la contratación de un préstamo.

-Faculta al consumidor al objeto de revocar los mandatos para el cobro conferidos al proveedor.

-Inserta en la ley N° 19.496 una institución novedosa pero interesante: el sello SERNAC, que se otorga a las instituciones financieras sin antecedentes de conducta abusiva para con sus contratantes de préstamos.

-Crea la figura del defensor del cliente, como mecanismo protector del consumidor de créditos.

-Fortalece la facultad del SERNAC para requerir información eficaz sobre ese tipo de consumidores.

-Confiere la calidad de ministro de fe a ciertos funcionarios del Servicio. Además, les permite aplicar multas ante la comisión de infracciones.

-Incorpora la suspensión de la prescripción de la acción cuando el consumidor haya interpuesto un reclamo ante el SERNAC (no es necesario que medie una demanda judicial).

-Les otorga a los organismos fiscalizadores facultades sancionatorias.

## Discusión en Sala

Por otra parte, señor Presidente , hay una cuestión que hice ver en la Comisión de Economía.

Estoy de acuerdo en que se haya optado porque el actual SERNAC asuma también la calidad de SERNAC Financiero. Pero, si bien se le asignan los recursos necesarios para contratar personal, considero insuficiente la dotación que se le fija: 23 personas de planta y a contrata para todo el territorio nacional, más 25 cargos profesionales a honorarios. Y el gasto total -esto tendrá que analizarlo la Comisión de Hacienda en el segundo informe- bordea los 1.100 millones de pesos.

En mi concepto, estamos frente a un proyecto positivo. Falta mucho por avanzar en la materia. Lo que han sostenido aquí los Senadores señores Tuma y García es cierto. Entonces, necesitamos -y así lo acordamos en la Comisión- un plazo suficiente para presentar indicaciones a fin de incorporar las más de 31 mociones referentes a los consumidores instaladas en la Comisión de Economía.

Es decir, hay al respecto una preocupación expresada en una multiplicidad de iniciativas parlamentarias. Y queremos refundir todos los planteamientos contenidos en ellas -por supuesto manteniendo su autoría- para traer a la Sala un proyecto de ley lo más completo posible, que sirva no solo para la instalación del SERNAC Financiero, sino también para perfeccionar el Servicio que ya existe a fin de hacerlo más eficaz en la protección de aquel sector.

La idea del proyecto en debate es resguardar a los consumidores de servicios financieros, sector muy importante que, como dije, alberga a casi 67 por ciento de los hogares que tienen algún tipo de deuda.

Por las razones expuestas, votaremos a favor de la idea de legislar, en el entendido de que durante el trámite de segundo informe, que también se cumplirá en la Comisión de Hacienda, podremos estructurar una iniciativa que alcance de la mejor forma posible el objetivo que se persigue.

He dicho.

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Solicito autorización para abrir la votación, porque para aprobar esta iniciativa se requiere quórum especial.

Mientras suenan los timbres podrán intervenir los tres oradores que restan.

--Así se acuerda.

El señor GIRARDI (Presidente).- En votación.

--(Durante la votación).

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Tiene la palabra el Senador señor Hernán Larraín para fundar su voto.

El señor LARRAÍN . - Señor Presidente , en primer lugar, expreso mi apoyo a esta iniciativa, que fue presentada por el Gobierno y su Ministro de Economía , pues creo que, como se ha señalado, responde a una inquietud muy generalizada en numerosos sectores.

No cabe la menor duda de que hoy día existe en el ámbito financiero un grado muy fuerte de asimetría en la información entre quienes están en el lado de los bancos y sus clientes o deudores. Y a esta situación, que bien se explica por la complejidad de la iniciativa en discusión, por sus niveles técnicos, deben buscársele soluciones, ya que de lo contrario la gente común seguirá asumiendo compromisos sin conocer las consecuencias derivadas de ellos. Esto significa a veces que los costos de un crédito se paguen en forma exagerada porque, habiendo resguardos, no se toman precisamente por el desconocimiento que hasta la fecha hay en torno a esta materia.

Por eso, cuanto se encamine a simplificar la información y a obligar a entregarla es, sin lugar a dudas, extraordinariamente positivo. Y el proyecto que nos ocupa, a mi entender, en lo fundamental, lo hace. Por ejemplo, por la vía de regular los contratos de adhesión estableciendo una cantidad relevante de especificaciones que deben contener: comisiones, cargos y tarifas cobradas; causales de terminación anticipada; duración; procedimiento de reclamo; obligación a proveedores de mantener informado periódicamente al consumidor sobre el estado del servicio prestado; facultad del consumidor para poner término a un contrato de crédito pagando en cualquier tiempo lo adeudado, etcétera.

## Discusión en Sala

Es decir, estamos frente a un esfuerzo muy necesario en una materia compleja y que se ha prestado para la comisión de abusos con más frecuencia que la deseable.

Por eso, también me sumo a la aprobación en general de esta iniciativa, mas no sin dejar manifestada mi inquietud por algunas de las normas que contiene.

Desde luego, porque en parte el objetivo no se logra plenamente debido a que, más que intentar simplificar la información, esta iniciativa busca un producto con mayor estandarización, que probablemente deja poca libertad para la diversidad financiera, para la diversidad de los bancos, lo que puede, al final, perjudicar a los clientes más riesgosos, que son los de menos recursos.

Entre las normas que, a mi juicio, deben ser consideradas con especial atención, si bien son de distinta envergadura, se encuentra, por ejemplo, el artículo 16 quinque, que señala las prácticas comerciales que no se pueden utilizar, entre las cuales su letra a) incluye el envío de productos o contratos "no solicitados al domicilio o lugar de trabajo del titular." .

Me pregunto por qué eso puede atentar contra la libertad de elección. No necesariamente es así. No veo la justificación. Por lo tanto, es algo que quizás bien merecería ser revisado.

Otra cuestión -a lo mejor, un poco más compleja- se relaciona con el número 3 del ARTÍCULO 1º, que modifica el artículo 26 de la ley N° 19.496, donde se establece un plazo de prescripción de seis meses para las acciones, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, y de un año respecto de las sanciones. El proyecto agrega una oración en el sentido de que el primero de esos términos se suspenderá cuando se presente una reclamación ante el Servicio Nacional del Consumidor y seguirá corriendo una vez concluido el trámite ante este organismo.

Ello es bastante discutible. Normalmente, las prescripciones se interrumpen cuando media una intervención judicial, lo cual se explica porque esta se sujet a ciertas reglas que no son las mismas en el ámbito administrativo. Existe, por ejemplo, el abandono del procedimiento, lo que permite que la interrupción de la prescripción sea eterna o casi indefinida. Lo anterior no ocurre en la esfera administrativa, lo cual se traduce en que una reclamación se tramite durante años y nunca se deje de interrumpir la prescripción.

Me parece que es un asunto complicado y digno de revisarse.

Tal vez también reviste una dificultad la situación que se presenta con motivo del artículo 62 que se agrega, en el número 10 del ARTÍCULO 1º, para facultar al Ministerio de Economía a dictar reglamentos por decreto supremo a fin de complementar el contenido del proyecto.

Una de las disposiciones contempladas determina que "Los contratos de adhesión con cláusulas de renovación automática, deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro de los doce meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia del reglamento respectivo", etcétera. No quiero entrar en todo el detalle.

Lo que se plantea es que se pueden reemplazar, dentro de un plazo, los contratos ya firmados por los clientes o consumidores con una institución financiera. Me pregunto si nos encontramos frente a un caso de efecto retroactivo que va más allá de lo permitido. Como los contratos incluyen, al momento de su celebración, la ley vigente, al disponer su cambio más adelante podemos afectar derechos adquiridos. Estos últimos, en cierto ámbito, gozan de protección constitucional, por lo que no cualquier norma puede tener efecto retroactivo.

Aquí se presenta un punto por examinar, ya que no es posible determinar esa consecuencia por reglamento en casos en que se puedan vulnerar tales derechos.

En fin, como se puede apreciar, existen algunos aspectos muy positivos en el proyecto, ya resaltados en diversas intervenciones, y, por lo mismo, no hago más que sumarme a ellas.

Estimo que ciertas disposiciones, como las que he mencionado, deberán ser revisadas en la discusión particular, para evitar, o absurdos jurídicos, o inquietudes que puedan generar vacíos o situaciones que no quisieramos ver en nuestra legislación.

Por todas las razones expuestas, señor Presidente, vamos a votar favorablemente la iniciativa, pero en esa otra

## Discusión en Sala

etapa presentaremos indicaciones que permitan corregir aspectos que estimamos insuficientes o equivocados en el texto que hemos conocido.

He dicho.

El señor LETELIER ( Vicepresidente ).- Tiene la palabra el Honorable señor Navarro.

El señor NAVARRO.- Señor Presidente, el SERNAC recibió 328 mil consultas y 170 mil reclamos en 2009. La mayor cantidad se concentra en los sectores financiero y de telecomunicaciones, ambos regulados por leyes especiales.

El señor Ministro y el mensaje han hecho referencia a esas normativas y a la necesidad de aumentar la protección de las personas en un ámbito que presenta mayores dificultades para las reclamaciones.

La creación de un fuerte Servicio Nacional de Protección al Consumidor es el desafío de la iniciativa en estudio. La asignación del carácter de ministros de fe a ciertos funcionarios de la entidad asimila la situación a la del Servicio Nacional de Pesca, la Corporación Nacional Forestal, la Superintendencia de Seguridad Social, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Carabineros de Chile, la Dirección del Trabajo, el Servicio de Impuestos Internos.

El propósito, como lo planteó el Senador señor Zaldívar , es fortalecer funciones y atribuciones, pero ello requiere el personal necesario para la fiscalización. Resulta claramente insuficiente la dotación contemplada en el proyecto: 23 funcionarios más 3 directivos, con un total de 26.

El costo anual ha sido calculado tres veces por la Dirección de Presupuestos. Primero ascendió a 463 millones de pesos, en seguida a mil 80 millones y después a 526 millones, por el financiamiento sobre la base de multas.

Es claro que uno o dos millones de dólares para proteger a millones de chilenos, en relación con cientos de miles de millones de pesos que se transan, no parecen suficientes.

Por su intermedio, señor Presidente , quisiera expresarle al señor Ministro que, o se proporciona al SERNAC, en sus nuevas funciones, personal idóneo, capacitado y en número suficiente, o, al final, la ley será letra muerta. Así ha ocurrido muchas veces.

Hago presente que no basta afirmar que se va a proteger al consumidor: es preciso que el Servicio cuente con los funcionarios necesarios. El incremento de 23 cupos, si se consideran las 15 Regiones -o sea, uno y medio para cada una-, es absurdo. Es algo que no da. En la Región Metropolitana, con 6 millones y medio de habitantes, la distribución proporcional carecería de sentido. ¡Un funcionario y medio...!

Por lo tanto, resulta evidente que si queremos proteger de verdad a los consumidores tenemos que asignarle al Servicio la cantidad de personal que precisa. ¿Cuánto? Se puede calcular según el número de denuncias y también por el número de habitantes.

El organismo cuenta con una notoria ventaja en cualquier papel fiscalizador: se halla presente en el 97 por ciento del territorio, con 15 oficinas. Lo sabemos en la Región del Biobío. Su actuación ha sido adecuada, aunque lleva a comprobar que sus facultades son escasas. Por eso, estamos tratando de fortalecerlo.

Señor Presidente , la banca y sus tarjetas de crédito son las que ofrecen tasas de interés más bajas, pero, aún así, llegan al 30 por ciento anual. En las tarjetas de crédito de las grandes tiendas, la llamada "tasa máxima convencional" bordea el 50 por ciento anual, y a eso se tienen que sumar varios cargos fijos, como la comisión de administración, el seguro de fraude y el seguro de desgravamen, los que se cobran mensualmente y, para los que las usan poco, representan un recargo apreciable en la tasa máxima legal.

La banca ha informado recientemente que los créditos de consumo solo le aportan un 2 por ciento a su rentabilidad, pero no indica qué proporción de sus gastos operativos se deduce de sus ingresos para llegar a ese porcentaje.

En todo caso, son frecuentes las ofertas de aumento de los cupos de créditos de consumo a los clientes, lo que parece indicar que es un buen negocio. Permanentemente llaman por teléfono para informar de un crédito preaprobado. Entonces, a un trabajador le llega algo parecido a un cheque y le dicen que se halla en condiciones de ir a cobrar 300 lucas de inmediato.

## Discusión en Sala

O sea, tientan de manera especulativa a los clientes. No es un mal negocio. No parece tratarse solo del 2 por ciento de las utilidades.

Uno de cada cuatro reclamos de los consumidores corresponde al mercado financiero.

Como indica la cuenta pública 2005-2010 del SERNAC, los consumidores enfrentan un "confusopolio" en el mercado crediticio. Esto es, se registran una falta de competencia, por confusión, no por claridad en la información; cambios unilaterales en las condiciones contratadas; cobros indebidos; montos y recargos desconocidos, etcétera.

La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS) estimó insuficientes los alcances que tendría el proyecto de ley del SERNAC Financiero, debido a que no considera la oportunidad de que los clientes del sistema pueden cambiarse a la institución que les ofrezca las mejores condiciones para pagar las deudas contraídas.

Según toda la información que hemos reunido, en el sistema financiero de los Estados Unidos es posible que un cliente renegocie con otra entidad su deuda, y esta última le paga a la primera.

CONADECUS plantea que los consumidores del sector financiero deben tener flexibilidad para arrastrar su deuda hacia el actor -bancos, instituciones financieras, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito- que les ofrezca las condiciones más cómodas a fin de cancelar sus compromisos adquiridos, tal como ello funciona en Estados Unidos.

El único antecedente disponible sobre el nivel de endeudamiento del sector lo aportó la última encuesta de presupuestos familiares realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas. Según ese sondeo, la mayoría de los hogares, salvo los más pudientes, gastan mucho más de lo que ganan. Es decir, los pobres se endeudan más. La situación más crítica la viven las familias del primer quintil. Un hogar tipo de este grupo recibe 170 mil pesos mensuales y gasta alrededor de 300 mil. Como la banca no llega a ellos, algunos expertos suponen que "la bicicleta" la completan con compras a crédito y otras fuentes de ingreso adicional.

El Banco Central calculó que los hogares están destinando 43 por ciento de sus ingresos a pagar deudas.

Existen informes, respecto de sindicatos, demostrativos de que los descuentos por créditos de todo tipo - medicamentos, salud, vestuario- alcanzan a 80 por ciento de la remuneración.

Resulta obvio que es preciso legislar.

Presenté un proyecto para establecer un tope no superior a 45 por ciento del ingreso en el descuento por planilla a los trabajadores. Si no, la capacidad de endeudamiento llegaría a cien por ciento y no al indicado, dado el tipo de gasto que cada empleado debe hacer.

En 2000, la cifra de endeudamiento de los hogares llegaba a 35 por ciento. Por cierto, sigue creciendo. Se calcula que aumenta en 16 por ciento anual.

La iniciativa en análisis otorga la calidad de ministros de fe a ciertos funcionarios del SERNAC -repito- para acreditar las violaciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Esta función es muy valiosa para las transacciones de mercaderías y para determinar las multas e indemnizaciones que podría aplicar la justicia, pero no cumplirá función alguna en el caso de los créditos, ya que, en general, quedan registrados y se ciñen a la legalidad y los contratos. Es decir, no hay una falta, porque los cobros abusivos son legales, entre comillas.

Se requieren una Fiscalía Nacional Financiera con atribuciones para investigar y sancionar la colusión y el abuso en todas las instituciones financieras y un BancoEstado que actúe para regular el mercado del dinero. Pero las funciones de este último siguen siendo cada día más privadas y lo del Estado le queda solo en el nombre.

Es preciso que el proyecto sea complementado con la eliminación del anatocismo, o sea, el cobro de intereses sobre intereses. Ante un préstamo de mil pesos, pagadero en diez cuotas, con una tasa de 5 por ciento, el primer mes pago 105 pesos; el segundo, 105 pesos más 5, sobre lo cual se aplica la tasa -o sea, se calcula sobre 110-; al mes siguiente sobre 115, y así. Le consulto al señor Ministro si se ha evaluado tal situación. Está claro que si hay algo que defender es evitar el pago de intereses sobre intereses.

## Discusión en Sala

Resulta necesario fortalecer las atribuciones de la Fiscalía Nacional Económica para sancionar colusiones y abusos de posición dominante. En relación con las farmacias, por más que haya hecho algo, se sigue en un largo proceso. Ninguno de los ejecutivos relacionados con el caso está preso. ¡Ni uno solo! Han pasado años y el juicio continúa.

Por otra parte, es incomprendible que el sistema de información crediticia se mantenga como un monopolio en la Cámara de Comercio de Santiago. Es algo que no se entiende. Se trata de un decreto de 1938.

Presenté otro proyecto de ley, que busca cambiar la situación y que otras instituciones puedan entrar a manejar esa base de datos, y, en definitiva, originar más competencia. ¿Por qué la Cámara de Comercio ha de ser la única que cobre por información financiera? Eso resulta arcaico e inexplicable.

A la gente la llaman a su casa para cobrarle u ofrecerle nuevos créditos. La ley actual lo permite. Claramente, se requiere un reforzamiento ante la irrupción en el hogar y el lugar de trabajo para cobrar la deuda. Y eso esperamos de la presente iniciativa.

Las ventas atadas debieran ser reguladas.

Señor Presidente, queremos un SERNAC poderoso, que defienda a los consumidores. La propuesta en análisis es un avance, pero resulta insuficiente. Tenemos que proteger más a los clientes, a los consumidores, y menos a los bancos. Ojalá los cuentacorrentistas pequeños contaran con la protección que hoy día buscamos en relación con el SERNAC, pero se encuentran en absoluta desventaja y la banca abusa de ellos.

Votaré a favor de la idea de legislar.

¡Patagonia sin represas, señor Presidente!

El señor LETELIER (Vicepresidente).- Antes de continuar concediendo el uso de la palabra, me permito recordar lo siguiente.

Hay dos proyectos con urgencia. Si no se despacha el relativo a la inscripción automática, Servicio Electoral y sistema de votaciones, signado con el número 2 en el Orden del Día, deberemos celebrar sesión mañana. Formulo el llamado de atención solo para autorregularse en los tiempos.

Tiene la palabra el Honorable señor Espina.

El señor ESPINA.- Señor Presidente, trataré de ser lo más breve posible, pero quisiera hacer una breve reflexión política acerca de la relevancia de una iniciativa de esta naturaleza.

En primer lugar, felicito al Ministro de Economía, señor Fontaine, porque no solo ha demostrado perseverancia e insistencia para que el proyecto sea aprobado en el Congreso -así lo hizo en la Cámara de Diputados-, sino que también ha estado abierto siempre a escuchar propuestas para perfeccionarlo durante la tramitación parlamentaria.

Y, a través del Secretario de Estado, felicito igualmente al Presidente de la República, por supuesto, ante una iniciativa de estas características.

Me alegro de que en la Comisión de Economía, presidida por el Senador señor Zaldívar, haya existido una disposición de todos para perfeccionar el texto y permitir que sea aprobado lo antes posible, al incorporarle un conjunto de normas para mejorarlo, pero sin que se transforme en una de esas iniciativas que se dilatan por meses y años y que cuando al final salen ya tienen que ser modificadas, porque las condiciones han cambiado. Ello lleva a que nos encontremos con proyectos que terminan transformándose en verdaderos "ladrillos", en circunstancias de que, a veces, más vale sacar una legislación rápida, oportuna, con todo el contenido necesario.

Reitero mis felicitaciones al Ministro de Economía y al Presidente de la República.

En mi concepto, la normativa en análisis reviste una enorme importancia, porque, en una economía social de mercado, existen dos principios que se deben fortalecer.

El primero de ellos es el de la libre competencia. Nosotros somos partidarios de aplicarla, del emprendimiento, de

## Discusión en Sala

la creación de empresas. Y ese es el motor de desarrollo de la economía.

Pero, simultáneamente, otro principio de igual envergadura dice relación con la protección de los derechos de los trabajadores y de los consumidores. Y el Gobierno del Presidente Piñera está resueltamente decidido a avanzar en ambos sentidos.

Hace poco, algunos Senadores participamos en Estados Unidos, invitados por el BID, en una conversación en la que estuvieron presentes el presidente del Partido Socialista y representantes del PPD, de la UDI, de Renovación Nacional, de la Democracia Cristiana. Allí tuvimos la oportunidad, con expertos chilenos y extranjeros, de darnos cuenta de que nos falta mucho terreno por recorrer, sin demagogia, ni populismo ni ofertas indebidas, para contar con una legislación laboral que realmente nos ponga a la altura de un país desarrollado.

Y, en materia de derechos del consumidor, no cabe duda de que en Chile hay mucho camino que andar. Basta ver lo que ha hecho el SERNAC durante el último tiempo para darse cuenta de que parte importante de los estudios e investigaciones que lleva adelante -se trata de una entidad ligada directamente al Ministerio de Economía- reflejan abusos respecto de tales derechos.

Lo vimos en el caso de las cláusulas abusivas de los bancos, del retail. Y la prueba de ello es que las propias instituciones las modificaron, a raíz precisamente de esos estudios y de las acciones que el SERNAC iba a emprender.

Por consiguiente, no nos encontramos en presencia de denuncias irresponsables, demagógicas, sino que, efectivamente, no son respetadas muchas normas relativas a los derechos de los consumidores.

Nuestra legislación establece algunos principios claves en la materia. Así, el artículo 3º de la Ley del Consumidor señala, en síntesis, lo siguiente:

"Son derechos y deberes básicos del consumidor:

"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio del consumidor no constituye aceptación en los actos de consumo;".

Cabe recordar que poco tiempo atrás hubo un debate donde se señaló que cuando un consumidor guardaba silencio, las empresas del retail podían aumentar la comisión que le cobraban y, si él no se pronunciaba, se daba por aceptado ese incremento. Esa situación derivó en una investigación que llevó adelante el SERNAC.

En seguida, la norma expresa: "b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes".

"c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;

"d) La seguridad en el consumo de bienes y servicios".

"e) El derecho a la reparación e indemnización".

"f) Y la educación".

Señor Presidente , a mi juicio, el proyecto en discusión constituye un enorme avance. Porque, sin duda, fortalece un principio básico de la economía social de mercado: sostener la defensa de los derechos de los consumidores como contrapartida -ya lo señalé- a la libre competencia y el emprendimiento.

Deseo destacar dos o tres puntos de la iniciativa. A ellos ya se refirió el Honorable señor García y, por lo tanto, no voy a entrar en su detalle. Pero me parece importante que se valoren.

En primer lugar, el proyecto establece gran cantidad de información nueva y muy valiosa.

En segundo término -lo explicó bien el señor Senador-, se crea el denominado "sello SERNAC". Y será difícil que una empresa o proveedor no postule a obtenerlo, pues constituirá el distintivo que demuestre sin lugar a dudas que los contratos suscritos con los consumidores están sujetos al cumplimiento irrestricto de sus derechos.

## Discusión en Sala

Asimismo, la existencia de ministros de fe es un paso muy relevante. Porque hay un problema en los medios probatorios y, por lo tanto, se requiere su fortalecimiento.

Por otra parte, se establecen normas referidas a las ventas atadas. Estas generaron gran polémica e, incluso, muchos bancos e instituciones financieras que las ofrecían tuvieron que echar pie atrás. Ello, porque obligaban a una persona que pretendía contratar un servicio a tomar otro anexo, aunque no quisiera hacerlo, al no existir la alternativa de contratar uno solo. Por ejemplo, para abrir una cuenta corriente, había que llevarse una tarjeta de crédito. Y, si el cliente manifestaba que solo quería la cuenta corriente, el ejecutivo le respondía que no se la daría si no llevaba también una tarjeta de crédito.

Considero que una manera de prestigiar el modelo de economía social de mercado -en el cual yo creo- radica en avanzar en este ámbito clara, categórica y abiertamente, sin justificar lo injustificable. De esa forma, se fortalecerá el modelo económico y no quedará sujeto a que el día de mañana surjan posturas populistas que pretendan derribarlo por su mala aplicación. Y, en tal sentido, destaco fuertemente el sentido, alcance y visión del proyecto.

Deseo mencionar otras dos consideraciones.

Primero, la Comisión de Economía despachó una iniciativa que pronto vendrá a la Sala. Esta no dice relación con estas materias, sino con normas de procedimiento.

Me explico.

Las normas de procedimiento referidas a la acción que pueden emprender las organizaciones de consumidores ante los tribunales de justicia esconden una trampa mortal. Se trata del llamado "requisito de la admisibilidad" para que la demanda pueda seguir adelante.

Fíjense, señores Senadores, que la admisibilidad, la cual supuestamente es un requisito de forma para los efectos de ver si una demanda procede o no, se ha transformado en el juicio de fondo. Y las declaraciones de admisibilidad demoran dos, tres, cuatro años, antes de que se entre al fondo del asunto. Por ejemplo, una persona que haya demandado en 2010 solo podrá ser favorecida, mediante un fallo que le dé la razón en cuanto a que fue objeto de una violación a los derechos del consumidor, siete años después.

Esa es -perdónenme- una flagrante violación al principio de acceso a la justicia. Porque esta no solo ha de respetar el debido proceso y la bilateralidad de la audiencia, sino también obtener la pronta resolución del conflicto sometido a su conocimiento.

La iniciativa que se ocupa de esa materia será sometida próximamente al conocimiento de la Sala y constituye un tremendo avance para simplificar lo relativo a la admisibilidad.

Segundo, se ha presentado un proyecto de reforma constitucional -recién va a ser analizado por la Comisión de Economía-, iniciado en moción de los Senadores señores Andrés Zaldívar, Chadwick, Tuma, García y del que habla. Esta iniciativa apunta a las denominadas "reformas de tercera generación en Chile", en cuanto a establecer los principios básicos que deben velar por la defensa de los consumidores.

El texto propone agregar al inciso primero del N° 21 del artículo 19 de la Constitución Política de la República la siguiente frase:

"Es deber del Estado fomentar la protección de los derechos de los consumidores, la libre elección de los bienes y servicios, una información suficiente, veraz y oportuna, como su derecho a no ser discriminados arbitrariamente y a ser reparados de los daños sufridos, en conformidad a la ley".

Alguien podrá preguntarse por qué hay que colocar estos principios en la Carta Fundamental.

Por una razón muy sencilla. La Ley del Consumidor tiene rango legal. En consecuencia, de haber en otra institución una normativa que estableciera preceptos distintos en la materia, sería factible que quedaran fuera de la protección de dicha legislación otros usuarios de servicios, quienes, derechamente, no podrían acceder al principio de igualdad ante la ley. Pero ello no sucedería si se rigieran por las normas de los derechos de los consumidores a las que me referí.

## Discusión en Sala

Finalmente, señor Presidente, voto a favor del proyecto. Nos parece que constituye un enorme avance y esperamos poderlo perfeccionar.

Reitero que estas son las cosas que prestigian al Parlamento, cuando el trabajo se hace bien y rápido.

El señor LETELIER ( Vicepresidente ).- Antes de darle la palabra al Honorable señor Orpis, debo aclarar una información que entregué recién a la Sala.

Fueron renovadas las urgencias de los proyectos sobre inscripción automática, Servicio Electoral y sistema de votaciones, y en cuanto a acceso uniforme a las licencias profesionales de conducir, que figuran en los lugares segundo y tercero del Orden del Día de esta sesión, respectivamente. Y, ahora, el plazo para despacharlos vence el 19 del mes en curso.

Ello, sin perjuicio del orden fijado en la tabla de hoy. Lo señalo, simplemente, para efectos de rectificar un error de información.

Tiene la palabra el Honorable señor Orpis.

El señor ORPIS.- Señor Presidente , una tónica de lo que ocurre en la sociedad actual es la masificación de los servicios. Y, desde ese punto de vista, los contratos de adhesión van adquiriendo cada vez mayor importancia en el mundo comercial.

Cabe destacar que es fundamental regular lo relativo a los contratos de adhesión. A mi juicio, esta es la esencia del proyecto. Porque en ellos siempre hay una parte que impone las condiciones, y otra que es más débil, que muchas veces está obligada a aceptarlas, sin tener posibilidades de modificar las cláusulas establecidas en el contrato, y con enormes dificultades para renunciar a él.

Por tanto, ese es el mérito de la iniciativa en estudio.

El proyecto establece y regula las especificaciones en los contratos de adhesión -tal como se ha señalado en este debate-, en cuanto a los cargos, tarifas, comisiones, causales de terminación anticipada, duración, procedimientos de reclamo, etcétera.

Es decir, ese tipo de cláusulas se determina por ley.

Por su parte, otro elemento importante que se incorpora en la iniciativa es la facultad del consumidor para ponerle término a un contrato de crédito, pagando lo adeudado. Porque es muy difícil salir de estos. Ahora no solo se propone que se pueda concluir el contrato en cualquier tiempo, cancelando la deuda pendiente, sino también que exista la obligación de alzar las hipotecas comprometidas dentro del plazo de 30 días. Son facilidades que se le dan a la parte débil del contrato de adhesión.

De otro lado, también me parece tremadamente relevante lo que se consagra en el artículo 16 septies, en el sentido de facultar a los consumidores para poner término de inmediato a los pagos automáticos contratados. Porque repito que se trata de servicios que cada vez se masifican más.

Por último, a mi juicio, tiene gran mérito lo dispuesto en el proyecto de ley -que se discute en general- con respecto a la creación del llamado "sello SERNAC".

En diversas oportunidades la parte débil de un contrato de adhesión no tiene mayores orientaciones para aceptar o no lo que le ofrecen. Entonces, el hecho de tener dicho sello será un primer indicio de que el contrato se ajusta a la ley, independiente de que después esa parte pueda analizarlo con mayor acuciosidad. Esta es una primera señal favorable que hoy día no tiene el consumidor.

Por tales razones, señor Presidente , estimo que la iniciativa constituye un avance tremadamente importante. Sobre todo, porque -reitero- protege a la parte débil en los contratos de adhesión, que cada vez son más masivos. Y, precisamente, la masividad de los servicios es la tónica que se da en la sociedad actual y, en particular, en las relaciones comerciales.

Voto que sí.

## Discusión en Sala

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor LETELIER ( Vicepresidente ).- Terminada la votación.

--Se aprueba en general el proyecto (35 votos favorables), dejándose constancia de que se reúne el quórum constitucional exigido.

Votaron las señoras Allende, Alvear y Rincón y los señores Bianchi, Cantero, Chadwick, Chahuán, Coloma, Escalona, Espina, Frei (don Eduardo), García, Girardi, Gómez, Horvath, Kuschel, Lagos, Larraín (don Hernán), Larraín (don Carlos), Letelier, Longueira, Navarro, Novoa, Orpis, Pérez Varela, Pizarro, Prokurica, Quintana, Rossi, Ruiz-Esquide, Sabag, Tuma, Uriarte, Walker ( don Patricio ) y Zaldívar (don Andrés).

El señor LETELIER ( Vicepresidente ).- Se debe fijar plazo para formular indicaciones.

¿Qué fecha propone el Senador señor Zaldívar?

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente , por las razones que expusimos en el debate, con el objeto de elaborar las indicaciones y, a lo mejor, fusionar la iniciativa con otros proyectos, iniciados a través de mensajes o de mociones, sugiero establecer dicho término hasta el lunes 30 de mayo, de tal manera que al día siguiente empecemos a trabajar en la materia.

El señor LETELIER (Vicepresidente).- Si le parece a la Sala, se fijará plazo para presentar indicaciones hasta el lunes 30 de mayo, a las 13.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Conforme.

--Así se acuerda.

## Boletín de Indicaciones

## 2.5. Boletín de Indicaciones

Fecha 30 de mayo, 2011. Indicaciones del Ejecutivo y de Parlamentarios.

INDICACIONES FORMULADAS DURANTE LA DISCUSIÓN EN GENERAL DEL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03

30.05.11

INDICACIONES

ARTÍCULO 1º.-

0 0 0 0 0

1.-Del Honorable Senador señor Tuma, para consultar un numeral 1, nuevo, del siguiente tenor:

“1. Agrégase el siguiente artículo 3º quáter:

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

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

Este derecho incluye el de conocer las condiciones objetivas por las cuales se decide el otorgamiento de un crédito. La negativa de otorgamiento de un crédito deberá expresarse por escrito y se deberá justificar únicamente en razones de orden jurídico o comercial objetivamente demostrables.

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

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

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

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

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

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

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

i) La justa valoración de las garantías que ofrezca. El deudor siempre tendrá el derecho a pedir, en caso de no

## Boletín de Indicaciones

conformarse con la tasación realizada, que se realice una segunda, con cargo a él. El tasador será designado de común acuerdo y su informe se tendrá como la tasación correcta a efectos de la evaluación de la idoneidad y suficiencia de las garantías ofrecidas.

j) La liquidación justa y oportuna de las deudas. Realizada la petición de liquidación de una deuda el acreedor deberá, dentro de veinticuatro horas, ponerla a disposición del deudor. Los gastos de cobranza de los créditos siempre serán de cargo del acreedor, sin perjuicio del pago de las costas procesales y personales establecidas por ley."".

0 0 0 0 0

#### Número 1

2.- De S. E. el Vicepresidente de la República, para reemplazar, en el encabezamiento, la expresión "16 sexies y 16 septies", por "16 sexies, 16 septies y 16 octies".

#### Artículo 16 bis

Letra d)

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

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

Letra e)

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

Letra f)

6.-Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para suprimirla.

#### Inciso segundo

7.- Del Honorable Senador señor Espina, para sustituir la frase inicial "Los contratos" por "Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16 letra a) los contratos"; reemplazar la locución "y mecanismos de ajuste" por "y mecanismos de reajustabilidad", y eliminar la frase final "El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato.".

8.-Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para intercalar en la frase final, a continuación de la palabra "contrato", lo siguiente: "antes del cumplimiento del plazo de prescripción".

#### Artículo 16 ter

9.-De S.E. el Vicepresidente de la República, para agregar el siguiente inciso quinto, nuevo:

"Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica, no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por otra institución distinta.".

#### Artículo 16 quáter

#### Inciso segundo

10.-Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para sustituirlo por el siguiente:

## Boletín de Indicaciones

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

## Artículo 16 quinques

11.-Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para suprimirlo.

12.-De S.E. el Vicepresidente de la República, para reemplazarlo por el siguiente.

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

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

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

## Artículo 16 sexies

## Inciso primero

Letra a)

13.-Del Honorable Senador señor García, para intercalar, a continuación del vocablo "impone", la expresión "o condicione".

## Inciso segundo

14.-Del Honorable Senador señor García, para sustituirlo por el siguiente:

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

## Inciso tercero

15.- Del Honorable Senador señor Espina, para reemplazar la frase "los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas" por "las tasas de interés".

## Inciso cuarto

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

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

## Incisos cuarto, sexto y séptimo

17.-De S.E. el Vicepresidente de la República, para suprimirlos.

## Inciso sexto

18.- Del Honorable senador señor Larraín Fernández, para suprimir la oración "Transcurrido que sea el plazo reseñado y el defensor no hubiere evacuado su respuesta, el reclamo se entenderá resuelto en favor del

## Boletín de Indicaciones

consumidor.”.

0 0 0 0 0

19.-De S.E. el Vicepresidente de la república, para agregar el siguiente artículo 16 octies, nuevo:

“Artículo 16 octies.- Los proveedores de servicios financieros deberán elaborar y disponer para cada persona natural que se obliga como avalista y/o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmada por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple: a) los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, o fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar; b) los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso; y c) los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.”.

0 0 0 0 0

Número 3

20.- Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para suprimirlo.

Número 5

21.- De S.E. el Vicepresidente de la República, para sustituir, su encabezamiento por el siguiente:

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

Artículo 55

Inciso segundo

Número 2

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

Inciso tercero

23.- De S.E. el Vicepresidente de la República, para eliminar la frase “mantendrá su validez mientras permanezcan vigentes las normas legales o reglamentarias que se constataron para su otorgamiento y”.

24.-Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para suprimir la locución “y tendrá una validez máxima de dos años”.

Inciso cuarto

25.-Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para suprimirlo.

26.- De S.E. el Vicepresidente de la República, para reemplazar la segunda oración por el siguiente texto:

“La eliminación, pérdida o revocación del sello SERNAC en un contrato determinado relativo a un servicio o producto financiero por causa imputable al proveedor de servicios financieros, obligará a éste a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada al sello de ese contrato y a suspender inmediatamente toda distribución del contrato con referencias gráficas o escritas al sello, según lo dispuesto en el reglamento. Si el proveedor no cumple con la obligación prevista en este inciso, el Servicio Nacional del Consumidor podrá denunciarlo al juez de policía local competente.”.

0 0 0 0 0

## Boletín de Indicaciones

27.-De S.E. el Vicepresidente de la República, para agregar al artículo 55 los siguientes incisos quinto y sexto, nuevos:

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

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

0 0 0 0 0

28.-De S.E. el Vicepresidente de la República, para consultar los siguientes artículos 55 bis y 55 ter, nuevos:

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

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

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

0 0 0 0 0

Número 6

Literal i)

29.- Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para suprimirlo.

Literal ii)

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

31.- Del Honorable Senador señor Espina, para reemplazar los incisos sustitutivos propuestos por los siguientes:

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

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

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que consideraría para sus decisiones de consumo. El requerimiento de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que

## Boletín de Indicaciones

se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso segundo de este artículo.

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

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

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

Número 7

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

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

Número 9

Artículo 59 bis

Inciso cuarto

33.- De S.E. el Vicepresidente de la República, para reemplazar la frase “tendrán el valor probatorio que establece el artículo 427 del Código de Procedimiento Civil”, por la siguiente: “constituirán presunción legal”.

Inciso final

34.-Del Honorable senador señor Larraín Fernández, para intercalar, a continuación de la palabra “contraviene”, la locución “, entre las demás responsabilidades administrativas, civiles y penales y sanciones que correspondan,”.

Número 10

Artículo 62

Inciso primero

35.-Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para sustituirlo por el siguiente:

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

Inciso segundo

36.-Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para suprimirlo.

Numeral 4

37.- De S.E. el Vicepresidente de la República, para reemplazarlo por el siguiente:

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

## Boletín de Indicaciones

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

## Artículo cuarto

38.-Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para eliminarlo.

0 0 0 0 0

39.- Del Honorable Senador señor Tuma, para consultar el siguiente artículo octavo, nuevo:

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

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

0 0 0 0 0

## Segundo Informe de Comisión de Economía

**2.6. Segundo Informe de Comisión de Economía**

Senado. Fecha 31 de agosto, 2011. Informe de Comisión de Economía en Sesión 64. Legislatura 359.

SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

BOLETÍN N° 7.094-03.

HONORABLE SENADO:

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

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

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

También concurrieron las siguientes personas:

-Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: el Subsecretario de Economía, señor Tomás Flores Jaña; el Jefe de la División Jurídica, señor Eduardo Escalona Vásquez; el Coordinador de Asesores del Ministro, señor Cristián Gardeweg Ortúzar; el asesor del Ministro, señor Alejandro Arriagada Ríos; el Jefe de Prensa, señor Pablo Gazzolo Gómez.

-Del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC): el Director, señor Juan Antonio Peribonio Poduje; el Subdirector, señor Lucas Del Villar Montt; la Jefa de la División Jurídica, señora Ximena Castillo Faure.

-Del Ministerio de Hacienda: el Asesor de Mercado de Capitales, señor Joaquín Fernández Chicharro.

-De la Corporación de Estudios para Latinoamérica (CIEPLAN): los Abogados del Programa de Asesorías Legislativas, señora Macarena Lobos Palacios y señor Sebastián Pavlovic Jeldres.

-De la Secretaría General de la Presidencia: la analista, Señora Francisca Navarro Moyano.

-Del Instituto Libertad y Desarrollo: el abogado del Programa Legislativo, señor Daniel Montalva Armanet.

-Del Instituto de Jueces de Policía Local: la Vicepresidenta, señora Giovanna Santoro Salvo y la Directora, señora Rady Venegas Poblete.

-Del Comité de Retail Financiero: el Gerente General, señor Claudio Ortiz Tello, el abogado señor Christian Acuña Fernández y el asesor señor Matías Salazar Zegers.

-De la Biblioteca del Congreso Nacional: los analistas señora Annette Hafner y señor James Wilkins Binder.

-Los asesores del Honorable Senador señor Espina, doña Carol Gibbons Tepper y don Daniel Sibert Parot y el asesor del Honorable Senador señor Tuma, don Cristián Beltrán Gacitúa.

-----

**CONSTANCIAS**

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

1) Artículos que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones: 2º permanente y tercero transitorio.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

- 2) Indicaciones aprobadas sin modificaciones: 18, 30, 33 y 38; 5), 6) y 9) del Ejecutivo.
- 3) Indicaciones aprobadas con modificaciones: 2, 3, 4, 7, 9, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 21, 23, 26, 27, 28, 31, 32, 35, 36, 37 y 39; 3 y 5 de la Honorable Senadora señora Allende; única del Honorable Senador señor Gómez; 3 y 7 del Honorable Senador señor Navarro; 1 B), letras g), h), i), l) y m), y 1 D) del Honorable Senador señor Tuma; 1), 2), 3), 4) y 8) del Ejecutivo.
- 4) Indicaciones declaradas inadmisibles: todas las del Honorable Senador señor Muñoz; 8 del Honorable Senador señor Navarro; 2 del Honorable Senador señor Tuma; 1, 2 y 4 de la Honorable Senadora señora Allende.
- 5) Indicaciones rechazadas: 5, 6, 8, 10, 11, 20, 22, 24, 25, 29 y 34; 1, 2 y 4 de la Honorable Senadora señora Allende; 1, 2, 4, 5 y 6 del Honorable Senador señor Navarro; 7) del Ejecutivo.
- 6) Indicaciones retiradas: 1 y 16; 1 A), 1 C) y 1 E) del Honorable Senador señor Tuma.

-----  
**NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL**

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

-----  
**OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN**

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

-----  
**ANTECEDENTES JURÍDICOS**

El proyecto está relacionado con las siguientes cuerpos normativos:

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

-----  
**DISCUSIÓN EN PARTICULAR**

## Segundo Informe de Comisión de Economía

En el presente trámite reglamentario la Comisión escuchó los planteamientos del Instituto de Jueces de Policía Local y del Comité de Retail Financiero. Se agregan al final de este informe, como parte integrante del mismo, los anexos respectivos, que contienen las exposiciones que dichas entidades realizaron ante la Comisión.

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

-----

## ARTÍCULO 1°

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

-----

### Indicación N° 1

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

"1. Agrégase el siguiente artículo 3° quáter:

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

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

Este derecho incluye el de conocer las condiciones objetivas por las cuales se decide el otorgamiento de un crédito. La negativa de otorgamiento de un crédito deberá expresarse por escrito y se deberá justificar únicamente en razones de orden jurídico o comercial objetivamente demostrables.

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

j) La liquidación justa y oportuna de las deudas. Realizada la petición de liquidación de una deuda el acreedor deberá, dentro de veinticuatro horas, ponerla a disposición del deudor. Los gastos de cobranza de los créditos siempre serán de cargo del acreedor, sin perjuicio del pago de las costas procesales y personales establecidas por ley."".

La indicación reproduce el texto de la moción Boletín N° 7.120-03, de la que son autores el Honorable Senador señor Tuma y otros señores Senadores, la cual propone incorporar en la ley

N° 19.496 un catálogo de derechos de los usuarios de servicios financieros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El aludido artículo 3º, en los literales a ) a f), enuncia seis derechos y deberes básicos del consumidor, en general.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

La indicación añade otros siete derechos, referidos específicamente al consumidor de servicios o productos financieros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

promociones el costo total de lo que ofrece.

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

-----

#### Número 1 del artículo 1º

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

-----

#### Indicación Nº 2

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

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

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

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

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

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

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

-----

#### Artículo 16 bis (pasa a ser 17 B)

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

##### Inciso primero

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

“a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos o tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso.

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.

d) En el caso que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve a la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios y cuáles voluntarios, y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma.

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

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

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

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

Letra b)

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

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

Letra d)

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

Indicación N° 3

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

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

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

Indicación N° 4

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

La indicación refuerza la idea de que cada producto y servicio debe ser aceptado explícitamente por el consumidor y, a la vez, hace más fluida la redacción del texto. La Comisión la complementó agregando que los productos contratados de manera simultánea o conexa también deben ser aprobados de modo expreso.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

Letra e)

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

Indicación N° 5

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

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

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

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

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

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

- Con esa corrección, y otras formales de menor entidad, fue aprobada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

Letra f)

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

Indicación N° 6

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

-----  
Inciso Segundo

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

"Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de ajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor, por lo menos, con 30 días hábiles de anticipación respecto de su entrada en vigencia. El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato.".

Indicación N° 7

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

Sobre la primera sustitución, el Honorable Senador señor Espina manifestó que se trata de traer a colación, para reforzarla, la disposición de la letra a) del artículo 16 de la ley N° 19.496, que hace anulables las cláusulas que otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender

## Segundo Informe de Comisión de Economía

unilateralmente su ejecución.

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

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

Por lo que respecta a la eliminación de la frase final, el Honorable Senador señor Espina explicó que el artículo 3º, letra a), de la ley N° 19.496, preceptúa categóricamente que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo, por lo tanto, nunca obsta al derecho a reclamo. Reiterar acá el principio, además de ser superfluo, puede dar margen para interpretar que en algunos casos el silencio sí produce efectos.

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

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

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

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

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

#### Indicación N° 8

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

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

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

-----

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

-----

**Artículo 16 ter (pasa a ser 17 C)**

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

"Artículo 16 ter.- Los proveedores de aquellos servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento deberán comunicar periódicamente y cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

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

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

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

-----

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

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

-----

#### Indicación N° 9

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

"Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica, no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por otra institución distinta.".

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo destacó la importancia de esta indicación, que incorpora un inciso quinto al artículo 16 ter, referido a la operación misma del servicio. En esa perspectiva, regula la obligación del proveedor de informar al consumidor acerca de diversos elementos del contrato de adhesión, la facultad del consumidor de ponerle término anticipado, el deber del proveedor de no entorpecer la decisión de su contraparte en orden a poner fin a la relación contractual, la prohibición de imponer garantías excesivas en los créditos hipotecarios, y fija un plazo para alzar la hipoteca cuando se extinga la obligación.

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

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

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

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

-----

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

"Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dicha renovación o reposición podrá condicionarse a la celebración de un nuevo contrato." .

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

- Se aprobó por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, García y Tuma, como inciso segundo del artículo 17 C que se incluye en el proyecto que propone la Comisión en este informe.

-----

#### Artículo 16 quáter (pasa a ser 17 D)

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

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

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

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.".

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

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

#### Indicación N° 10

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

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

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

El artículo 16 A de la ley N° 19.496 dispone que, declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, el contrato subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por su naturaleza misma, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

El Honorable Senador señor Espina expresó su acuerdo con el inciso aprobado en general, por cuanto entrega a las mismas partes que celebraron el contrato la posible adecuación de las cláusulas que subsistan una vez declarada la nulidad de ciertas estipulaciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

"5.- en al artículo 1 que agrega el artículo 16 quater en su inciso primero reemplácese el actual inciso segundo por el siguiente nuevo: " El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 16 bis. Esta nulidad podrá declararse por el juez, en un procedimiento sumarísimo y sin ulterior recurso, en caso que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, además de la indemnización que determine a favor del consumidor".".

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

-----  
Artículo 16 quinquies (pasa a ser 17 E)

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

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

- a) La emisión y, o envío de productos o contratos representativos de ellos, no solicitados al domicilio o lugar de trabajo del titular.
- b) La venta directa de productos financieros en la vía pública y en espacios o recintos educacionales y, o de concurrencia habitual de adultos mayores. Esta limitación no puede significar una restricción a la publicidad masiva e indirecta.”.

Indicación N° 11

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández propone suprimir el artículo.

Indicación N° 12

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

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

- a) Emitir y/o enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del titular.
- b) Vender directamente productos financieros en espacios o recintos educacionales. Esta limitación no podrá significar una restricción a la publicidad masiva o indirecta.”.

La Comisión trató en conjunto ambas indicaciones.

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

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

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

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

El Honorable Senador señor Tuma llamó a dar una nueva mirada a este artículo. Advirtió que se trata de un problema de fondo que no se resuelve simplemente prohibiendo la venta de productos financieros en determinados lugares. En su opinión, lo grave en esta materia es que hay instituciones que son las únicas que están autorizadas por ley para descontar por planilla las cuotas de estos créditos y, por tanto, tienen a las personas de la tercera edad como clientes cautivos y no corren riesgo alguno.

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

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

El encabezamiento del artículo fue concebido como una prohibición a las personas, los proveedores, en lugar de la proscripción de una actividad, como es la promoción de los productos allí enunciados. En la definición de las conductas que quedan vedadas se excluyó, de la letra a), la de emitir productos o contratos, porque el verbo "enviar" es suficiente, desde que no sería posible enviar lo que no ha sido emitido. Se precisó, siempre en el literal a), que el destinatario de tales productos o contratos es el consumidor, porque el término "titular" resulta ambiguo en el contexto de la norma. En la letra b) se agregó como conducta no permitida la promoción de productos

## Segundo Informe de Comisión de Economía

financieros en espacios o recintos educacionales. Por último, se incluyó un literal c), nuevo, que agrega la prohibición de promover y vender dichos productos en lugares habilitados por las entidades financieras para pagar pensiones, en aquellos días en que los pensionados concurren para recibir su pago.

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

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

El Honorable Senador señor Prokuriça afirmó que la norma está bien inspirada, pues busca proteger a los jubilados que cuando concurren a cobrar su pensión son abordados por vendedores de productos financieros. Expuso que si los bancos se adjudican el contrato para pagar pensiones, deberán adoptar las medidas pertinentes, como tener una oficina destinada exclusivamente al efecto, en la que no se podrá vender productos financieros, por ejemplo.

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

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

La indicación N° 12 fue votada en dos oportunidades.

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

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

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

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

Por lo que respecta a la letra c), que prohíbe la promoción y venta de productos y servicios financieros en lugares y días en que pensionados reciben el pago de sus retribuciones, se tuvo en cuenta que ello tiene lugar, por lo general, en recintos bancarios y que el pago se organiza de tal manera que tiene lugar todos los días hábiles de la semana; en consecuencia, la prohibición entrabaría gravemente el funcionamiento del sector. Por último, es del caso señalar que fiscalizar el cumplimiento de semejante norma resultaría impracticable.

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

Artículo 16 sexies (pasa a ser 17 G)

Inciso Primero

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

"Artículo 16 sexies.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada, si el proveedor:

- a) impone la contratación al consumidor de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y
- b) no lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar da esa manera con otros proveedores; o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.".

## Indicación N° 13

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

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

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

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

## Inciso Segundo

El Senado aprobó en general el texto que sigue:

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

## Indicación N° 14

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

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

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

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

El Honorable Senador señor Espina compartió el espíritu de la indicación, cuya redacción se puede mejorar, porque impone exigencias concretas a la publicidad de créditos, y declaró que los bancos han sobrepasado los límites que

## Segundo Informe de Comisión de Economía

resguardan una sana y libre competencia. Anotó que el artículo 16 sexies trata simultáneamente las ventas atadas, para prohibirlas, y las ventas conjuntas, que son lícitas, para regularlas; el procedimiento no le pareció conveniente.

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

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

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

"Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice a través de cualquier medio masivo o individual. En todo caso deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición."

El Coordinador de Asesores del Ministerio de Economía, señor Cristián Gardeweg, explicó que el concepto de "carga anual equivalente" se emplea en la Ley N° 20.448[2], que introduce una serie de reformas en materia de liquidez, innovación financiera e integración del mercado de capitales, y está definido en el Reglamento de los Créditos Universales[3], que estipula que la carga anual equivalente es una tasa de interés ajustada, que incluye comisiones y otros cargos, y anualizada, de manera que el plazo sea también comparable.

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

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

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

"Los proveedores deberán informar en toda cotización de crédito, todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos. Asimismo, deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso que se contraten separadamente. Esta información deberá tener un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación."

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

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

### Inciso Tercero

Texto aprobado en general por el Senado:

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

### Indicación N° 15

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

La Comisión advirtió que en este caso es impropio hablar de “resciliación” del contrato por parte del consumidor, porque la resciliación es un contrato bilateral y no un acto unilateral[4]. Todo contrato civil o mercantil, sin importar si es escrito o verbal, trae envuelta una condición resolutoria, esto significa que la parte que cumple sus obligaciones puede dar por terminado el contrato si la otra incumple con las obligaciones que le incumben.

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

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

#### Inciso Cuarto

Texto aprobado en general por el Senado:

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

#### Indicación N° 16

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

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

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

#### Indicación N° 17

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

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

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

#### Inciso Quinto

## Segundo Informe de Comisión de Economía

Texto aprobado en general por el Senado:

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

Tomando pie en el inciso pertinente del artículo 16 H contenido en la indicación N° 1) del Ejecutivo, se adecuó el texto para aludir al Servicio de Atención al Cliente, en lugar de la Oficina de Atención del Cliente, pero se excluyó la referencia al Mediador, porque éste no tendrá relación de dependencia alguna con el proveedor.

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

#### Inciso Sexto

Texto aprobado en general por el Senado:

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

#### Indicación N° 17

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

#### Indicación N° 18

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

Fueron tratadas conjuntamente.

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

#### Inciso Séptimo

Texto aprobado en general por el Senado:

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

#### Indicación N° 17

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

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

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

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

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

#### Inciso Octavo

Texto aprobado en general por el Senado:

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

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

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

-----

#### Artículo 16 septies (pasa a ser 17 H)

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

"Artículo 16 septies.- Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, éste podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando.".

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

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

-----  
Indicación N° 19

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

"Artículo 16 octies.- Los proveedores de servicios financieros deberán elaborar y disponer para cada persona natural que se obliga como avalista y/o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmada por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple: a) los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, o fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar; b) los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso; y c) los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.".

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

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

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

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

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

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

- Acordado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina,

## Segundo Informe de Comisión de Economía

García, Pérez Varela y Zaldívar.

-----  
Número 2 del artículo 1º

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

iii.- Incorpórase el siguiente inciso final, nuevo:

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

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

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

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

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

-----

## Segundo Informe de Comisión de Economía

## Número 3 del artículo 1º

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

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

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

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

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

Cabe recordar que el artículo 50 K que contempla otro proyecto de ley, que también modifica la ley N° 19.496, Boletín N° 6.543-03[5], incorpora en dicho cuerpo legal la interrupción de la prescripción de las acciones infraccional y civil. A su vez, el numeral 1 del artículo único de otro proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, Boletines Nos 6.973-03 y 7.047-03 refundidos[6], dispone que la interposición de un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor interrumpe el plazo de prescripción de la acción contravencional consultado en el inciso primero del artículo 26 de la ley citada. En consecuencia, habrá que tener en cuenta lo que se resuelva al respecto en la presente iniciativa de ley, a fin de hacer coherentes los diversos proyectos en actual tramitación.

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

## Indicación N° 20

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

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

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

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

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

Enseguida, sobre la base de la indicación N° 2) del Ejecutivo, se revisó el texto aprobado en general y se complementó la disposición que el proyecto agrega al artículo 26 de la ley N° 19.496, en el sentido de que la suspensión de la prescripción de la acción operará también si se reclama ante el Servicio de Atención al Cliente o al Mediador, para cubrir todas las etapas previas a la eventual interposición de acciones judiciales que, de otro modo, podrían extinguirse mientras se ventila el reclamo en estas otras sedes.

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

- Fue retirada por su autor.

-----  
Número 5 del artículo 1°

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

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

Indicación N° 21

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

"5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: "Título V Del sello SERNAC y de los defensores de los clientes", pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 bis y 55 ter[7]:".

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

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

Artículo 55

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

**Indicación N° 22**

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

**Indicación N° 23**

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

**Indicación N° 24**

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

**Indicación N° 25**

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

**Indicación N° 26**

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

-----

**Indicación N° 27**

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

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

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

-----

**Indicación N° 28**

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

Respecto del Sello SERNAC y sus alcances, el Honorable Senador señor Tuma expresó que es necesario que la legislación cumpla con el espíritu que inspiró al proyecto y con las expectativas de la opinión pública en relación al mismo. Las normas propuestas consagran el Sello sólo para los contratos de adhesión de servicios financieros, el que se otorga a cada contrato separadamente. Aún más, es una institución de carácter voluntario, que sólo se requiere en el evento de que se aspire a obtener el Sello SERNAC. Una misma entidad puede, conforme al proyecto, tener una serie de contratos de adhesión y sólo algunos de ellos con el Sello, lo que probablemente induzca al consumidor a error.

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

El Honorable Senador señor Espina manifestó que ha ocurrido que algunas entidades financieras engañen a los consumidores, como ha quedado en evidencia en el caso de La Polar. Permitir la certificación de sólo algunos contratos puede traducirse en engaños y abusos y, si bien se podrán ejercer las respectivas acciones judiciales, la resolución llegará muy tarde, cuando ya un enorme número de consumidores habrá suscrito un contrato que creyó que contaba con Sello SERNAC. La institución que aspire a obtener el Sello debe poner a disposición del Servicio Nacional del Consumidor todos sus contratos de adhesión de servicios financieros, para que sean revisados y, una vez que la totalidad de ellos cuente con el visto bueno, gozará del Sello SERNAC en relación con los mismos.

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

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

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

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

El Director del Servicio Nacional del Consumidor manifestó que el riesgo que se origina es similar al caso de las universidades, que pueden acreditar ciertas carreras y otras no, pero se publicitan como "universidad acreditada". Frente a ese tipo de conducta el Servicio ha ejercido las acciones legales por infracción a las normas sobre publicidad. De la misma forma actuaría en el evento de mal uso del Sello.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

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

El Honorable Senador señor Tuma exhortó al Ejecutivo a analizar en forma más detenida lo que se le ha planteado. En su opinión, la cuestión no es de gran complejidad, dado que la inmensa mayoría de los contratos de que se está hablando son contratos tipo, con mínimas variaciones entre sí. El beneficio que se logra, en cambio, al someter todos los contratos de una institución a la visación del Servicio Nacional del Consumidor, en forma previa al otorgamiento del ya tantas veces mencionado Sello, es de gran entidad, pues se garantiza la fe pública.

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

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

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

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

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

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo explicó que el concepto de masividad busca resguardar la posibilidad de dejar fuera de esta revisión a determinados contratos de adhesión que pueden incluir variables dirigidas a segmentos de público específicos, como podría ocurrir en el caso de los créditos hipotecarios, sin que

## Segundo Informe de Comisión de Economía

ello obstaculice la obtención del Sello SERNAC. La norma introduce la flexibilidad necesaria, al permitir al Servicio calificar como masivos otros contratos, de acuerdo a las disposiciones del reglamento.

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

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

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

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

El Honorable Senador señor Tuma trajo a colación que la letra g) del artículo 16 de la ley N° 19.496 presume que las cláusulas de un contrato se encuentran ajustadas a las exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales, en este caso el Servicio Nacional del Consumidor. Entonces, otorgar el Sello es una gran responsabilidad para el Estado y lo expone a eventuales demandas.

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

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

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

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

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

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

- 1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente, se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;
- 2.- Que cuenten con un Servicio de Atención del Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores; y
- 3.- Que permitan al consumidor recurrir a un Mediador para que resuelva las controversias, quejas o

## Segundo Informe de Comisión de Economía

reclamaciones, en caso que considere que el Servicio de Atención del Cliente no ha resuelto satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.

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

1.- Tarjetas de crédito y de débito;

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

3.- Cuentas de ahorro;

4.- Créditos hipotecarios;

5.- Créditos de consumo;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

**Artículo 55 E.-** Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin sello SERNAC como si lo tuviere, o no cumplan las obligaciones dispuestas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

Los servicios del Mediador serán gratuitos para el consumidor.

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

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

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

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

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

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

- 1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo;
- 2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 E de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus decisiones, en el plazo de tres días desde su adopción; y
- 3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso segundo del artículo 56 C.

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

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

- 1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley;
- 2.- Los que pese a tratarse de asuntos susceptibles de someterse a su decisión, se han sometido al conocimiento de un juez competente, o se han incluido en una acción de interés colectivo o difuso en la cual es parte el consumidor; y
- 3.- En los que la cuantía disputada excede de mil unidades de fomento o del monto mayor a esa suma que el proveedor haya indicado en el contrato.

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

El Mediador deberá adoptar su decisión dentro de los treinta días siguientes al requerimiento del consumidor. Transcurrido el plazo señalado sin que el Mediador hubiere evacuado su respuesta, la controversia, queja o reclamación, el director del Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro Mediador y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

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

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

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

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

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

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

Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención de Reclamos deberán comunicar, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio.

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

organismo.

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

El Director del Servicio Nacional del Consumidor manifestó que el plazo propuesto es necesario para poder ejecutar en forma debida la función. Recordó que no sólo podrán solicitar el Sello SERNAC los bancos y las cadenas de venta al detalle más conocidas, sino todos los proveedores de servicios financieros del país, que son muchos. El análisis de cada uno de los contratos que se presenten debe ser muy detallado, por el efecto extremadamente sensible que tiene la opinión del Servicio, tanto para el consumidor como desde la perspectiva de la responsabilidad del Estado, y porque se presume que sus cláusulas se ajustan a la buena fe.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

surjan entre ellas.

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

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

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

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

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

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

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

-----

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

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

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

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

-----  
Número 6 del artículo 1º

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

Literal i)

Su tenor es el siguiente:

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

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

Indicación N° 29

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

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

El Honorable Senador señor García estimó que eliminar la disposición aprobada en general sería poco coherente

## Segundo Informe de Comisión de Economía

con la intención de que el proyecto asegure que los consumidores estén más y mejor informados.

El Honorable Senador señor Tuma resaltó la importancia del texto que se agrega, pues existe un enorme desconocimiento por parte de la población, particularmente en materias financieras, y por tanto hay que poner acento en la información y la educación.

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

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

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

Literal ii)

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

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

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

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

El proveedor requerido podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley, en cuyo caso los plazos para la entrega de información se suspenderán por todo el tiempo que dure la tramitación de dichos recursos.

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

## Indicación N° 30

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

## Indicación N° 31

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

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

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

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

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

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

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

Estas dos indicaciones se trajeron conjuntamente.

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

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía consideró que la indicación del Honorable Senador señor

## Segundo Informe de Comisión de Economía

Espina consagra mejor la idea. Sólo reparó que ella obliga al proveedor a proporcionar, entre otros, los informes que el Servicio le exija, y solicitó eliminar la palabra “informes”, pues un aplicación incorrecta permitiría abrumar al proveedor con peticiones en tal sentido, lo que parece excesivo. La Comisión aceptó esta proposición.

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

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

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

- Con igual votación se aprobó la indicación

N° 31, con las modificaciones ya dichas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

-----  
Número 7 del artículo 1°

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

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

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

Indicación N° 32

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

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

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

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

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

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

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

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

Número 8 del artículo 1°

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

La Comisión complementó la referencia que en el precepto se hace a la ley N° 18.575, con la mención del decreto

## Segundo Informe de Comisión de Economía

con fuerza de ley que contiene su texto refundido, coordinado y sistematizado.

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

#### Número 9 del artículo 1°

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

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

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

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

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

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

#### Indicación N° 33

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

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

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

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

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

#### Indicación N° 34

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

#### Número 10 del artículo 1°

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

"Artículo 62.- A través de uno o más reglamentos expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se desarrollará, complementará y facilitará la ejecución de esta ley y en aquellas materias que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales, en cuyo caso deberá consultarse previamente al o los organismos que tengan atribuciones en el respectivo sector, y firmarse además por el Ministerio a través del cual se relaciona el organismo correspondiente. De la misma forma se establecerá la información que deben entregar las páginas web de los proveedores señaladas en el inciso tercero del artículo 30, la que deberá incluir, al menos, la información básica comercial.

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

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

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

1.- Los contratos de adhesión con cláusulas de renovación automática, deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro de los doce meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia del reglamento respectivo o, en caso que la renovación se deba producir en un plazo inferior a los doce meses indicados, dentro del mes en que termina el período renovable de que se trate, y

2.- Los contratos de adhesión de duración indefinida deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas en el plazo que determine el reglamento, que no podrá ser inferior a 12 meses."

#### Indicación N° 35

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

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

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio manifestó que la complejidad de la norma aprobada en general por el Senado, que exige la intervención de varios servicios y ministerios para reglamentar esta ley, responde a las

## Segundo Informe de Comisión de Economía

exigencias de la Contraloría General de la República, que sustenta un criterio bastante restrictivo en cuanto a la extensión de la potestad reglamentaria, especialmente cuando existe una delegación por ley. Al Ejecutivo le preocupa que la indicación entrañe la ejecución de esta ley.

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

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

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

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

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

Acto seguido, el Honorable Senador señor Espina hizo presente que la segunda oración del primer inciso del artículo 62 es improcedente, pues no corresponde exigir una especie de visto bueno de otros Ministerios, que se materializaría a través de la firma del Ministro del ramo, tratándose de reglamentos de la competencia propia del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Solicitó dividir la votación del inciso previamente aprobado, de manera de poder pronunciarse separadamente sobre la última de sus dos oraciones.

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

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

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

#### Indicación N° 36

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

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

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

El Honorable Senador señor Espina estimó que la disposición que se propone eliminar limita injustificadamente las

## Segundo Informe de Comisión de Economía

facultades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

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

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

#### Indicación N° 37

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

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

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

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

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

-----  
Los integrantes de la Comisión advirtieron que el inciso tercero encomienda a los reglamentos que se dictarán de acuerdo con este artículo 62, materias que exceden el terreno de la potestad reglamentaria y son propias de la legislativa, como es la fijación de plazos para adecuar los contratos de adhesión ya vigentes a la nueva normativa reglamentaria. El plazo de adecuación a la ley de los contratos ya celebrados se encuentra establecido en el artículo 4º transitorio.

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

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

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

En opinión del Honorable Senador señor Zaldívar, una norma como la señalada debe consagrarse expresamente en la ley y no quedar encargada al reglamento. Propuso que el término para dictar los reglamentos no sea superior a noventa días, contados desde la publicación de la ley[8].

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

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

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

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

Insistió en que un proveedor de servicios financieros podría negarse a adecuar las normas de contratos ya celebrados, alegando tener derechos adquiridos, y judicializar el asunto, con el consiguiente perjuicio para miles de consumidores. Ello es particularmente complicado tratándose de contratos a muy largo plazo, como un contrato hipotecario, o de duración indefinida, en los que el cálculo de costos considera la normativa aplicable al tiempo de su suscripción.

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

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

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

## Segundo Informe de Comisión de Economía

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

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

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

- Este acuerdo se adoptó tomando como base la indicación N° 4) del Ejecutivo, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

-----  
ARTÍCULO 2º

El artículo 2º del proyecto reza como sigue:

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

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

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

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

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

"2.- Para consultar un artículo 3º NUEVO, del siguiente tenor:

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

- Fue declarada inadmisible por el Presidente de la Comisión, porque imponer al Estado el deber de asegurar defensa letrada a los consumidores involucra un gasto, materia en la cual la iniciativa para legislar corresponde en forma exclusiva al Presidente de la República, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 65 de la Constitución Política de la República.

A su vez, y en la misma oportunidad, el Honorable Senador señor Navarro formuló indicación para agregar al proyecto también un artículo 3º, nuevo, cuyo texto se transcribe a continuación:

## Segundo Informe de Comisión de Economía

"8.- Agréguese el siguiente artículo 3 nuevo: «Los datos personales recabados, administrados y utilizados para fines publicitarios por los Bancos e instituciones financieras no los faculta para transgredir la intimidad de las personas. Los comerciales u ofrecimiento de productos que se hagan vía telefónica sólo podrán realizarse si expresamente el consumidor lo solicita.

Asimismo, la aceptación de ofertas propuestas por dichas instituciones sólo pueden expresarse por escrito, vía electrónica y por cualquier medio que garantice una copia, recibo o constancia al consumidor aceptante con su fecha y hora exacta.".

- Atendido el hecho de que la propuesta se vincula con la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, y que ésta no está directamente relacionada con la idea matriz del proyecto en informe, el Presidente (A) la declaró inadmisible, de conformidad con lo prescrito por los artículos 69 de la Constitución Política de la República y 24 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

-----

En el tantas veces invocado nuevo plazo para indicaciones, el Honorable Senador señor Muñoz presentó la que se transcribe enseguida:

"II.- Intercálese el siguiente ARTÍCULO 2º, pasando el actual ARTÍCULO 2º a ser ARTÍCULO 3º:

"ARTÍCULO 2º.- En los servicios públicos domiciliarios, tales como agua potable y alcantarillado, electricidad, distribución de gas, telefonía básica y telecomunicaciones, se presumirá que existe un error en la facturación, cuando la cuenta de un período mensual sea superior al cincuenta por ciento del promedio de los últimos doce meses.

Cuando ello suceda el usuario podrá optar por pagar lo que se le requiere o presentar, antes del vencimiento, un reclamo ante la empresa respectiva, reemplazándose en ese acto la facturación mensual impugnada por el citado promedio mensual el que deberá cancelarse en forma provisoria, sujeta al resultado de la investigación correspondiente.

La empresa prestadora dispondrá de un plazo de treinta días, a partir de la presentación para acreditar, a su cargo y en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado o corresponde a lo contratado.

Si se comprobare la exactitud de lo cobrado, la empresa tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada, si existiere, más los reajustes e intereses a que hubiera lugar.

En caso contrario, la empresa restituirá las sumas adeudadas al usuario con los reajustes, intereses, multas y reparaciones que correspondan, según lo dispuesto en el artículo 23 bis de la ley 19.496 y en las leyes sectoriales que regulen dichos servicios."".

Al igual que otras del mismo autor, el Presidente accidental de la Comisión estimó que esta indicación no tiene relación directa con la idea matriz del proyecto, ya que se refiere a servicios públicos domiciliarios.

- En consecuencia, la declaró inadmisible, de conformidad con lo prescrito por los artículos 69 de la Constitución Política de la República y 24 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

-----

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

##### Artículo primero

Incrementa para el año 2010 la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor en 23 cargos, en concordancia con la creación de los mismos que practica el artículo 2º.

La indicación N° 5) del Ejecutivo, presentada en el nuevo plazo fijado al efecto, sustituye el año 2010 por 2011.

- Fue aprobada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

**Artículo cuarto**

El artículo cuarto transitorio aprobado en general por el Senado dispone:

“Artículo cuarto.- Los contratos de adhesión de los oferentes de productos financieros que se encuentran actualmente vigentes, deberán adecuarse en su próxima renovación a lo dispuesto en el artículo 16 bis que se incorpora en la ley N° 19.496 en virtud de esta ley.”.

**Indicación N° 38**

Del Honorable Senador señor Larraín Fernández, para eliminarlo.

El Honorable Senador señor Tuma hizo presente que la indicación N° 39, de la que es autor, aborda esta materia, estableciendo en un nuevo artículo transitorio un plazo perentorio de treinta días para ajustar los contratos vigentes a la ley.

El Honorable Senador señor Espina expresó que esperar la próxima renovación de contratos de adhesión de los oferentes de servicios financieros, para que deban adecuarse a esta ley es, en definitiva, hacerla inoperante para un elevado número de consumidores.

Es necesaria una norma que exija la adecuación de los contratos, estableciendo también aquí una excepción a la Ley sobre Efecto Retroactivo de las Leyes, pero en un plazo breve, ya que se trata de un proceso simple y rápido.

La Comisión estuvo de acuerdo en regular este tema en una nueva norma transitoria, sobre la base de la indicación propuesta por el Honorable Senador señor Tuma, en razón de lo cual aprobó la indicación N° 38.

- La aprobación obtuvo los votos de la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

**Artículo quinto**

Señala la fuente de financiamiento del gasto que genera este proyecto: lo que no sea cubierto por los recursos del presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor se financiarán con cargo a la Partida tesoro Público. Fue objeto de una enmienda menor, de índole meramente formal y pasó a ser artículo cuarto transitorio.

- Acordado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

**Artículo sexto**

El artículo sexto transitorio fija un plazo de seis meses, contado desde la publicación de la ley en el Diario Oficial, para la dictación de los reglamentos especificados en el inciso segundo del artículo 62.

La Comisión consideró excesivo el plazo. Se trata de materias sencillas, en las que el Ministerio ya podría estar trabajando, y cuya reglamentación va a ser necesaria para la correcta ejecución de la ley.

El señor Subsecretario de Economía manifestó que, aunque al Ejecutivo el plazo de seis meses le parece necesario y razonable, a fin de lograr un acuerdo estaba disponible para hacer un esfuerzo adicional, disminuyendo el período a sólo tres meses.

La Comisión, considerando que la ley no estará vigente sino noventa días después de su publicación, y que no puede ser reglamentada antes de su entrada en vigencia, estableció en un mes el plazo en cuestión, contado desde dicha entrada en vigencia; además adecuó la redacción del precepto, para hacerla más precisa. Pasó a ser artículo quinto transitorio.

- El acuerdo se adoptó en aplicación del inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado, por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

- Consecuentemente, la indicación N° 7) del Ejecutivo fue rechazada con la misma votación.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

**Artículo séptimo**

El artículo séptimo transitorio difiere en noventa días la entrada en vigencia de las normas de esta ley. El plazo se cuenta desde su publicación en el Diario Oficial.

El Honorable Senador señor Espina consideró que el término propuesto produce un retraso innecesario en la aplicación de estas normas.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo explicó que el plazo se establece a fin de difundir adecuadamente las disposiciones de la ley, que deben ser comunicadas no sólo al público, sino también a quienes están llamados a aplicarlas, como es el caso de los jueces de policía local y los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor; para ello habrá que realizar seminarios explicativos y otras actividades de difusión.

El Director del Servicio explicó que el plazo también es necesario para implementar la nueva planta, que se incrementa por este proyecto para incorporar personas especializadas en el área financiera; corresponderá proveer los nuevos cargos, algunos de los cuales son de Alta Dirección Pública, como es el caso del Jefe de la División. Es indispensable contar con un tiempo prudencial para cumplir bien con las funciones que el proyecto encomienda al Servicio.

En el nuevo plazo abierto para presentar indicaciones, el Ejecutivo formuló la que lleva el N° 9) en el Oficio respectivo, que posterga hasta el 1 de julio de 2012 la entrada en vigencia del artículo 55 A. Este precepto es el que fija al Servicio Nacional del Consumidor plazo para resolver las solicitudes de otorgamiento del Sello SERNAC.

- Fue aprobada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

**-----  
Indicación N° 39**

Del Honorable Senador señor Tuma, para agregar un artículo octavo transitorio, nuevo: del siguiente tenor:

"Artículo octavo.- Con todo las disposiciones señaladas en la presente ley que digan relación con derechos de los usuarios del sistema financiero que tengan por finalidad equilibrar las relaciones jurídicas entre partes surgidas con la ocasión de la suscripción de contratos por adhesión, serán aplicables a los contratos ya suscritos.

Los bancos e instituciones financieras deberán adecuar los referidos contratos a su costa, dentro del plazo de 30 días contados desde la entrada en vigencia de la ley, si no lo hicieren, todo lo señalado en ellos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá como no escrito.”.

El autor de la indicación retiró el inciso primero, de modo que el debate se circunscribió al segundo, que fija un plazo de treinta días para adecuar a las disposiciones de la ley los contratos de adhesión ya suscritos por bancos e instituciones financieras.

La Comisión estuvo por aprobar la indicación, adaptando su redacción para hacer coincidente esta norma con el artículo 16 bis (que pasa a ser 17 B), contenido en el numeral 2 del artículo 1º del proyecto en informe, sobre contratos de adhesión de servicios y productos financieros.

- El segundo inciso de la indicación fue aprobado con modificaciones, como artículo sexto transitorio, por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Espina, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

El Ejecutivo, en su indicación N° 8), reprodujo el texto ya aprobado por la Comisión.

En sesión posterior, los representantes del Ejecutivo solicitaron revisar el acuerdo anterior, argumentando que el plazo de treinta días que fija la indicación resulta insuficiente para cumplir la tarea de revisar y modificar millones de contratos. Propusieron elevarlo a noventa días.

La Comisión aceptó la idea y recomendó que el reglamento contenga una fórmula que facilite la confirmación del

## Segundo Informe de Comisión de Economía

nuevo texto del contrato por parte de los consumidores, como podría ser, por ejemplo, una comunicación escrita que fije un plazo para expresar disconformidad, vencido el cual se entendería aceptada la adecuación.

- El acuerdo fue adoptado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores García, Pérez Varela, Tuma y Zaldívar.

-----

Al finalizar el estudio del articulado, los Honorables Senadores señores Tuma y Zaldívar anunciaron su intención de formular indicaciones para poner fin al anatocismo y para regular dentro de márgenes razonables la tasa máxima convencional de interés.

El Honorable Senador señor Espina solicitó no materializarlas, porque ello haría ineludible plantear la cuestión de inadmisibilidad, por no guardar ellas relación directa con la idea matriz del proyecto; sin perjuicio de lo cual reconoció que son dos materias que ameritan un debate y una revisión de las normas que las regulan, pues han dado lugar a abusos y excesos.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo asumió el compromiso de discutir ambos puntos, si existe consenso para ello, pero en un proyecto específico sobre el particular.

-----

#### MODIFICACIONES

En vista de los acuerdos precedentemente consignados, la Comisión de Economía propone al Senado introducir las siguientes modificaciones al texto aprobado en general:

#### ARTÍCULO 1º

- Insertar el siguiente número 1, nuevo:

"1. Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, en el artículo 3º:

"Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

- a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 F;
- b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras;
- c) A la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas;
- d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera, y
- e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento."".

(Indicación N° 1 B) del Honorable Senador señor Tuma), letras g), h), i), l) y m), unanimidad 5 x 0)

#### Número 1

- Pasa a ser numeral 2, con las siguientes modificaciones:

- Sustituir su encabezado por el que se indica a continuación:

"2. Agréganse a continuación del artículo 17, los siguientes artículos 17 A al 17 J:".

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

## Segundo Informe de Comisión de Economía

- Intercalar enseguida, como artículo 17 A, el contenido en el numeral 2 del artículo 1º, con las siguientes enmiendas:

- Insertar las palabras “en términos simples”, entre las expresiones “deberán informar” y “el cobro de bienes y servicios”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Agregar al final, en punto seguido, la siguiente oración “Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.”.

(Indicación N° 1 D) del Honorable Senador señor Tuma), unanimidad 5 x 0)

#### Artículo 16 bis

- Pasa a ser artículo 17 B, con las siguientes enmiendas:

##### Inciso primero

- Redactar el encabezado del inciso primero en los siguientes términos:

“Artículo 17 B.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

##### Letra a)

- Sustituir por la conjunción copulativa “y” la disyuntiva “o” escrita entre los vocablos “costos” y “tarifas”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Agregar al final, después de la expresión “incentivos por uso”, la frase “de los servicios y productos financieros”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

##### Letra b)

- Intercalar la palabra “legales” a continuación de la expresión inicial “Las causales”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

##### Letra d)

- Reemplazar la expresión inicial “En el caso que” por la oración “Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 G, en el caso de que”.

(Indicación N° 3, unanimidad 5 x 0).

- Eliminar la preposición “a” escrita entre la palabra “conlleve” y la expresión “la contratación”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Intercalar los términos “por ley”, a continuación del vocablo “obligatorios”.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Sustituir la frase final “y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma”, por esta otra: “debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma”.

(Indicación N° 4, unanimidad 5 x 0).

Letra e)

- Reemplazarla por la que sigue:

“e) Indicar si la institución cuenta con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.”.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

-----

- Agregar enseguida, a continuación de la letra f), una letra g), nueva, del siguiente tenor:

“g) Señalar la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos a través de los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.”.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo e indicación N° 5 de la Honorable Senador señora Allende, unanimidad 5 x 0).

-----

Inciso segundo

- Sustituir la expresión “mecanismos de ajuste” por “mecanismos de reajuste”.

(Indicación N° 7 e indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- Expressar en letras el guarismo “30”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Rechazar la oración final “El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato.”.

(Indicación N° 7, unanimidad 5 x 0).

Artículo 16 ter

- Pasa a ser artículo 17 C, con las siguientes enmiendas:

Inciso primero

- Suprimir el pronombre “aquellos” que antecede a los términos “servicios financieros” y la frase “que determine el reglamento”, que sigue a la expresión “contratos de adhesión”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Agregar una coma a continuación del adverbio “periódicamente”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Intercalar la frase “dentro del plazo máximo de tres días hábiles”, entre la conjunción “y” y la frase “cuando lo solicite el consumidor”.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

(Indicación N° 1 B), letra m), del Honorable Senador señor Tuma, unanimidad 5 x 0).

- 
- Insertar el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando en consecuencia los siguientes a ser incisos tercero, cuarto, quinto y sexto, respectivamente:

"Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato.".

(Indicación del Honorable Senador señor Gómez, unanimidad 3 x 0).

-----

Inciso segundo (pasa a ser tercero)

- Rechazar la oración "en la medida que se trate de contratos de duración indefinida" y la coma que la precede, y reemplazar el adjetivo indefinido "cualquier", escrito antes de la palabra "costo", por el artículo determinado "el".

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

Inciso tercero (pasa a ser cuarto)

- Sustituir la expresión "10 días" por "diez días hábiles", las dos veces que aparece; reemplazar el vocablo "extintos" por "extinguidas"; sustituir el adjetivo indefinido "cualquier", escrito antes de la palabra "costo", por el artículo determinado "el", y eliminar la expresión "sin retraso injustificado y"

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

Inciso cuarto (pasa a ser quinto)

- Sustituir la oración final "escribir la escritura de cancelación de la o las hipotecas, dentro del plazo de quince días hábiles".

(Indicación N° 3 del Honorable Senador señor Navarro e indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- 
- Insertar luego un inciso sexto, nuevo, del siguiente tenor:

"Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica, no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.".

(Indicación N° 9, unanimidad 5 x 0).

-----

Artículo 16 quáter

- Pasa a ser artículo 17 D, con las siguientes enmiendas:
- Rechazar el inciso primero.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- En el inciso segundo, que pasa a ser primero, reemplazar la referencia al artículo "16 bis" por "17 B" y la expresión "en caso que" por "en caso de que".

## Segundo Informe de Comisión de Economía

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

**Artículo 16 quinques**

- Pasa a ser artículo 17 E, sustituido por el que sigue:

“Artículo 17 E.- Los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, no podrán enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.”.

(Indicación N° 12, unanimidad 4 x 0).

-----

- Insertar enseguida un artículo 17 F, nuevo, conformado en parte con disposiciones del artículo 16 sexies, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 17 F.- Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice a través de cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.

Asimismo, deberán informar en toda cotización de crédito, todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos. También deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso de que se contraten separadamente. Esta información deberá tener un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación.”.

(Indicación N° 14 e indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

-----

**Artículo 16 sexies**

- Pasa a ser artículo 17 G, con las siguientes enmiendas:

- Redactar la letra a) del inciso primero de la manera que se expresa enseguida:

“a) impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y”.

(Indicación N° 13, unanimidad 5 x 0).

- El inciso segundo pasó a integrar el artículo 17 F, sustituido en la forma que se ha explicado anteriormente.

- En el inciso tercero, que pasa a ser segundo, reemplazar la palabra “cambios” por “aumentos”; el vocablo “tasas” por “tasas de interés”, y el término “resciliación” por “resolución”.

(Indicación N° 15 y artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Suprimir el inciso cuarto.

(Indicación N° 17, unanimidad 5 x 0).

- Sustituir el inciso quinto, que pasa a ser tercero, por el que se indica a continuación:

“Tratándose de aquellos contratos con el Sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el Servicio de Atención al Cliente o el Mediador resuelven en forma favorable un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los

## Segundo Informe de Comisión de Economía

montos cobrados en exceso.”.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- La primera oración del inciso sexto ha pasado a formar parte del inciso segundo del artículo 56 que se propone más adelante.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- Eliminar la segunda oración de este inciso, que es del tenor siguiente: “Transcurrido que sea el plazo reseñado y el defensor no hubiere evacuado su respuesta, el reclamo se entenderá resuelto en favor del consumidor.”.

(Indicación N° 18, unanimidad 4 x 0).

- Rechazar el inciso séptimo.

(Indicación N° 17, unanimidad 4 x 0).

- Rechazar el inciso octavo.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- Agregar como inciso cuarto, el siguiente, nuevo:

“El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar la compra de bienes o servicios de consumo a que se realice exclusivamente a través de un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro. Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.”.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

#### Artículo 16 septies

- Pasa a ser artículo 17 H, con las siguientes enmiendas:

- En el inciso primero, eliminar la palabra “éste” escrita antes de la forma verbal “podrá”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- En el inciso tercero, reemplazar el sustantivo “bien” por “producto” e intercalar el artículo “la” antes de la palabra “indemnización”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- En el inciso cuarto, eliminar la coma escrita después de la palabra “proveedor”; agregar la preposición “de” luego del vocablo “circunstancia”, y sustituir la frase “puesta en práctica” por el término “ejecutada”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

-----

- Insertar a continuación los siguientes artículos 17 I y 17 J, nuevos:

“Artículo 17 I.- Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:

a) los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar;

## Segundo Informe de Comisión de Economía

- b) los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso, y  
c) los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.”.

(Indicación N° 19, unanimidad 5 x 0).

“Artículo 17 J.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 I y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.”.

(Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

-----

## Número 2

- Como se dijo más arriba, pasó a ser artículo 17 A, en el número 2 del artículo 1°, con las enmiendas allí reseñadas.

## Número 3

- Reemplazarlo por el siguiente:

“3. Intercálase en el artículo 26, el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual a ser inciso tercero:

“El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.”.”.

(Indicación N° 2) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

## Número 5

- Sustituir el encabezado por el siguiente:

“5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: “Título V del Sello SERNAC, del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador”, pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H:”.

(Indicación N° 21 e indicación N° 3) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

## Artículo 55

- Reemplazarlo por los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H, nuevos:

“Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá otorgar un Sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero.

Para acceder a este Sello, las entidades señaladas en el inciso anterior que lo soliciten, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- 1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente, se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;
- 2.- Que cuenten con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y
- 3.- Que permitan al consumidor recurrir a un Mediador que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en

## Segundo Informe de Comisión de Economía

el caso de que considere que el Servicio de Atención al Cliente no ha resuelto satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor, que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.

Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el Sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:

1.- Tarjetas de crédito y de débito;

2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito;

3.- Cuentas de ahorro;

4.- Créditos hipotecarios;

5.- Créditos de consumo;

6.- Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3º del decreto con fuerza de ley número 251, de 1931, y

7.- Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente, que señale el reglamento.

Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de Sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta.

Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.

Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con Sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.

Artículo 55 B.- El proveedor que tenga contratos con Sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55 mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho artículo.

El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con Sello SERNAC y que desee mantenerlo, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso segundo del artículo 55.

Artículo 55 C.- El Sello SERNAC tendrá una validez máxima de dos años y se podrá renovar o revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.

Para la renovación de este Sello, el Servicio Nacional del Consumidor constatará que se mantienen las condiciones establecidas en este Título; se considerará si al proveedor se le han aplicado multas de las establecidas en esta ley por infracciones a lo dispuesto en ella en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de dichos contratos, o sanciones impuestas al proveedor en materias relacionadas con la protección del consumidor, por parte de organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de sectores regulados por leyes especiales, y el número y naturaleza de reclamos de los usuarios contra la aplicación de los referidos productos o servicios, de acuerdo a lo establecido en el reglamento respectivo.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en que, por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros, se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título, o en la existencia de sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 D.

La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento o la renovación del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, según sea el caso, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el Sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al Sello, según lo dispuesto en el reglamento.

Artículo 55 D.- Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros con Sello SERNAC deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus ofertas, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros.

Artículo 55 E.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin Sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta mil unidades tributarias mensuales.

La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia.

Artículo 56.- El Servicio de Atención al Cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2 del inciso segundo del artículo 55, será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso tercero del artículo 55, con un proveedor que cuente con el Sello SERNAC.

El Servicio de Atención al Cliente deberá resolver fundamentalmente los reclamos de los consumidores en el plazo de diez días hábiles, contado desde su presentación. Esta decisión se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.

El proveedor deberá cumplir la decisión del Servicio de Atención al Cliente en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor.

En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.

Artículo 56 A.- El Mediador requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso segundo del artículo 55 sólo podrá conocer de las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente que no hayan sido aceptadas por el consumidor.

El Mediador deberá estar inscrito en una nómina de Mediadores elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, la que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador estará disponible para realizar su función.

La inscripción del Mediador será válida por cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El Mediador será elegido de común acuerdo por el proveedor y el consumidor, de la nómina señalada en el inciso segundo. En caso de que no haya acuerdo, será designado por el Servicio Nacional del Consumidor, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

Los recursos para el pago de los honorarios del Mediador serán de cargo de los proveedores, quienes pagarán semestralmente su cuota respectiva, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

Los servicios del Mediador serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes, según el tipo de servicios o productos financieros.

Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, una experiencia no inferior a cinco años en materias financieras, contables o jurídicas relevantes para las controversias, quejas o reclamaciones que se pueden someter a su decisión, y no haber sido condenado por delito que merezca pena afflictiva. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en el presente artículo y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los Mediadores deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.

La resolución que inscribe a un Mediador en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:

- 1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo;
- 2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus decisiones, en el plazo de tres días desde su adopción, y
- 3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso segundo del artículo 56 C.

La solicitud de inscripción podrá ser acogida o rechazada por el Director del Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución fundada exenta, la cual será notificada al postulante en la forma establecida en la ley N° 19.880. La resolución que rechace la inscripción y la que la revoque serán reclamables ante el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al postulante o Mediador, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

Artículo 56 C.- El Mediador no podrá conocer los siguientes asuntos:

- 1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley;
- 2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente o se han incluido en una acción de interés colectivo o difuso en la cual es parte el consumidor, y
- 3.- Aquellos en que la cuantía de lo disputado exceda de mil unidades de fomento o del monto mayor a esa suma que el proveedor haya indicado en el contrato de adhesión.

El Mediador deberá inhabilitarse en caso de que tome conocimiento de que le afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

El Mediador deberá asumir su función dentro de los dos días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que le impide hacerlo.

Artículo 56 D.- El consumidor deberá formular su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier

## Segundo Informe de Comisión de Economía

medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción.

El Mediador deberá adoptar su decisión dentro de los treinta días siguientes al requerimiento del consumidor. Transcurrido el plazo indicado sin que el Mediador hubiere emitido su decisión, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro Mediador y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Artículo 56 E.- Las decisiones del Mediador serán siempre voluntarias para el consumidor. Respecto del proveedor, tales decisiones serán obligatorias si el consumidor acepta expresamente lo resuelto y renuncia a las demás acciones que le confiere la ley. En este caso la decisión tendrá mérito ejecutivo.

La decisión aceptada por el consumidor deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contados desde su notificación.

Artículo 56 F.- El Mediador deberá notificar sus decisiones al consumidor, al proveedor a través de su Servicio de Atención al Cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días, contados desde su adopción.

La notificación de las resoluciones del Mediador se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El Mediador deberá dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en el caso de que se efectúe mediante carta certificada.

Adicionalmente, el Mediador enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.

Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención al Cliente deberán comunicar, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos y las decisiones de los Mediadores que les hayan sido notificadas, a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio.

Artículo 56 H.- En el caso de que el proveedor no cumpla con la decisión del Mediador en el plazo establecido en el artículo 56 E, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales y, además, dicho Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de la obligación indicada.

(Indicaciones Nos 23, 26, 27 y 28 e indicación N° 3) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

## Número 6

- Reemplazar el literal "i)" por el siguiente:

"1) Agrégase, en la letra a), a continuación de la expresión "consumidor", el siguiente texto: "especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias", precedido de una coma."

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

- Sustituir el literal "ii)" por el numeral "2)".

- Reemplazar los incisos propuestos en este apartado, por los siguientes:

"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.".

(Indicaciones Nos 30 y 31, unanimidad 5 x 0).

#### Número 7

- Sustituir, en el inciso que se agrega al artículo 58 bis, la oración final "resoluciones que dicten y que tengan origen en denuncias realizadas por dicho Servicio en aplicación del inciso tercero del artículo anterior", por "resoluciones que impongan sanciones".

(Indicación N° 32, unanimidad 5 x 0).

#### Número 8

- Intercalar, en el inciso que se agrega al artículo 59, antes de la expresión "el Director Nacional", la siguiente oración: "cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000 y publicado en 2001", seguida de una coma.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

#### Número 9

- Sustituir el inciso cuarto del artículo 59 bis que contiene este numeral, por el que sigue:

"Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.".

(Indicación N° 33, unanimidad 5 x 0).

- En el inciso quinto del mismo artículo, reemplazar la expresión inicial "En caso que" por "En el caso de que", y agregar una coma luego de la palabra "administrativa".

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

#### Número 10

## Segundo Informe de Comisión de Economía

- Practicar las siguientes enmiendas en el artículo 62 contenido en este numeral:

- Sustituir el inciso primero, por el siguiente:

“Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la presente ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del Ministro del respectivo sector.”.

(Indicación N° 35, primera oración, unanimidad 5 x 0; segunda oración, mayoría 3 x 2).

- En el encabezado del inciso segundo, eliminar todas las oraciones que preceden a aquella que comienza con los términos “En el ejercicio de esta facultad”.

(Indicación N° 36, unanimidad 5 x 0).

- Reemplazar el número 4 del mismo inciso, por el que se indica a continuación:

“4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención, revocación y renovación del Sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador.”.

(Indicación N° 37 e indicación N° 4) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

-Sustituir el inciso tercero por el siguiente:

“Los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en el inciso anterior deberán ser modificados para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en un plazo que no exceda de noventa días, contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.”.

(Indicación N° 4) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

### Artículo primero

- Reemplazar la mención del año “2010” por “2011”.

(Indicación N° 5) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

### Artículo segundo

- Iniciar con minúscula el término “División” y sustituir la palabra “efectué” por “efectúe”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

### Artículo cuarto

- Eliminarlo, enmendando consiguientemente la denominación de los preceptos siguientes.

(Indicaciones N° 38 y N° 6) del Ejecutivo, unanimidad, 5 x 0).

### Artículo quinto

- Pasa a ser Artículo cuarto, con la sola modificación de reemplazar la expresión “segundo permanente” por el ordinal “2º”.

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

### Artículo sexto

- Pasa a ser Artículo quinto, sustituido por el que sigue:

## Segundo Informe de Comisión de Economía

"Artículo quinto.- Los reglamentos indicados en el inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 19.496, agregado por el numeral 10 del artículo 1º de la presente ley, deberán dictarse dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de esta ley.".

(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 4 x 0, e indicación N° 7) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- Insertar a continuación el siguiente Artículo sexto, nuevo:

"Artículo sexto.- Los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de productos o servicios financieros deberán adecuar a las normas de la presente ley, a su costa, los contratos de adhesión que tengan vigentes, dentro del plazo de noventa días, contados desde la entrada en vigencia de esta ley. Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.".

(Indicaciones N° 39 y N° 8) del Ejecutivo, unanimidad 4 x 0).

#### Artículo séptimo

- Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo séptimo.- Las normas de esta ley entrarán en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial, salvo el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1 de julio de 2012.".

(Indicación N° 9) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).

- Finalmente, la Comisión recomienda al Senado aprobar las constancias estampadas en las páginas 20, 69, 71 y 83 del presente informe.

En virtud de las modificaciones anteriores, el proyecto de ley queda como sigue

#### PROYECTO DE LEY:

"ARTÍCULO 1º.- Introdúzcanse las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, en el artículo 3º:

"Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 F;

b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras;

c) A la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas;

d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera, y

## Segundo Informe de Comisión de Economía

e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.”.

2. Agréganse a continuación del artículo 17, los siguientes artículos 17 A al 17 J:

**"Artículo 17 A.-** Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.

**Artículo 17 B.-** Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.

b) Las causales legales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.

d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 G, en el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma.

e) Indicar si la institución cuenta con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

f) Indicar si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.

g) Señalar la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos a través de los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor, por lo menos, con treinta días hábiles de anticipación respecto de su entrada en vigencia.

**Artículo 17 C.-** Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un

## Segundo Informe de Comisión de Economía

producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato.

Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión.

Los proveedores de créditos no podrán retrasar injustificadamente el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso injustificado cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieron contratados con dicha entidad.

En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el mutuo otras hipotecas que no sea la que caucciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor. Extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a otorgar la escritura de cancelación de la o las hipotecas, dentro del plazo de quince días hábiles.

Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica, no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.

Artículo 17 D.- El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, además de la indemnización que determine a favor del consumidor.

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.

Artículo 17 E.- Los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, no podrán enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.

Artículo 17 F.- Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice a través de cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.

Asimismo, deberán informar en toda cotización de crédito, todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos. También deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso de que se contraten separadamente. Esta información deberá tener un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación.

Artículo 17 G.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada, si el proveedor:

- a) impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y

## Segundo Informe de Comisión de Economía

b) no lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores; o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.

Los proveedores no podrán efectuar aumentos en los precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resolución de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.

Tratándose de aquellos contratos con el Sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el Servicio de Atención al Cliente o el Mediador resuelven en forma favorable un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.

El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar la compra de bienes o servicios de consumo a que se realice exclusivamente a través de un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro. Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.

Artículo 17 H.- Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando.

En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del período subsiguiente de pago o abono que corresponda en la obligación concernida.

La inejecución de la revocación informada al proveedor del producto o servicio dará lugar a la indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.

En ningún caso será eximete de la responsabilidad del proveedor la circunstancia de que la revocación deba ser ejecutada por un tercero.

Artículo 17 I.- Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmada por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:

- a) los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar;
- b) los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso, y
- c) los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.

Artículo 17 J.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 I y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.”.

3. Intercálase en el artículo 26, el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual a ser inciso tercero:

“El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.”.

4. Agrégase en el inciso cuarto del artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: “La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.”.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: "Título V del Sello SERNAC, del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador", pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H:

"Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá otorgar un Sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero.

Para acceder a este Sello, las entidades señaladas en el inciso anterior que lo soliciten, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente, se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;

2.- Que cuenten con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y

3.- Que permitan al consumidor recurrir a un Mediador que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el Servicio de Atención al Cliente no ha resuelto satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor, que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.

Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el Sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:

1.- Tarjetas de crédito y de débito;

2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito;

3.- Cuentas de ahorro;

4.- Créditos hipotecarios;

5.- Créditos de consumo;

6.- Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3º del decreto con fuerza de ley número 251, de 1931, y

7.- Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente, que señale el reglamento.

Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de Sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta.

Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.

Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.

Artículo 55 B.- El proveedor que tenga contratos con Sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55 mediante un nuevo

## Segundo Informe de Comisión de Economía

contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho artículo.

El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con Sello SERNAC y que desee mantenerlo, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso segundo del artículo 55.

Artículo 55 C.- El Sello SERNAC tendrá una validez máxima de dos años y se podrá renovar o revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.

Para la renovación de este Sello, el Servicio Nacional del Consumidor constatará que se mantienen las condiciones establecidas en este Título; se considerará si al proveedor se le han aplicado multas de las establecidas en esta ley por infracciones a lo dispuesto en ella en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de dichos contratos, o sanciones impuestas al proveedor en materias relacionadas con la protección del consumidor, por parte de organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de sectores regulados por leyes especiales, y el número y naturaleza de reclamos de los usuarios contra la aplicación de los referidos productos o servicios, de acuerdo a lo establecido en el reglamento respectivo.

La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en que, por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros, se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título, o en la existencia de sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 D.

La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento o la renovación del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, según sea el caso, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el Sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al Sello, según lo dispuesto en el reglamento.

Artículo 55 D.- Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros con Sello SERNAC deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus ofertas, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros.

Artículo 55 E.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin Sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta mil unidades tributarias mensuales.

La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia.

Artículo 56.- El Servicio de Atención al Cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2 del inciso segundo del artículo 55, será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso tercero del artículo 55, con un proveedor que cuente con el Sello SERNAC.

El Servicio de Atención al Cliente deberá resolver fundadamente los reclamos de los consumidores en el plazo de diez días hábiles, contado desde su presentación. Esta decisión se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.

El proveedor deberá cumplir la decisión del Servicio de Atención al Cliente en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.

Artículo 56 A.- El Mediador requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso segundo del artículo 55 sólo podrá conocer de las resoluciones de la Servicio de Atención al Cliente que no hayan sido aceptadas por el consumidor.

El Mediador deberá estar inscrito en una nómina de Mediadores elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, la que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador estará disponible para realizar su función.

La inscripción del Mediador será válida por cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El Mediador será elegido de común acuerdo por el proveedor y el consumidor, de la nómina señalada en el inciso segundo. En caso de que no haya acuerdo, será designado por el Servicio Nacional del Consumidor, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo.

Los recursos para el pago de los honorarios del Mediador serán de cargo de los proveedores, quienes pagarán semestralmente su cuota respectiva, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

Los servicios del Mediador serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes, según el tipo de servicios o productos financieros.

Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, una experiencia no inferior a cinco años en materias financieras, contables o jurídicas relevantes para las controversias, quejas o reclamaciones que se pueden someter a su decisión, y no haber sido condenado por delito que merezca pena afflictiva. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con ninguno de los proveedores señalados en este Título.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en el presente artículo y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los Mediadores deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.

La resolución que inscribe a un Mediador en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:

1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo;

2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus decisiones, en el plazo de tres días desde su adopción, y

3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso segundo del artículo 56 C.

La solicitud de inscripción podrá ser acogida o rechazada por el Director del Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución fundada exenta, la cual será notificada al postulante en la forma establecida en la ley N° 19.880. La resolución que rechace la inscripción y la que la revoque serán reclamables ante el Ministro de

## Segundo Informe de Comisión de Economía

Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al postulante o Mediador, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

Artículo 56 C.- El Mediador no podrá conocer los siguientes asuntos:

- 1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley;
- 2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente o se han incluido en una acción de interés colectivo o difuso en la cual es parte el consumidor, y
- 3.- Aquellos en que la cuantía de lo disputado exceda de mil unidades de fomento o del monto mayor a esa suma que el proveedor haya indicado en el contrato de adhesión.

El Mediador deberá inhabilitarse en caso de que tome conocimiento de que le afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

El Mediador deberá asumir su función dentro de los dos días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que le impide hacerlo.

Artículo 56 D.- El consumidor deberá formular su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción.

El Mediador deberá adoptar su decisión dentro de los treinta días siguientes al requerimiento del consumidor. Transcurrido el plazo indicado sin que el Mediador hubiere emitido su resolución, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro Mediador y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Artículo 56 E.- Las decisiones del Mediador serán siempre voluntarias para el consumidor. Respecto del proveedor, tales decisiones serán obligatorias si el consumidor acepta expresamente lo resuelto y renuncia a las demás acciones que le confiere la ley. En este caso la decisión tendrá mérito ejecutivo.

La decisión aceptada por el consumidor deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contados desde su notificación.

Artículo 56 F.- El Mediador deberá notificar sus decisiones al consumidor, al proveedor a través de su Servicio de Atención al Cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días, contados desde su adopción.

La notificación de las resoluciones del Mediador se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El Mediador deberá dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en el caso de que se efectúe mediante carta certificada.

Adicionalmente, el Mediador enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.

Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención al Cliente deberán comunicar, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos y las decisiones de los Mediadores que les hayan sido notificadas, a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio.

Artículo 56 H.- En el caso de que el proveedor no cumpla con la decisión del Mediador en el plazo establecido en el artículo 56 E, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales y, además, dicho Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de la obligación indicada.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

**6. En el artículo 58:**

1) Agrégase, en la letra a), a continuación de la expresión "consumidor", el siguiente texto: "especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias", precedido de una coma.

**2) Reemplázase el inciso final, por los siguientes incisos:**

"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.".

**7. Añádese en el artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo:**

"Asimismo, los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2º bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones.".

**8. Agrégase en el artículo 59, el siguiente inciso segundo:**

"En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000 y publicado en 2001, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.".

**9. Añádese el siguiente artículo 59 bis:**

"Artículo 59 bis.- El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que investirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio, y no

## Segundo Informe de Comisión de Economía

podrán tener un grado inferior al 6º de la Escala Única de Sueldos.

En las regiones en que el grado 6º o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8º o superior en su defecto.

Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.

Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.

En el caso de que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho a su superior jerárquico, el que iniciará la investigación que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa, a efectos de su sanción en conformidad a la ley.".

10. Agrégase el siguiente artículo 62:

"Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la presente ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del Ministro del respectivo sector.

En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes reglamentos:

1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.
2. Sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.
3. Sobre información al consumidor de créditos de consumo.
4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención, revocación y renovación del Sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador.

Los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en el inciso anterior deberán ser modificados para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en un plazo que no exceda de noventa días, contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.

ARTÍCULO 2º.- Créanse en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4º, Escala Única de Sueldos, afecto al segundo nivel jerárquico del Título VI de la ley N° 19.882 y dos cargos de jefes de departamento, grado 5º, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8º del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Uno de estos departamentos se denominará "Departamento de Protección al Consumidor Financiero".

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- Incrementase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor, para el año 2011, en 23 cupos.

Artículo segundo.- El cargo de jefe de división creado en el artículo 2º, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en tanto se efectúe el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley

N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.

Artículo tercero.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2º, los que no serán exigibles al personal en servicio para el desempeño

## Segundo Informe de Comisión de Economía

de los cargos y empleos que actualmente sirven.

Artículo cuarto.- El costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos 2º y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

Artículo quinto.- Los reglamentos indicados en el inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 19.496, agregado por el numeral 10 del artículo 1º de la presente ley, deberán dictarse dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de esta ley.

Artículo sexto.- Los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de productos y servicios financieros deberán adecuar a las normas de la presente ley, a su costa, los contratos de adhesión que tengan vigentes, dentro del plazo de noventa días, contados desde la entrada en vigencia de esta ley. Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.

Artículo séptimo.- Las normas de esta ley entrarán en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial, salvo el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1 de julio de 2012.”.

-----  
Acordado en sesiones de fecha 1, 8, 15, 16 y 22 de junio, 6, 13 y 20 de julio y 9 y 10 de agosto, todas de 2011, con asistencia de los Honorables Senadores señores Andrés Zaldívar Larraín (Presidente) Alberto Espina Otero, José García Ruminot (Baldo Prokurića Prokurića), Víctor Pérez Varela y Eugenio Tuma Zedán.

Valparaíso, de 31 de agosto de 2011.

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS

Secretario

RESUMEN EJECUTIVO

SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, ACERCA DEL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

(BOLETÍN N° 7.094-03)

#### I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO

POR LA COMISIÓN: el proyecto tiene por objetivo fundamental introducir modificaciones a la Ley N° 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, a fin de dotar al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de mayores atribuciones en el ámbito financiero. Entre otras disposiciones, se contempla la regulación de los contratos de adhesión; se crea la figura del “Sello SERNAC”, a fin de identificar los contratos que cumplen con los estándares exigidos; se consagran como instancias de solución extrajudicial de controversias entre proveedores y consumidores el Servicio de Atención al Cliente y el Mediador; se fortalece la facultad del SERNAC para requerir información eficaz, así como se facilita el acceso a la misma por parte del consumidor, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de su derecho, en especial tratándose de servicios financieros, y se confiere el carácter de ministro de fe a ciertos funcionarios del Servicio.

II. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN: dos artículos permanentes, el primero compuesto por diez numerales, y siete transitorios.

III. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL: el artículo 17 D, incluido en el numeral 2 del artículo 1º, otorga una nueva atribución a los jueces de policía local, por lo que para ser aprobado en este trámite constitucional requiere el voto

## Segundo Informe de Comisión de Economía

conforme de cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio, conforme al artículo 66 de la Constitución Política de la República.

IV. URGENCIA: suma, vence el 1º de septiembre de 2011.

V. INICIATIVA - ORIGEN: proyecto iniciado en Mensaje del Presidente de la República dirigido a la Cámara de Diputados

VI. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: segundo.

VII. INICIO DE LA TRAMITACIÓN EN EL SENADO: 1º de marzo de 2011. El 4 de mayo de 2011 fue aprobado en general por la Sala del Senado, por 35 votos a favor, ninguno en contra, ninguna abstención y ningún pareo.

VIII. TRÁMITE REGLAMENTARIO: segundo informe. Pasa a la Comisión de Hacienda.

IX. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

- Ley N° 18.959, que creó el Servicio Nacional del Consumidor.
- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.
- Ley N° 19.955, que incorporó a la anterior la defensa de intereses colectivos y difusos.
- Leyes N° 19.659 y N° 19.761, sobre cobranzas ilegales.
- Código Civil.
- Código de Comercio.

X ACUERDOS:

Indicación N° 1: retirada

Indicación N° 2: aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación N° 3: aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación N° 4: aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación N° 5:...rechazada 4 x 0

Indicación N° 6: rechazada 4 x 0

Indicación N° 7: aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación N° 8: rechazada 5 x 0

Indicación N° 9: aprobada 5 x 0

Indicación N° 10: rechazada 5 x 0

Indicación N° 11: rechazada 4 x 0

Indicación N° 12: aprobada con modificaciones, 4 x 0

Indicación N° 13: aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación N° 14: aprobada con modificaciones, 4 x 0

Indicación N° 15: aprobada con modificaciones, 5 x 0

## Segundo Informe de Comisión de Economía

Indicación Nº 16: retirada

Indicación Nº 17: aprobada respecto de los incisos cuarto y séptimo y rechazada respecto del sexto, 4 x 0

Indicación Nº 18: aprobada 4 x 0

Indicación Nº 19: aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación Nº 20: rechazada 4 x 0

Indicación Nº 21: aprobada con modificaciones, 4 x 0

Indicación Nº 22: rechazada 5 x 0

Indicación Nº 23: aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación Nº 24: rechazada 5 x 0

Indicación Nº 25: rechazada 5 x 0

Indicación Nº 26: aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación Nº 27: aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación Nº 28: aprobada con modificaciones, inciso primero 5 x 0, inciso segundo 4 x 1 abstención

Indicación Nº 29: rechazada 5 x 0

Indicación Nº 30: aprobada 5 x 0

Indicación Nº 31: aprobada con modificaciones, 5 x 0:

Indicación Nº 32: aprobada con modificaciones 5 x 0

Indicación Nº 33: aprobada 5 x 0

Indicación Nº 34: rechazada 5 x 0

Indicación Nº 35: aprobada con modificaciones, 1<sup>a</sup> oración, unanimidad, 5 x 0; 2<sup>a</sup> oración, mayoría 3 x 2.

Indicación Nº 36: aprobada con modificaciones 5 x 0

Indicación Nº 37: aprobada con modificaciones 5 x 0

Indicación Nº 38: aprobada 5 x 0

Indicación Nº 39: aprobada con modificaciones, 4 x 0.

De la Honorable Senadora señora Allende:

Indicación N° 1: inadmisible

Indicación N° 2: inadmisible

Indicación N° 3: aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación N° 4: inadmisible

Indicación N° 5: aprobada con modificaciones, 4 x 0.

Del Honorable Senador señor Gómez: aprobada 3 x 0.

## Segundo Informe de Comisión de Economía

Del Honorable Senador señor Muñoz:

AI N° 6 del artículo 1°: inadmisible

Artículo 23 bis, nuevo: inadmisible

Al artículo 25: inadmisible.

Del Honorable Senador señor Navarro:

Indicación N° 1: rechazada 4 x 0

Indicación N° 2: rechazada 4 x 0

Indicación N° 3: aprobada con modificaciones, 4 x 0

Indicación N° 4: rechazada 3 x 0

Indicación N° 5: rechazada 4 x 0

Indicación N° 6: rechazada 4 x 0

Indicación N° 7: aprobada con modificaciones, 4 x 0

Indicación N° 8: inadmisible.

Del Honorable Senador señor Tuma:

Indicación N° 1 A): retirada

Indicación N° 1 B): aprobada con modificaciones, 4 x 0

Indicación N° 1 C): retirada

Indicación N° 1 D): aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación N° 1 E): retirada

Indicación N° 2: inadmisible.

Del Ejecutivo:

Indicación N° 1): aprobada con modificaciones, unanimidad

Indicación N° 2): aprobada con modificaciones, 4 x 0

Indicación N° 3): aprobada con modificaciones, unanimidad

Indicación N° 4): aprobada con modificaciones, 5 x 0

Indicación N° 5): aprobada 5 x 0

Indicación N° 6): aprobada 5 x 0

Indicación N° 7): rechazada 4 x 0

Indicación N° 8): aprobada con modificaciones 4 x 0

Indicación N° 9): aprobada 5 x 0.

-----

## Segundo Informe de Comisión de Economía

Valparaíso, 31 de agosto de 2011.

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS

Secretario

ÍNDICE

Página

Constancias...2

Normas de quórum especial...3

Objetivos del proyecto propuesto por La Comisión...3

Antecedentes jurídicos...3

Discusión en particular...3

Modificaciones...97

Texto del proyecto de ley...118

Resumen ejecutivo...137

Índice...141

---

[1] La indicación omite un literal k).

[2] El inciso cuarto del artículo 7º de la ley N° 20.448 dispone lo siguiente: "La información relativa al costo final de los créditos hipotecarios universales créditos universales asociados a una tarjeta de crédito y créditos universales de consumo a su carga anual equivalente a la estructura de comisiones e intereses a los gastos asociados a los mismos a los seguros con que deban contar mientras subsistan las obligaciones derivadas de su pago y otros tipos de información que determine el reglamento deberá expresarse de un modo claro y visible que permita al consumidor comprenderla de manera sencilla y efectiva comparar las opciones que ofrecen los diversos proveedores y ejercer su derecho a elección.".

[3] Decreto N° 1.512 del Ministerio de Hacienda de 2011. Su artículo 2º define la carga anual equivalente como el "Indicador que expresado en forma de porcentaje revela el costo de un crédito en un período anual cualquiera que sea el plazo pactado para el pago de la obligación. La carga anual equivalente contempla el tipo de interés todos los gastos asociados al crédito el plazo de la operación; y se calcula sobre base anual. Corresponde a la tasa que iguala el valor presente de los montos recibidos con el valor presente de los montos adeudados.". Se calcula de acuerdo a la fórmula indicada en el mismo artículo.

[4] Código Civil: "Art. 1567. Toda obligación puede extinguirse por una convención en que las partes interesadas siendo capaces de disponer libremente de lo suyo consienten en darla por nula.". (inciso primero).

[5] El proyecto se encuentra para segundo informe en esta Comisión de Economía. Sin embargo su tramitación se encuentra suspendida hasta que se despache la iniciativa objeto del presente informe.

[6] Se encuentra en el mismo estado de tramitación indicado en la nota anterior.

[7] Los artículos 55 bis y 55 ter vienen propuestos en la indicación N° 28.

[8] Como se verá más adelante la casi totalidad de esta ley tiene vigencia diferida en 90 días contados desde su publicación.azx

## Informe de Comisiones Unidas

## 2.7. Informe de Comisiones Unidas

Senado. Fecha 19 de octubre, 2011. Informe de Comisiones Unidas en Sesión 64. Legislatura 359.

INFORME DE LAS COMISIONES DE ECONOMÍA Y DE HACIENDA, UNIDAS, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

BOLETÍN N° 7.094-03

---

HONORABLE SENADO:

Vuestras Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, tienen el honor de emitir su informe sobre el proyecto de ley de la referencia, iniciado en Mensaje de Su Excelencia el Presidente de la República, con urgencia calificada de "discusión inmediata".

Cabe hacer presente que la Sala del Senado dispuso, con fecha 1º de marzo de 2011, que la iniciativa legal fuera conocida por la Comisión de Economía y, luego, por la Comisión de Hacienda. Una vez evacuado el segundo informe de la Comisión de Economía, la Comisión de Hacienda inició el estudio del proyecto, con fecha 13 de septiembre del presente. Posteriormente, en sesión de 11 de octubre de 2011, la Sala del Senado acordó que el presente proyecto de ley, que estaba siendo conocido por la Comisión de Hacienda, fuera analizado por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

A una o más de las sesiones celebradas por la Comisión de Hacienda, o por las Comisiones unidas, asistieron, además de sus integrantes, los siguientes representantes del Ejecutivo:

Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el Ministro, señor Pablo Longueira; el Subsecretario de Economía, señor Tomás Flores; el Jefe de la División Jurídica, señor Eduardo Escalona; el abogado, señor Gabriel Jiménez; y el asesor del Ministro, señor Alejandro Arriagada.

De la Secretaría General de la Presidencia, la asesora, señorita Egle Zavala y el asesor, señor Javier Acuña.

Del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el Director, señor Juan Antonio Peribonio; la Jefa de División Jurídica, señora Ximena Castillo; la Gerente de Proyectos, señora Carolina del Río; el abogado, señor Lucas del Villar; y la Jefa de la Unidad de Finanzas, señora Patricia Acevedo.

Del mismo modo, asistieron las siguientes personas:

De la Corporación de Estudios para Latinoamérica (CIEPLAN), la asesora, señorita Macarena Lobos y el asesor, señor Sebastián Pavlovic.

Del Instituto Libertad y Desarrollo, el asesor, señor Daniel Montalva.

De la Universidad Adolfo Ibáñez, el coordinador de proyectos, señor Pablo Campos.

De la Biblioteca del Congreso Nacional, la asesora, señorita María Soledad Larenas.

Los asesores de los Honorables Senadores señores Allende y Escalona, señores Rodrigo Mora y Jaime Romero, respectivamente.

- - -

Como se señalara, el proyecto de ley en informe fue analizado previamente por la Comisión de Economía, en segundo informe.

Posteriormente, la Sala del Senado, en sesión de 7 de septiembre de 2011, acordó la apertura de un nuevo plazo de indicaciones hasta las 12:00 horas del día 12 de septiembre del corriente. Dichas indicaciones fueron signadas con los números 1 a 65.

## Informe de Comisiones Unidas

Más tarde, junto con acordar que pasara a ser conocido por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, la Sala del Senado fijó un nuevo plazo de indicaciones, hasta las 13:00 horas del día 14 de octubre de 2011, las que fueron signadas con los números 19 A, 25 A, 31 A, 41 A, 50 A, 50 B, 51 A, 53 A, 57 A, 57 B, 57 C, 58 A, 58 B y 58 C. En virtud de lo expresado, las Comisiones unidas sólo se abocaron al estudio de estas indicaciones, y a la reapertura del debate de la indicación número 60, como se dará cuenta en su oportunidad.

---

Para los efectos del artículo 124 del reglamento del Senado, se deja constancia que la Comisión de Hacienda, y las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, sólo realizaron enmiendas sobre las siguientes disposiciones del proyecto aprobado por la Comisión de Economía, en su segundo informe:

I.- Artículos que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones: artículos 2º y primero, segundo, tercero, cuarto, quinto y séptimo, transitorios.

II.- Indicaciones aprobadas sin modificaciones: números 5, 9, 10, 13, 15, 31 A, 47, 50 A y 57 A.

III.- Indicaciones aprobadas con modificaciones: números 1, 6, 11, 14, 16, 17, 19 A, 25, 25 A, 26, 29, 40, 41, 41 A, 50 B, 51, 51 A, 53 A, 57 B, 57 C, 58 A, 58 B, 58 C y 65.

IV.- Indicaciones rechazadas: números 2, 3, 4, 8, 12, 18, 21, 22, 24, 31, 34, 38, 50, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59 y 60.

V.- Indicaciones retiradas: números 23, 42, 44, 45, 46, 62 y 64.

VI.- Indicaciones declaradas inadmisibles: números 7, 19, 20, 27, 28, 30, 32, 33, 35, 36, 37, 39, 43, 48, 49, 61 y 63.

Se hace presente que esta constancia es complementaria del cuadro reglamentario contenido en el segundo informe de la Comisión de Economía, y sólo dice relación con el trámite cumplido ante las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

---

## NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL

Vuestras Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, se remiten, al efecto, a lo expresado por la Comisión de Economía, en su segundo informe sobre el proyecto de ley de la referencia.

---

## DISCUSIÓN

La Comisión de Hacienda, y las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, se pronunciaron sobre las nuevas indicaciones presentadas y respecto del texto aprobado por la Comisión de Economía, en su segundo informe, como reglamentariamente corresponde.

El texto del proyecto aprobado por la Comisión de Economía, en su segundo informe consta de dos artículos permanentes y de siete artículos transitorios, sobre el cual se formularon indicaciones. De las disposiciones pertinentes, transcritas o reseñadas, según el caso, de las indicaciones y de los acuerdos adoptados a su respecto, se da cuenta a continuación.

### Artículo 1º

A través de sus 10 números, el artículo 1º efectúa una serie de enmiendas a la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

#### Número 1.

#### Artículo 3º

## Informe de Comisiones Unidas

## Inciso segundo

Agrega un inciso segundo, nuevo, en el artículo 3º del antedicho cuerpo legal, donde se establecen los derechos y deberes básicos del consumidor. El nuevo inciso incorpora los derechos del consumidor de productos o servicios financieros.

Letra a)

Fue objeto de la indicación número 1, de los Honorables Senadores señores Lagos y Tuma, para agregar la siguiente frase final:

“y a conocer por escrito las razones de rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.”

El Honorable Senador señor Tuma explicó las razones de la modificación propuesta, manifestando que la presente iniciativa legal contiene normativas que permite al SERNAC fiscalizar los derechos de los consumidores, principalmente, en materia de acceso de la información, transparentando la relación de los prestadores de servicios financieros con los clientes.

En ese sentido, indicó, se aprobó una norma que establece el derecho de los consumidores para conocer los requisitos que una entidad financiera o crediticia requerirá para acceder a un servicio o producto determinado. Es de suma importancia, afirmó, saber cuáles son las condiciones objetivas que las instituciones establecerán como requisito para adquirir un servicio financiero. En su opinión, es necesario complementar la norma para los casos en que se niegue el servicio o producto, a fin de saber la razón del rechazo, y así evitar posibles discriminaciones, de otro modo no tiene sentido que las personas conozcan los requisitos, los cumplan, y luego les rechacen sus solicitudes sin conocer los fundamentos.

El Ministro de Economía, señor Pablo Longueira, recordó que la materia fue discutida intensamente en la Comisión de Economía, en su segundo informe, y finalmente fue rechazada. Reconoció que el tema es opinable, pero desde el punto de vista del Ejecutivo, la obligación de dar a conocer por escrito las razones de la negativa para otorgar un crédito a una persona, seguramente, se reducirá a una respuesta escueta contenida en un formulario. De la misma forma, agregó, la información entregada puede ser usada de manera indebida, complejizando el mercado del crédito, con el costo que ello implica para los consumidores, sin representar mayor utilidad la obtención de una respuesta por escrito.

El Honorable Senador señor Novoa expresó que ciertos casos responden a situaciones de riesgo crediticio, y no forzosamente a discriminaciones arbitrarias, como se señaló anteriormente. Puso como ejemplo, la obesidad de una persona, característica que representa un riesgo de menor sobrevivencia, y no una diferencia injustificada.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, expuso los tres factores que el Ejecutivo ha considerado para justificar la invariabilidad de la norma que se pretende modificar por medio de la indicación discutida. Señaló como primera razón, la autonomía de la voluntad y la libertad de contratación que rige las relaciones entre privados, que si bien, en este caso puede ser debatida, argumentó que la propuesta pretendida puede ser interpretada como un derecho al crédito, excediendo el espíritu de la iniciativa legal. En segundo término, añadió, obligar a la entrega de una respuesta por cada operación aumentaría la burocracia interna de las entidades financieras, finalmente, el financiamiento del costo adicional ocasionado por esa exigencia sólo será asumido por los consumidores a quienes se les haya aprobado un crédito, y no por quienes se les haya rechazado.

El Honorable Senador señor Tuma sostuvo la debilidad de la premisa sobre el encarecimiento del trámite para solicitar el crédito, por la sola inclusión de la exigencia para las instituciones financieras de una respuesta por escrito, ya que la fortaleza del presente proyecto aspira, precisamente, a entregar mayor información a los consumidores.

El Honorable Senador señor Escalona consideró elemental la entrega de información por escrito en las relaciones contractuales que se suscitan en el mercado financiero, si no, sostuvo, la normativa propuesta en la iniciativa pierde sentido, pues mantendría la asimetría actual existente entre los consumidores y las entidades crediticias.

La indicación número 1 fue aprobada, con enmiendas, por tres votos a favor y dos en contra. Votaron a favor los

## Informe de Comisiones Unidas

Honorables Senadores señores Escalona, Frei y Tuma, y en contra los Honorables Senadores señores Kuschel y Novoa.

Número 2.

Agrega a continuación del artículo 17, los artículos 17 A al 17 J.

Artículo 17 B.-

Dispone la obligación para los bancos e instituciones financieras, en general, de especificar cierta información mínima de los contratos de adhesión de productos financieros que hayan sido elaborados por ellos, para promover su simplicidad y transparencia.

Inciso primero

Señala la obligación de especificar cierta información en los contratos de adhesión de los bancos e instituciones financieras. En sus letras a) a la g) se detalla la información exigida.

El encabezado fue objeto de la indicación número 2, de la Honorable Senadora señora Allende, para sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 17 B.- Los contratos de adhesión deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:”

El Ministro de Economía, señor Pablo Longueira, a propósito de la presente indicación, se refirió genéricamente a la totalidad de las modificaciones formuladas por Su Señoría, estimando que en su conjunto generan otro proyecto de ley, dado que mayoritariamente pretenden eliminar de la redacción de los distintos artículos, a las instituciones financieras y crediticias, extendiendo las exigencias propuestas en la iniciativa a todo contrato de adhesión, sin considerar que el proyecto que se debate se circumscribe exclusivamente a dotar de atribuciones en materias financieras al SERNAC para que se fiscalice, justamente, a las entidades mencionadas. Añadió que de aceptarse la modificación, no existe la infraestructura institucional ni los recursos económicos para enfrentar un cambio como el planteado, por tanto, expresó su desacuerdo con la indicación, y con aquéllas que reproducen la misma idea.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, como complemento, señaló que en la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, específicamente en su artículo 16, ya están reguladas las cláusulas para todo tipo de contrato de adhesión. La presente iniciativa sólo incorpora determinados artículos para reglamentar las cláusulas de los contratos de adhesión que ofrecen productos o servicios financieros.

El Honorable Senador señor Novoa compartió la opinión del Ejecutivo, ya que el objetivo puntual de la propuesta en estudio es otorgar facultades al SERNAC en materia financiera. Aparte, agregó otro efecto de la modificación planteada por la Honorable Senadora, cual es, que en contratos de adhesión, como el contrato de transporte, obligaría al porteador cada vez que transporta un pasajero a otorgarle la información de 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, lo que consideró propio de ciertos tipos de contratos, no de la totalidad de los contratos de adhesión.

El Honorable Senador señor Tuma estuvo de acuerdo con la indicación en debate, puesto que innova en la actual normativa que rige todos los contratos. Si en la presente iniciativa se perfeccionan los derechos de los consumidores en materia financiera, afirmó, no observa razones para no desarrollar la misma normativa en los demás contratos. El artículo 16, aludido anteriormente, sólo establece una serie de protecciones respecto de la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, y en su opinión, lo requerido es la entrega de información para los consumidores, exigencia que se detalla en la indicación de Su Señoría.

El Honorable Senador señor Novoa reiteró su visión sobre las consecuencias prácticas que acarrearía la aprobación de una indicación como la que se propone, y aludiendo al ejemplo del contrato de transporte, señaló que la exigencia de una norma como la debatida, significaría una entrega de información a los usuarios sobre los componentes del precio del pasaje en cada paradero de microbús o en cada boleto de transporte, lo que resulta excesivo, ya que sólo la entrega de información razonable beneficia al consumidor, concluyó.

## Informe de Comisiones Unidas

El Ministro de Economía, señor Pablo Longueira, insistió en la opinión del Ejecutivo, en cuanto a que la aprobación de la indicación en debate es una modificación de una envergadura tal, que implica la sanción de un proyecto de ley distinto al presentado, puesto que obligaría a la entrega del Sello SERNAC a instituciones para los cuales no está diseñado, no existiendo además, los medios para su implementación y fiscalización.

El Subsecretario del Ministerio de Economía, señor Tomás Flores, agregó que el sentido de la indicación apunta a entregar al consumidor la mayor cantidad de información posible, específicamente, el costo total del producto o servicio que se contrata, además, obliga que el contrato de adhesión sea redactado en términos simples, de tal manera que permita su entendimiento y claridad para los clientes. Ese objetivo, declaró, ya está presente en el artículo 17 A del proyecto de ley en estudio, el cual dice relación con todos los contratos de adhesión, sin limitarse a los contratos en materia financiera, por tal motivo, no es necesario aprobar una nueva norma.

El Ministro de Economía, señor Pablo Longueira, hizo presente que el sistema del Sello Sernac es gratuito para los consumidores y es financiado por las instituciones financieras, como se analizará más adelante, en el estudio de los artículos pertinentes.

La indicación número 2 fue rechazada por tres votos en contra y dos a favor. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Frei, Kuschel y Novoa, y a favor los Honorables Senadores señores Escalona y Tuma.

Letra a)

Exige especificar en un desglose pormenorizado todos los cargos, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios financieros prestados, y en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los mismos servicios y productos.

Sobre ella recayeron las indicaciones números 3 y 4.

La indicación número 3, de la Honorable Senadora señora Allende, para sustituirla por la siguiente redacción:

"a) Un desglose pormenorizado, si procediere, de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquéllos 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."

La indicación número 3 fue rechazada por tres votos en contra y dos a favor. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Frei, Kuschel y Novoa, y a favor los Honorables Senadores señores Escalona y Tuma.

La indicación número 4, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán, y Novoa, para suprimir la frase final "y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso".

El Honorable Senador señor Novoa expuso sobre la indicación presentada, señalando que el contrato de adhesión es un contrato permanente, a diferencia de las promociones que son esencialmente transitorias. Por tal motivo, acotó, es difícil establecer en el mismo contrato que cuando exista una liquidación habrá descuento, por ello consideró poco razonable que en un contrato tipo, distribuido masivamente, se individualicen aspectos correspondientes a promociones e incentivos, que por su naturaleza, son temporales.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, indicó comprender los argumentos de Su Señoría, pero aclaró que la oración que se pretende eliminar con la indicación, comienza con la frase "en su caso", porque existen ciertos contratos en los cuales pueden establecerse promociones o incentivos acotados en el tiempo, como ocurre con los contratos de apertura de cuenta corriente, donde se determina la exención de cobro por mantención durante el primer año, mismo caso de las tarjetas de crédito respecto a la exención de cobro de mantención por compras mensuales superiores a un monto determinado. Lo que se propone en la norma en estudio, expresó, es el establecimiento explícito de promociones como las ya indicadas, sus condiciones y vigencia.

El Honorable Senador señor Escalona manifestó su concordancia con lo recién expresado, ya que la idea del presente proyecto es otorgar la mayor cantidad de información posible a los consumidores, y la eliminación que se propone se dirige en un sentido contrario.

## Informe de Comisiones Unidas

El Honorable Senador señor Novoa no estuvo de acuerdo en lo señalado por el representante del Ejecutivo, dado que en el contrato de apertura de cuenta corriente antes mencionado, su texto, probablemente, ha sido aprobado previamente por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), por ello, no puede ser modificado sin ser autorizado previamente por dicho organismo, a menos que se pretenda cambiar cada vez que se ofrezca una promoción, lo que a su parecer, no es lo más acertado.

La indicación número 4 fue rechazada por cuatro votos en contra y uno a favor. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Escalona, Frei, Kuschel y Tuma, y a favor el Honorable Senador señor Novoa.

Letra b)

Establece la obligación de especificar las causas legales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador del servicio financiero.

Fue objeto de la indicación número 5, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán, y Novoa, para suprimir el término “legales”.

El Honorable Senador señor Novoa manifestó que reducir a especificar en los contratos de adhesión solamente las causales legales de término anticipado del contrato, podría vulnerar la voluntad de las partes, quienes en virtud de la libertad contractual, pueden establecer otras razones de terminación, como por ejemplo la decisión unilateral del comprador o del vendedor. En ese caso, determinó, es conveniente que estas causas también sean informadas a los consumidores.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, recordó que el proyecto original del Ejecutivo no se limitaba solamente a especificar las causales legales de término, pero en el debate de la Comisión de Economía se consideró útil incorporar la restricción, pues de otra manera implicaba una apertura amplia para que el oferente, redactor del contrato, establezca un sinnúmero de causales legales de terminación que no son necesariamente las exigidas en el mercado financiero.

El Honorable Senador señor Escalona calificó como de la esencia del proyecto en estudio, ampliar la obligación de informar a todas las causas que pudieren poner término al contrato, porque la mayor parte de las causales son de naturaleza comercial y no legal, por ende, si sólo se exigieran las últimas, se reduciría el ámbito de aplicación del cuerpo legal en debate a una mínima expresión.

La indicación número 5 fue aprobada por cuatro votos a favor y una abstención. Votaron a favor los Honorables Senadores señores Escalona, Frei, Novoa y Tuma, y se abstuvo el Honorable Senador señor Kuschel.

Letra d)

Obliga, en caso de contratación de varios servicios o productos simultáneos, a insertar un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, exigiendo la aprobación expresa y separada, por parte del consumidor.

Sobre ella recayó la indicación número 6, de la Honorable Senadora señora Allende, para intercalar a continuación de la frase “mediante su firma” y antes del punto aparte (“.”), la expresión “en el mismo”.

La indicación número 6 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Frei, Kuschel, Novoa y Tuma.

Letra e)

Exige indicar a las instituciones si cuentan con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores.

Sobre esta letra se formuló la indicación número 7, de la Honorable Senadora señora Allende, para reemplazar la letra e) por la siguiente redacción:

“e) El establecimiento, en un anexo del contrato, de los requisitos y procedimientos para acceder al Servicio de Atención al Cliente, que atenderá las consultas y los reclamos de los consumidores.

## Informe de Comisiones Unidas

En todo caso los proveedores deberán contar con procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor y en condiciones igualmente cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta.

Adicionalmente, los proveedores deberán contar con un servicio de atención telefónica personalizado y de gestión centralizada para atender los reclamos y consultas de los clientes, garantizando la constancia y el seguimiento de las mismas.

El tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente no podrá superar un minuto para al menos el 90% de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.”.

La indicación número 7 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

Letra f)

Impone a las instituciones indicar si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente.

Fue objeto de la indicación número 8, de la Honorable Senadora señora Allende, para sustituir la letra f) por la siguiente:

“f) Indicar si el proveedor cuenta con el sello al que se refiere el artículo 55.”

La indicación número 8 fue rechazada por cuatro votos en contra y uno a favor. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Frei, Kuschel, Novoa y Tuma, y a favor el Honorable Senador señor Escalona.

Artículo 17 C.-

El artículo establece, a través de sus seis incisos, diversas obligaciones para los proveedores de servicios financieros y derechos para los consumidores de tales servicios.

Inciso cuarto

Exige a los proveedores de créditos no retrasar injustificadamente el término de los contratos, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor.

Sobre este inciso recayó la indicación número 9, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán, y Novoa, para eliminar las expresiones “injustificadamente” e “injustificado”.

La indicación número 9 fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Tuma y Zaldívar.

Inciso quinto

Dispone, para el caso de los créditos hipotecarios, la prohibición de incluir en el mutuo otras hipotecas que no sea la que caucciona el crédito que se contrata.

Fue objeto de las indicaciones números 10 y 11, ambas de los Honorables Senadores señores Escalona, Frei y Lagos.

La indicación número 10, para sustituir la frase “no podrá incluirse en el mutuo otras ” por “no podrá incluirse en el contrato de mutuo otras ”.

La indicación número 10 fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Tuma y Zaldívar.

La indicación número 11, para reemplazar la frase “salvo expresa solicitud del deudor.” por “salvo expresa solicitud escrita del deudor.”

## Informe de Comisiones Unidas

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, se mostró de acuerdo con la modificación, pero sugirió una redacción alternativa consistente en incorporar la posibilidad que la solicitud escrita del deudor pueda efectuarse por cualquier medio físico o tecnológico.

La Comisión estuvo de acuerdo con el Ejecutivo, en consecuencia, la indicación número 11 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Tuma y Zaldívar.

**Artículo 17 D.-**

Faculta al consumidor afectado para solicitar la nulidad de una o varias cláusulas que infrinjan el artículo 17 B (especificaciones mínimas de los contratos de adhesión), de la misma ley.

**Inciso primero**

Establece las facultades del juez para adecuar las cláusulas anulables, o bien, declarar su nulidad, en caso que pudiera subsistir el contrato con las restantes cláusulas.

Sobre él recayeron las indicaciones números 12 y 13, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa.

La indicación número 12, para sustituirlo por el siguiente:

“El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 16 bis. La declaración de nulidad por el juez se regirá por lo señalado en el artículo 16 A.”.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, señaló su desacuerdo con la indicación presentada, puesto que la iniciativa legal en estudio, establece una regla para que los jueces puedan declarar la nulidad parcial de un contrato, invalidando una o varias cláusulas, pero no la totalidad del mismo. Afirmó que lo señalado es imprescindible, ya que excluir la posibilidad de anular parcialmente el contrato puede conducir a los jueces a eludir la declaración de nulidad total del mismo, para evitar sus consecuencias prácticas, afectando el derecho a indemnización de perjuicios de los consumidores, asociado a la nulidad de una cláusula. La regla propuesta en la presente iniciativa legal fue avalada por la Excelentísima Corte Suprema, en informe emitido al efecto, donde expresa su conformidad con el planteamiento del proyecto, porque impide la desaparición integral del contrato. Declaró que la fórmula expresada en la iniciativa es una adaptación a las normas internacionales, particularmente a las del derecho español, en términos que el juez, para evitar el desplome completo del contrato, ordena a las partes la adecuación del texto, respetando la voluntad de las mismas.

El Honorable Senador señor Zaldívar coincidió con la precisión recientemente expuesta, ya que la exigencia de declarar la nulidad total del contrato, como se propone en la indicación debatida, puede instar a los jueces a inhibirse de su declaración para evitar retrotraer todos los efectos al estado anterior a la celebración del contrato, situación que salva la declaración de nulidad parcial expresada en el proyecto de ley.

La indicación número 12 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Tuma y Zaldívar.

La indicación número 13, para sustituir la expresión “además” por la frase “sin perjuicio”, y la expresión “determine” por la frase “pudiere determinar”.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, manifestó su acuerdo con la indicación, dado que la propuesta resguarda la independencia de los distintos poderes del Estado, y evita comprender la actual redacción, como una imposición a los jueces de decidir en un sentido determinado.

El Honorable Senador señor Zaldívar declaró su conformidad con lo expresado, pero consideró pertinente recalcar que la fórmula propuesta por el Ejecutivo obliga a las partes a adecuar el texto del contrato, y no al juez que conoce del asunto, a quien sólo le compete ordenar dicha adecuación, cuando sea procedente, aclaración que compartieron los demás miembros de la Comisión.

La indicación número 13 fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables

## Informe de Comisiones Unidas

Senadores señores Escalona, Tuma y Zaldívar.

Artículo 17 F.-

Exige a los proveedores el deber de informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito y, en las cotizaciones de créditos, todos los detalles de los distintos rubros.

Inciso segundo

Exige a las instituciones informar, en todas las cotizaciones de crédito, todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y sus condiciones.

Fue objeto de las indicaciones números 14, 15 y 16, todas de la Honorable Senadora señora Allende.

La indicación número 14, para intercalar luego de la palabra "tarifas", seguida de una coma, la frase "condiciones y vigencia".

La indicación número 14 fue aprobada, con una modificación meramente formal, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Tuma y Zaldívar.

La indicación número 15, para suprimir luego de la palabra "conjuntamente", la expresión "y las condiciones que rigen a cada uno de ellos".

La indicación número 15 fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Tuma y Zaldívar.

---

La indicación número 16, para incorporar un inciso segundo, nuevo, con la redacción siguiente:

"Con todo, las cotizaciones no podrán tener una vigencia menor a siete días hábiles a contar de su comunicación al público".

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, estuvo de acuerdo con la indicación formulada, pero planteó incorporar a la redacción propuesta, una modificación que considere un plazo de vigencia mínimo de las cotizaciones, de tres días hábiles a contar de su comunicación al consumidor, según lo determine el reglamento de acuerdo a la naturaleza de cada contrato. El objetivo de la proposición, expresó, es respetar la presencia de distintos tipos de contratos en el mercado, donde existen convenciones demasiado sofisticadas para las cuales el plazo de siete días hábiles puede resultar extremadamente rígido, por eso la idea considera la ampliación de cada plazo conforme a cada tipo de contrato.

El Honorable Senador señor Tuma estimó insuficiente los tres días hábiles propuestos por el Ejecutivo, para que un proveedor de productos o servicios financieros mantenga la vigencia de una oferta. Declaró que ciertos contratos requieren, al menos, quince o veinte días para cumplir con las exigencias solicitadas por el oferente, como el caso de los créditos hipotecarios.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, aclaró que el plazo está referido a las cotizaciones entregadas al consumidor, y no a las posibles simulaciones a las que un sujeto de crédito puede acceder, físicamente o a través de internet.

El Honorable Senador señor Tuma insistió en lo exiguo del plazo señalado. Expresó que las cotizaciones formales o nominativas que entregan las diversas instituciones financieras al consumidor exigen para su cumplimiento, determinados trámites, como pueden ser, la obtención de un certificado de vigencia de la sociedad o de su personería, los que en promedio, son otorgados por los Conservadores de Bienes Raíces y Comercio, en plazos superiores a tres días hábiles.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, explicó que la exigencia contempla un plazo mínimo de tres días hábiles, sin perjuicio de la existencia de plazos superiores, en casos determinados. En ese sentido, tuvo presente lo expuesto por Su Señoría, y por las mismas razones no está de

## Informe de Comisiones Unidas

acuerdo con establecer como límite, un plazo de siete días hábiles, como el planteado por la Honorable Senadora Allende, ya que cada contrato tiene sus propios requerimientos.

El Honorable Senador señor Zaldívar consideró que la duración del plazo es un tema opinable, y no observa diferencias sustanciales entre tres y siete días, razón por la cual sugirió un período promedio de cinco días hábiles.

El Subsecretario del Ministerio de Economía, señor Tomás Flores, concordó con Usía, ya que el objetivo de la indicación es promover la competencia en el mercado, permitiendo a los consumidores, comparar las condiciones de cada una de las ofertas recibidas para un producto o servicio financiero determinado, y optar por la de mayor conveniencia.

El Honorable Senador señor Tuma consultó si el período discutido está referido a la oferta efectuada por un proveedor a una persona determinada, ignorando a su vez, la fecha a partir de la cual se contabiliza el mencionado término. En su opinión, considera conveniente establecer que el inicio del cómputo del plazo comience a partir de la fecha en que el deudor ha reunido la documentación necesaria para cumplir con los requisitos exigidos.

El Honorable Senador señor Zaldívar estimó que la fórmula señalada por Su Señoría entrega al arbitrio del deudor el comienzo del plazo comentado, lo que a su juicio, no resulta satisfactorio porque otorga incertidumbre a las relaciones contractuales.

El Honorable Senador señor Escalona, sugirió para resolver las dudas que suscita la deliberación de la presente indicación, acoger la modificación planteada por la Honorable Senadora señora Allende, e incorporar, a continuación del punto aparte, que pasaría a ser seguido, la siguiente frase formulada por el Ejecutivo: según determine el reglamento de acuerdo a la naturaleza de cada contrato.

La Comisión estuvo de acuerdo con Su Señoría, por consiguiente, la indicación número 16 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Tuma y Zaldívar.

En virtud de la aprobación de la presente indicación, se incorpora un inciso segundo, nuevo, al artículo 17 F.-, por tanto, el actual inciso segundo, pasa a ser tercero.

Enseguida, la Comisión analizó la indicación número 17, de los Honorables Senadores señores Escalona, Frei y Lagos, para agregar el siguiente inciso tercero:

"Los proveedores de servicios o productos financieros que en cumplimiento de la obligación de información que establecen los artículos 17a) a 17c), entreguen la información señalada, en forma errónea o a través de publicidad engañosa que induzca a error al consumidor, sin la cual no hubiere contratado o lo hubiere hecho en condiciones diversas o con otro proveedor, serán sancionados con una multa de hasta 750 Unidades Tributarias Mensuales, sin perjuicio de las indemnizaciones o reparación del daño que este hecho hubiere causado al consumidor, lo que será resuelto por el Tribunal competente de conformidad a las normas de la presente ley.".

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, propuso a la Comisión una redacción en términos similares a los señalados en la indicación formulada por los Honorables Senadores. Tal propuesta vincula directamente la protección de los derechos de los consumidores, en materia financiera, con la legislación sobre publicidad engañosa, establecida en el artículo 24 de la actual ley que se pretende modificar con la presente iniciativa legal. Asimismo, sugirió, que en caso de ser aprobada la propuesta del Ejecutivo, la indicación debatida sea incorporada en un artículo diferente, y no como inciso tercero del artículo 17 F.

La Comisión estuvo de acuerdo con el Ejecutivo, por tal razón, la indicación número 17 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Larraín, don Hernán, Tuma y Zaldívar.

En virtud de la aprobación de la presente indicación, se intercala un artículo 17 L.-, nuevo.

---

Artículo 17 G.-

## Informe de Comisiones Unidas

Establece la prohibición para los proveedores de productos o servicios financieros, de ofrecer o vender productos o servicios de manera atada.

### Inciso primero

En sus literales a) y b), señala las situaciones en que se entenderá la existencia de una oferta o venta de manera atada.

Sobre este inciso recayeron las indicaciones números 18 y 19.

La indicación número 18, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán, y Novoa, para eliminar la letra b), quedando, en consecuencia, el inciso primero como sigue:

“Artículo 17 G.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada, si el proveedor impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos.”.

El Honorable Senador señor Larraín, don Hernán, expuso que la importancia de erradicar la venta de productos o servicios de manera atada, radica en evitar que los proveedores impongan o condicione al consumidor para la adquisición de un producto o servicio determinado, la contratación de otro adicional o conexo, idea ya recogida en letra a) del texto aprobado en la Comisión de Economía.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, compartió el principio señalado por Su Señoría, pero en su opinión, la segunda premisa es tan fundamental como la primera. Explicó que ciertos productos financieros naturalmente o, por exigencias legales o reglamentarias, establecen la existencia de otros de manera conjunta, por ejemplo, el crédito hipotecario y el seguro de desgravamen, por tanto, consideró que para casos como éste, es necesario mantener la letra b) que se pretende eliminar con la indicación.

La indicación número 18 fue rechazada por tres votos en contra y uno a favor. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Escalona, Tuma y Zaldívar, y a favor el Honorable Senador señor Larraín, don Hernán.

La indicación número 19, de la Honorable Senadora señora Allende, para suprimir, en su encabezado, las palabras “financieros” y “financiero”.

La indicación número 19 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

### Inciso tercero

Tratándose de contratos con Sello Sernac, obliga al proveedor a devolver los montos cobrados en exceso cuando el Servicio de Atención al Cliente o el Mediador resuelven en forma favorable un reclamo interpuesto por un consumidor.

A este inciso se le formuló la indicación número 19 A, de Su Excelencia el Presidente de la República, para reemplazar la frase “si el Servicio de Atención al Cliente o el Mediador resuelven en forma favorable”, por la oración “si el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el Árbitro Financiero acoge”.

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 19 A fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Escalona, Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

### Inciso cuarto

Impide restringir o condicionar la compra de bienes o servicios de consumo a que se realice exclusivamente a

## Informe de Comisiones Unidas

través de un medio de pago administrado por el mismo proveedor.

Fue objeto de la indicación número 20, de la Honorable Senadora señora Allende, para suprimir la palabra "financieros".

La indicación número 20 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

Artículo 17 I.-

Exige a los proveedores de servicios o productos financieros, elaborar y disponer una ficha explicativa para las personas naturales que se obligan como avalista, fiador o codeudor solidario de un consumidor.

Fue objeto de la indicación número 21, de los Honorables Senadores señores Escalona, Frei y Lagos, para agregar el siguiente inciso final:

"Los proveedores de productos o servicios financieros, deberán al momento de contratar con el consumidor o cliente respectivo y/o al aceptar a la persona natural que se obliga como avalista, fiador o codeudor solidario de éste, obtener y requerir de éstos todos los antecedentes y respaldos económico financiero o de ingresos que les permitan acreditar que ellos cuentan con los ingresos o flujos necesarios para dar cumplimiento al pago de la o las deudas que contraten con el proveedor en los términos pactados. El Servicio Nacional del Consumidor podrá requerir en cualquier tiempo se acredite el cumplimiento de esta obligación por parte del Proveedor. Los proveedores de servicios financieros que no den cumplimiento a la mencionada obligación, deberán proceder a provisionar en forma contable inmediata el 100% del monto del crédito otorgado y, a su vez, serán sancionados con una multa de hasta 750 Unidades Tributarias Mensuales."

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, sugirió para la presente indicación, una redacción alternativa que sea intercalada como un artículo 17 C.-, nuevo, y no como inciso final del artículo 17 I., pasando en consecuencia, los artículos 17 C.-, 17 D.-, 17 E.-, 17 F.-, 17 G.-, 17 H.-, 17 I.- y 17 J.-, aprobados por la Comisión de Economía, a ser los artículos 17 D.-, 17 E.-, 17 F.-, 17 G.-, 17 H.-, 17 I.-, 17 J.- y 17 K.-, respectivamente.

Fundamentó la propuesta en una serie de factores, principalmente, el encarecimiento del crédito para las personas de menores ingresos, ya que requerirán la presentación de documentos para cada situación en que sean calificados como sujetos de crédito, aunque los montos sean intrascendentes. Por otro lado, agregó, la indicación presentada, en la forma en que está expresada, afecta la privacidad de las personas, pues autoriza a la entidad financiera a solicitar permanentemente información relativa a la situación patrimonial y laboral de los consumidores.

En su opinión, los objetivos principales de la indicación de los Honorables Senadores, pueden ser cumplidos por otros mecanismos, como el que se propone en lo expuesto por el Ejecutivo, donde se asume uno de los roles principales del SERNAC, concerniente a la educación de las personas para un consumo responsable, quienes, además, podrán comparar las distintas ofertas del mercado para un producto o servicio financiero determinado, por medio de la mayor cantidad de información que les proporciona la exigencia de una hoja resumen en cada crédito solicitado, independiente de si el contrato de adhesión de la entidad proveedora cuenta o no, con sello SERNAC.

El Honorable Senador señor Tuma consideró que la indicación aborda un tema más amplio que el texto que se pretende modificar, puesto que estimó que el problema actual corresponde al otorgamiento de créditos a personas sin solvencia calificada, por parte de las instituciones financieras. Señaló que en apariencia la indicación persigue exigir a los clientes una documentación mayor, pero tal obligación dificultará su acceso al crédito, aunque precisará mejor la capacidad de pago del solicitante. A su juicio, la ley debiera establecer rangos de exigencias, en vez de someter al posible deudor al cumplimiento de requisitos más exigentes, pues ello, sólo protege a los proveedores y no los derechos de los consumidores.

La indicación número 21 fue rechazada por tres votos en contra y dos a favor. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Larraín, don Carlos, Larraín, don Hernán, y Tuma, y a favor los Honorables Senadores señores Escalona y Zaldívar.

## Informe de Comisiones Unidas

## Artículo 17 J.-

Establece multas, en caso de incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 I y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores.

En relación con este artículo fue presentada la indicación número 22, de la Honorable Senadora señora Allende, para eliminar la expresión “como una sola infracción”.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, expresó su desacuerdo con la indicación, ya que el texto aprobado prefiere la obtención del pago de las correspondientes indemnizaciones a favor de los consumidores afectados, más que la aplicación de multas elevadas a beneficio fiscal. Añadió que la aplicación de una multa por cada consumidor, de la cuantía expresada en la indicación, podría significar en casos como la multitienda La Polar, la quiebra inmediata del proveedor, sin el consecuente resarcimiento de los daños de los clientes.

El Honorable Senador señor Zaldívar manifestó su preocupación por mantener una multa de la cuantía señalada en el texto aprobado, en especial, para empresas de gran tamaño como la anteriormente mencionada, ya que setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales es una cifra menor para tales compañías. Desde la óptica del Honorable Senador, lo que se requiere es compatibilizar el derecho de los consumidores a la compensación de perjuicios con la aplicación de una multa suficiente para evitar posibles infracciones por parte de los proveedores, en el futuro.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, aclaró que situaciones complejas como la de la multitienda La Polar, comprenden un cúmulo de infracciones de distinta índole, que necesariamente acarrearán aplicación de diversas sanciones, en caso de ser declarados culpables de los ilícitos. Por ende, declaró, la sanción por incumplimiento a los derechos de los consumidores es una sola de las aristas de la problemática, ya que también involucra aspectos de índole civil, penal, tributario y administrativo.

El Honorable Senador señor Larraín, don Hernán, coincidió con lo recientemente expuesto, ya que cada ámbito ha establecido consecuencias negativas para el responsable de una infracción o ilícito, las que pueden comprender la pérdida o restricción de la libertad personal, la aplicación de multas o la clausura de un establecimiento, según sea el caso. En ese sentido se mostró plenamente de acuerdo con la redacción ya aprobada por la Comisión de Economía, la que privilegia el derecho de los consumidores.

El Honorable Senador señor Tuma recordó que el fisco es acreedor privilegiado respecto a otros deudores, por tanto, casos como la multitienda La Polar, podrían implicar el pago sólo en beneficio del Estado, perjudicando el derecho de los consumidores.

La indicación número 22 fue rechazada por tres votos en contra y dos abstenciones. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Larraín, don Carlos, Larraín, don Hernán, y Tuma, y se abstuvieron los Honorables Senadores señores Escalona y Zaldívar.

## Número 3.

Incide sobre el artículo 26, que establece el plazo de prescripción de seis meses para las acciones que persigan la responsabilidad contravencional. Intercala un inciso segundo, nuevo, en dicho artículo, que ordena la suspensión del plazo establecido cuando el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el SERNAC.

El inciso segundo fue objeto de las indicaciones números 23 y 24, ambas formuladas por los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa.

La indicación número 23, para sustituirlo por el siguiente:

“El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio de Atención, el Mediador o el Servicio Nacional del Consumidor. En todo caso, la suspensión del plazo no podrá ser superior a 20 días hábiles y sólo procederá por una sola vez.”.

La indicación fue retirada por el Honorable Senador señor Larraín, don Hernán.

## Informe de Comisiones Unidas

La indicación número 24, para insertar entre las expresiones “suspenderá” y “cuando”, la expresión “por un plazo no superior a ciento ochenta días corridos”.

El Honorable Senador señor Larraín, don Hernán, expuso que la idea de la indicación persigue precisar el plazo de prescripción de seis meses establecido para las acciones contravencionales, dado que la suspensión indefinida del mismo puede extender indeterminadamente el término, perjudicando el derecho de defensa de los posibles infractores.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, señaló que la propuesta de los Honorables Senadores fue considerada por el Ejecutivo pero no fue incluida porque está incorporada en otro proyecto de ley que actualmente se debate en la Comisión de Economía. En esa iniciativa legal, agregó, se limita a un año el período de suspensión, asimilando la normativa a la legislación laboral, donde las acciones establecidas a favor de los trabajadores se suspenden, por el período de un año, por la interposición de un reclamo ante la Inspección del Trabajo.

El Honorable Senador señor Zaldívar estuvo en desacuerdo con la indicación presentada, que en su opinión, es contraria a la regla general de la suspensión de plazos, la que siempre se asocia a la conclusión del hecho que la origina.

La indicación número 24 fue rechazada por tres votos en contra y dos a favor. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Escalona, Tuma y Zaldívar, y a favor los Honorables Senadores señores Larraín, don Carlos y Larraín, don Hernán.

Número 5.

Añade, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: “Título V del Sello SERNAC, del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador”, pasando a ser VI el actual Título V, y se agregan bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H.

Sobre su encabezado recayeron las indicaciones 25 y 25 A.

La indicación número 25, formulada por la Honorable Senadora señora Allende, para añadir a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: “Título V del Sello SERNAC de Servicio de Atención al Cliente y de la mediación”, pasando a ser VI el actual Título V, conformado por los artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H.

La indicación número 25 A, de Su Excelencia el Presidente de la República, para reemplazar, la denominación “del Mediador”, por la frase “del sistema de solución de controversias”.

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 25 A fue aprobada, con enmiendas meramente formales, por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Escalona, Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

Como consecuencia de la precedente aprobación, la indicación número 25 se dio por aprobada, con modificaciones, con idéntica votación.

Artículo 55.-

Inciso primero

Establece la facultad del Servicio Nacional del Consumidor para otorgar un Sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras.

Fue objeto de las indicaciones números 26, 27 y 28.

## Informe de Comisiones Unidas

La indicación número 26, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para sustituir el término “podrá” por “deberá”; y para agregar, entre el término “financiero” y el punto aparte del primer inciso, la siguiente oración: “cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:”.

El Honorable Senador señor Larraín, don Hernán, explicó que la presente indicación tiene por objeto impedir la discrecionalidad del organismo para el otorgamiento del Sello SERNAC, si el proveedor ha cumplido con todas las condiciones exigidas en la iniciativa legal en estudio.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, compartió la opinión de Su Señoría, en cuanto a evitar la discrecionalidad del ejercicio de las potestades públicas cuando se cumplen todos los requisitos exigidos por la ley, pero el Ejecutivo consideró que normalmente dichas potestades no son redactadas en términos imperativos, ya que el ejercicio ilegal o arbitrario puede ser remediado con los recursos establecidos en la ley, como el recurso especial de reclamación ante el Ministro de Economía. Además, expresó, en el procedimiento administrativo rige el silencio positivo y la exigencia de fundamentación para las decisiones de los órganos del Estado.

La indicación número 26 fue aprobada, con modificaciones meramente formales, como se dará cuenta en su oportunidad, por cuatro votos a favor y una abstención. Votaron a favor los Honorables Senadores señores Larraín, don Carlos, Larraín, don Hernán, Tuma y Zaldívar, y se abstuvo el Honorable Senador señor Escalona.

La indicación número 27, de la Honorable Senadora señora Allende, para suprimir la expresión “de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros, y, en general, de cualquier producto financiero”.

La indicación número 27 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

La indicación número 28, de la Honorable Senadora señora Allende, para intercalar entre las palabras “los” y “contratos”, la frase “productos y servicios prestados mediante la suscripción previa de”.

La indicación número 28 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

#### Inciso segundo

Establece en sus numerales 1.- a 3.-, las condiciones para acceder al Sello SERNAC.

Recayeron sobre el inciso, las indicaciones 29, 30, 31 y 31 A.

La indicación número 29, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para suprimir el encabezado del inciso segundo.

La indicación número 29 fue aprobada, con modificaciones, por cuatro votos a favor y una abstención. Votaron a favor los Honorables Senadores señores Larraín, don Carlos, Larraín, don Hernán, Tuma y Zaldívar, y se abstuvo el Honorable Senador señor Escalona.

En virtud de la aprobación de la presente indicación, los numerales 1.-, 2.- y 3.-, del actual inciso segundo, pasan a formar parte del inciso primero; y el inciso tercero, pasa a ser segundo, como se dará cuenta en su oportunidad.

La indicación número 30, de la Honorable Senadora señora Allende, para reemplazar su numeral 1.- por el siguiente:

“1.- La acreditación por una empresa de auditoría independiente de la adecuación de las prácticas comerciales del proveedor a los estándares establecidos en la presente ley, particularmente en lo relativo a la publicidad, promociones, ofertas, sistemas de información al consumidor, contratos de adhesión y condiciones generales de contratación, sistemas de contratación, sistemas de cobranza extrajudicial, sistema de atención a clientes e

## Informe de Comisiones Unidas

implementación de acciones correctivas y preventivas frente a desviaciones a la ley. El proceso deberá repetirse cada vez que se presente un nuevo producto o servicio que requiera el sello, así como cuando éste expire."

El Honorable Senador señor Tuma consultó si la acreditación por una empresa de auditoría externa inhibe al SERNAC de examinar los requisitos exigidos para otorgar el Sello, o es un antecedente más en el ejercicio de las facultades de dicho organismo.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, indicó que el Sello SERNAC se ha propuesto para que el organismo sea el responsable de analizar las condiciones requeridas por la presente iniciativa legal para su otorgamiento, fortaleciendo las facultades que le competen, en defensa del derecho de los consumidores. Por eso, afirmó, la indicación presentada puede entenderse como una externalización de las facultades del servicio, mecanismo que ha demostrado sus debilidades en otras áreas. En otra línea, añadió, la modificación planteada incorpora elementos, ajenos en algunos casos, a las entidades financieras, como las empresas de cobranza extrajudicial.

El Honorable Senador señor Zaldívar señaló comprender la intención de la indicación, pero manifestó que todo el proyecto de ley en estudio discurre sobre la base del fortalecimiento de las facultades del organismo protector de los derechos de los consumidores en materia financiera, dotándolo en el caso particular, de la potestad de otorgar un Sello, si se cumplen las exigencias establecidas en la presente iniciativa.

El Honorable Senador señor Larraín, don Hernán, valoró los efectos positivos de la indicación porque, así, el SERNAC podrá contar con la colaboración de personal externo y especializado para el cumplimiento de sus fines, además, en otras instancias también se admite el cometido de empresas consultoras para el ejercicio de las potestades públicas, como el caso del mercado de valores y seguros.

El Honorable Senador señor Larraín, don Carlos, preguntó si en el presente proyecto de ley se faculta al SERNAC para solicitar la colaboración de auditores externos en casos determinados, ya que a su parecer, dotar de tantas potestades al organismo lo convertirá en un ente estatal preponderante, con riesgo de no poder lograr sus objetivos por la enorme cantidad de atribuciones que deberá cumplir.

El Honorable Senador señor Tuma advirtió que el examen de los antecedentes de los proveedores por auditores externos no otorga ninguna garantía de independencia, como se observó con las clasificadoras de riesgo, en el caso La Polar. La responsabilidad, afirmó, debe ser del Estado.

El Honorable Senador señor Zaldívar aclaró que el texto aprobado en la Comisión de Economía se basó en la idea de crear un Sello que daba cuenta del cumplimiento en los contratos de adhesión de los proveedores, de las disposiciones legales y reglamentarias, constatado por el SERNAC, exigiéndoles, además, un Servicio de Atención al Cliente y la existencia de un proceso de mediación. Aprobar una indicación como la propuesta, declaró, excede ampliamente el sentido de la iniciativa legal debatida.

El Honorable Senador señor Escalona afirmó que la problemática en discusión dice relación con el fortalecimiento del Estado para proteger a los consumidores en el ejercicio de sus derechos. En su opinión era más adecuado el modelo original difundido previamente a la presentación del proyecto de ley en estudio, el cual instituía un órgano específico, separado del SERNAC, para la protección de los derechos en materia financiera, por eso manifestó comprender las razones de la Honorable Senadora señora Allende para intentar revitalizar esa estructura por medio de indicaciones como la discutida, pero lamentablemente, estimó, están fuera de la idea principal de la iniciativa y requieren, además, gastos que no están contemplados en ella, ya que no existe claridad de quién cargará con el costo de los servicios de las empresas auditadoras, pues si deben ser contratados por el organismo estatal significará un aumento en la carga fiscal que necesita iniciativa del Presidente de la República.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, declaró que los informes financieros elaborados por la Dirección de Presupuestos contemplan los recursos públicos necesarios para la contratación del personal idóneo que fiscalice el cumplimiento de las condiciones exigidas para el otorgamiento del Sello SERNAC. Asimismo, aclaró, que el Director Nacional del organismo está facultado para solicitar los servicios de personal externo, siempre que los ítems presupuestarios lo permitan, pero la responsabilidad del examen de los antecedentes para conceder el Sello recaerá siempre en el órgano estatal, por tal motivo se mostró en desacuerdo con la indicación en debate.

## Informe de Comisiones Unidas

La indicación número 30 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por guardar relación con la administración financiera y presupuestaria del Estado, materia de iniciativa exclusiva del Presidente de la República, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65, inciso tercero, de la Constitución Política de la República.

La indicación número 31, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para insertar la expresión “masivamente”, entre las expresiones “ofrezcan” e “y” señaladas en su numeral 1.-.

El Honorable Senador señor Kuschel expresó que al parecer, la intención de la indicación pretende separar las grandes empresas de las pymes, que no ofrecen, generalmente, sus productos en forma masiva sino que de manera focalizada.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, señaló que el término masivamente no es unívoco y su interpretación puede conducir a errores indeseados, por lo que manifestó su desacuerdo con la indicación.

La indicación número 31 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Kuschel y Sabag.

La indicación número 31 A, de Su Excelencia el Presidente de la República, para intercalar, en el numeral 3.-, a continuación del vocablo “Mediador” la frase “o a un Árbitro Financiero”; y reemplazar la expresión “resuelto” por la voz “respondido”.

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 31 A fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Escalona, Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Inciso tercero

Fija los productos y servicios financieros ofrecidos por los proveedores, que deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor, si desean obtener el Sello SERNAC.

Fue objeto de las indicaciones 32, 33, 34, 35 y 36.

La indicación número 32, de la Honorable Senadora señora Allende, para intercalar luego de la palabra “ofrezcan”, después de la coma, la expresión “en especial, los”.

La indicación número 32 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

La indicación número 33, de la Honorable Senadora señora Allende, para sustituir la palabra “financieros” por “siguentes”.

La indicación número 33 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

La indicación número 34, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para insertar la expresión “masivamente” luego de la palabra “ofrezcan”.

La indicación número 34 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Kuschel y Sabag.

La indicación número 35, de la Honorable Senadora señora Allende, para sustituir el N°7, por el texto siguiente:

“7.- Servicios de transporte público remunerado de pasajeros.”

## Informe de Comisiones Unidas

La indicación número 35 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

La indicación número 36, de la Honorable Senadora señora Allende, para agregar a continuación del N°7, los siguientes N°8 y N°9, nuevos:

"8.- Servicios de telefonía, televisión, internet o de telecomunicaciones en general".

9.- Cualquier producto o servicio prestado a partir de la suscripción de un contrato de adhesión.".

La indicación número 36 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

Artículo 55 B.-

Inciso primero

Exige al proveedor que tenga contratos con Sello SERNAC y ofrezca a los consumidores productos o servicios financieros, someter a revisión del Servicio Nacional del Consumidor, los nuevos contratos de adhesión.

Fue objeto de las indicaciones 37 y 38.

La indicación número 37, de la Honorable Senadora señora Allende, para eliminar la expresión "financiero".

La indicación número 37 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

La indicación número 38, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para agregar antes del punto aparte, los términos ", en el caso que quisiera mantener el sello SERNAC".

El Honorable Senador Kuschel observó que los fundamentos de la indicación parecen situarse en la imposibilidad legal para obligar a los proveedores a solicitar autorización previa del SERNAC para proponer a los clientes un determinado contrato, sólo se puede exigir, afirmó, en caso que pretendan obtener o mantener el Sello. Manifestó, además, sus dudas para el evento en que un proveedor decidiera modificar una o todas las cláusulas de un contrato de adhesión que dispone del Sello, será obligatorio o voluntario la decisión de mantenerlo, consultó, ya que la entidad financiera podría preferir la pérdida del mismo y no someter las nuevas condiciones del contrato a la revisión del órgano estatal.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, consideró reiterativa la frase solicitada, pero no manifestó mayores reparos a la indicación, ya que la esencia del presente proyecto de ley es la voluntariedad de los proveedores para someterse al otorgamiento o renovación del Sello SERNAC.

La indicación número 38 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Kuschel y Sabag.

Inciso segundo

Impone a los proveedores de servicios o productos financieros con Sello SERNAC, que han modificado sus contratos de adhesión, someter los cambios a revisión del Servicio Nacional del Consumidor, si pretenden mantener el Sello.

Se le formularon las indicaciones 39 y 40.

La indicación número 39, de la Honorable Senadora señora Allende, para eliminarla expresión "financieros".

La indicación número 39 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

## Informe de Comisiones Unidas

La indicación número 40, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para agregar antes del punto aparte, los términos “, en el caso que quisiera mantener el sello SERNAC”.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, reiteró lo señalado en la discusión de la indicación número 38 e insistió en la voluntad del Ejecutivo para incorporar la modificación solicitada, si se considera necesario para acentuar la libertad de los proveedores para someterse a la revisión del SERNAC para la obtención o renovación del Sello.

La indicación número 40 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Kuschel y Sabag.

Artículo 55 C.-

Fija el plazo de validez del Sello otorgado por el SERNAC.

Fue objeto de las indicaciones números 41 y 41 A.

La indicación número 41, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para reemplazarlo por el siguiente:

Para reemplazarlo por el siguiente:

“Artículo 55 C.- El Sello SERNAC se podrá revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.

La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en que, por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros, se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título, o en la existencia de sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 D.

La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, según sea el caso, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el Sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al Sello, según lo dispuesto en el reglamento.”.

El Honorable Senador señor Larraín, don Hernán, explicó que el sentido de la indicación es requerir las mismas condiciones tanto para la obtención como para la renovación del Sello, ya que al momento de renovar, el SERNAC pide antecedentes nuevos al proveedor, no solicitados en un inicio. Mantener la exigencia, sostuvo, puede constituirse en fuentes de malas prácticas comerciales, si proveedores de la competencia articulan reclamos infundados con tal de perjudicar a la entidad financiera que insta por la renovación de su Sello.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, declaró que una vez expirado el plazo de dos años, es necesario someter el Sello SERNAC a revisión en función de las normas legales y reglamentarias vigentes en ese instante. Los nuevos antecedentes, indicó, serán aclaraciones o complementaciones frente a dudas surgidas por ajustes, modificaciones contractuales o cláusulas nuevas.

El Honorable Senador señor Larraín, don Hernán, hizo presente que el texto del artículo que se pretende modificar, aprobado por la Comisión de Economía, está redactado de manera similar al artículo 55, inciso primero, donde se establece en términos discrecionales la facultad del SERNAC para otorgar el Sello, si el proveedor cumple los requisitos exigidos en el presente proyecto de ley. El artículo mencionado fue modificado por la indicación número 26, obligando al organismo estatal a la entrega del Sello cuando se verifican los requerimientos exigidos, por tal motivo consideró necesario mantener la coherencia de la iniciativa legal, enmendando la redacción en la forma que se propone con la presente indicación.

El Honorable Senador señor Escalona manifestó que la indicación debiera ser declarada inadmisible porque

## Informe de Comisiones Unidas

establece nuevas funciones para el Ministro de Economía, facultad de iniciativa exclusiva del Presidente de la República, dado que le otorga competencia para conocer de las reclamaciones contra las resoluciones del Director del SERNAC que nieguen el otorgamiento del Sello.

El Honorable Senador señor Larraín, don Hernán, argumentó que la competencia aludida supone la instauración de un recurso procesal, en ese sentido, se trata de una materia distinta, no de funciones de un órgano estatal, por ende, no procede declararla inadmisible porque no es iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

El Honorable Senador señor Kuschel hizo presente a la Comisión que la competencia del Ministro del ramo para conocer de las reclamaciones ya se encuentra incorporada en el texto aprobado por la Comisión de Economía, en su segundo informe, por tanto, la indicación no introduce nuevas funciones para el organismo fiscal, y en consecuencia, no debe ser declarada inadmisible.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, coincidió con la aclaración efectuada por Su Señoría, pero puso de manifiesto que la redacción de la indicación formulada elimina el plazo de vigencia y la necesidad de renovación del Sello, aspectos que son fundamentales para el presente proyecto de ley, porque al vencimiento, la entidad financiera debe demostrar haber mantenido, durante la vigencia, un comportamiento comercial acorde con el contrato de adhesión aprobado por el SERNAC, por ejemplo, revisar las multas o sanciones impuestas al proveedor por infracción a los derechos de los consumidores, razón por la cual manifestó su desacuerdo con la indicación.

El Honorable Senador señor Larraín, don Hernán, junto con reiterar su aprehensión sobre la discrecionalidad del SERNAC para otorgar el Sello, sostuvo que una vez aprobado un contrato de adhesión por el organismo, el Sello se constituye en elemento esencial de la convención, por ende, limitar el plazo implica la modificación del contrato sin la participación de las partes integrantes, lo que consideró, jurídicamente, cuestionable.

La indicación número 41 A, de Su Excelencia el Presidente de la República, para reemplazar el artículo 55 C.- por el siguiente:

“El Sello SERNAC se podrá revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.

La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en que por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título; en que se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 D; en que se le han aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en esta ley en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de un contrato con Sello SERNAC; en que se le han aplicado multas por organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de infracciones previstas en leyes especiales; en el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los referidos productos o servicios; o, finalmente, en que el proveedor, sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores. El reglamento previsto en el número 4.- del inciso segundo del artículo 62 establecerá parámetros objetivos, cuantificables y proporcionales al tamaño de los proveedores y el número de sus clientes sujetos a contratos con Sello SERNAC que permitan determinar la procedencia de las causales señaladas.

La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el Sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al Sello, según lo dispuesto en el reglamento.”.

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 41 A fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Escalona, Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

## Informe de Comisiones Unidas

Como consecuencia de la aprobación precedente, la indicación número 41 se dio por aprobada, con modificaciones, por idéntica votación.

**Inciso segundo**

Se determinan las condiciones que deben cumplir los proveedores para renovar el Sello SERNAC.

Fue objeto de la indicación número 42, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para eliminar desde el punto y coma (";") hasta la voz "respectivo".

La indicación fue retirada por el Honorable Senador señor Larraín, don Hernán.

**Inciso tercero**

Exige la necesidad de fundar en causas imputables al proveedor, la pérdida o revocación del Sello SERNAC.

Se le formularon las indicaciones 43 y 44.

La indicación 43, de la Honorable Senadora señora Allende, para eliminar la expresión "financieros".

La indicación número 43 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

La indicación número 44, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para suprimirlo.

La indicación fue retirada por el Honorable Senador señor Larraín, don Hernán.

**Inciso cuarto**

Establece la facultad de reclamar, en caso que el Director del Servicio Nacional del Consumidor, niegue el otorgamiento o renovación del Sello SERNAC.

Fue objeto de la indicación número 45, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para suprimir los términos "o que lo revoque".

La indicación fue retirada por el Honorable Senador señor Larraín, don Hernán.

**Inciso quinto**

Obliga a suspender la publicidad relacionada con el Sello SERNAC, a los proveedores que lo pierdan o se les revoque.

Se le formuló la indicación número 46, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para sustituir los términos "que ordene la pérdida o revocación, según sea el caso," por "que no renueve el sello".

La indicación fue retirada por el Honorable Senador señor Larraín, don Hernán.

**Artículo 55 D.-**

Exige a los contratos de adhesión con Sello SERNAC, contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado.

Fue objeto de la indicación número 47, de la Honorable Senadora señora Allende, para suprimirlo, pasando el 55 E a ser 55 D.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, recomendó a la Comisión estudiar la presente indicación con la número 65, también de Su Señoría. Ambas se relacionan, indicó, porque en la última se pretende establecer una letra h), nueva, en el artículo 17 F del proyecto de ley en debate, que exija la hoja de resumen estandarizada con las principales cláusulas no sólo a los contratos con Sello SERNAC sino a todos los contratos de adhesión, por eso solicita suprimir el artículo 55 D en cuestión.

## Informe de Comisiones Unidas

En esa línea, recordó que el Ejecutivo intentó propiciar una idea similar al discutir la indicación número 21, la que no prosperó, por lo que manifestó su acuerdo con la indicación de la Honorable Senadora señora Allende de suprimir el artículo, sólo en la medida que se intercale, a su vez, el artículo propuesto en la indicación número 65 como 17 C.- de la iniciativa legal, ya que el artículo 17 en su conjunto se refiere a todos los contratos de adhesión, y no solamente a los de Sello SERNAC, otorgando así, mayor coherencia y sistematicidad al texto legal.

De lograr el acuerdo anterior, sugirió también, perfeccionar la redacción de la indicación número 65 porque es necesario incluir en el texto la manera de diferenciar las categorías de productos y servicios financieros. Las hojas de resúmenes, agregó, deben ser distintas si se trata de un crédito hipotecario o un crédito de consumo, dado que tienen condiciones diferentes, como el seguro de desgravamen obligatorio exigido por el primero, sólo de esa forma, señaló, se garantiza una información clara, precisa y cabal para los consumidores.

El Honorable Senador señor Kuschel concordó con la propuesta del Ejecutivo, ya que compartió la idea de la Honorable Senadora señora Allende expresada en la indicación número 65, que obliga a la incorporación de una hoja de resumen estandarizada en todos los contratos de adhesión. Sólo la información precisa y clara, como la entregada en la hoja resumen, concluyó, permite a los consumidores comparar las distintas ofertas de las entidades financieras en pos de una elección más conveniente para sus intereses.

La indicación número 47 fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Kuschel, Larraín, don Hernán y Sabag.

#### Artículo 55 E.-

Fija una multa a los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin Sello SERNAC como si lo tuviere, aumentando al doble la sanción en caso de reincidencia.

Puesto en votación, fue aprobado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Kuschel, Larraín, don Hernán y Sabag.

#### Artículo 56.-

Trata en cuatro incisos, la organización del Servicio de Atención al Cliente, el procedimiento para que los consumidores reclamen ante él, notificación de sus resoluciones a los proveedores y, en caso de incumplimiento de estos últimos, establece sanciones.

##### Inciso primero

Determina la organización del Servicio de Atención al Cliente, condición requerida para obtener el Sello SERNAC.

Se le formularon las indicaciones 48 y 49, de la Honorable Senadora señora Allende.

La indicación número 48, para reemplazarlo por la redacción siguiente:

“Artículo 56.- El Servicio de Atención al Cliente será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión con un proveedor que cuente con el Sello SERNAC.”

El Honorable Senador señor Larraín, don Carlos, consultó si la organización del servicio de atención será efectuada por los proveedores, de manera individual o asociada. A su vez, manifestó la preocupación por la falta de definición de servicio de atención al cliente en el presente proyecto de ley.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, explicó que entre las consideraciones para no incluir la descripción de un término primó la opción que cada entidad financiera decidiera la configuración del servicio, ya sea individual o colectivamente, según distintos criterios como ubicación geográfica, oferta de productos similares o empresas de características afines, evitando limitar a los proveedores a un concepto determinado.

El Honorable Senador señor Lagos, preguntó si la falta de una definición implica también la inexistencia de un marco mínimo de referencia para el significado de servicio de atención al cliente, o existe acaso un concepto en

## Informe de Comisiones Unidas

otro instrumento legal, apuntó.

El Honorable Senador señor Zaldívar señaló que al discutirse la iniciativa legal en la Comisión de Economía, de la cual es miembro, se pensó como mecanismo de solución de controversias sólo la existencia de un sistema de atención al cliente organizado por las propias entidades financieras, para que en caso que una persona se sintiera afectada se dirigiese al mismo proveedor en busca de una respuesta. Pero advertimos, declaró, que la fórmula señalada permitía la designación de la persona que atendería el reclamo y resolviera el conflicto, por el propio proveedor, sin consulta del cliente, lo que resultaba inconveniente para el logro del objetivo perseguido con la iniciativa legal.

A partir de lo anterior, manifestó que los miembros de la Comisión de Economía comenzaron a discutir la idea de implementar un sistema de mediación cuyo fin fuese la atención del consumidor afectado por un proveedor, que ya hubiese reclamado al servicio de atención al cliente, sin respuesta favorable. De esta forma, se lograba la confianza del consumidor en el sistema de resolución de conflictos y se evitaba la judicialización. Para ello, indicó, también era imprescindible que el mediador fuese nominado de un registro a cargo del SERNAC, y pagado por el propio organismo estatal, pero financiado por los proveedores.

De esa manera se entregó la facultad a cada empresa o grupo de empresas para que configurase un servicio de atención al cliente, sin definición específica, ya que la decisión final del asunto recaería en un tercero independiente de las partes, como es el mediador.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, hizo presente a los Honorables Senadores que la indicación en discusión corresponde a aquéllas que la Comisión ya ha declarado inadmisibles, por ser contrarias a las ideas matrices del proyecto, criterio que debiera ser mantenido, sostuvo.

Agregó que en el caso específico de la indicación debatida, se plantea el otorgamiento del Sello Sernac a todo tipo de empresa que voluntariamente lo solicite, mientras que la idea fundamental del presente proyecto de ley propone la entrega del Sello sólo a entidades que provean productos o servicios financieros.

El Honorable Senador señor Zaldívar, concordó con el Ejecutivo, en cuanto a que la presente indicación se dirige en un sentido contrario a la idea matriz del proyecto en estudio, que sólo pretende la entrega del Sello Sernac a las entidades que ofrecen productos o servicios financieros y que cumplen determinadas condiciones, dentro de las cuales está la existencia de un servicio de atención al cliente, y no a toda clase de empresa.

La indicación número 48 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

La indicación número 49, para agregar un inciso segundo, nuevo, con la redacción siguiente:

“Sin perjuicio del deber general contar con procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor y en condiciones igualmente cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, para obtener el sello el proveedor deberá contar con un Servicio de Atención al Cliente”.

La indicación número 49 fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, por no guardar relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, inciso primero, de la ley N° 18.918 orgánica constitucional del Congreso Nacional.

Inciso segundo

Fija el procedimiento para que los consumidores reclamen ante el Servicio de Atención al Cliente.

Fue objeto de las indicaciones números 50 y 50 A.

La indicación número 50, de la Honorable Senadora señora Allende, para suprimir en el segundo inciso, que pasa a ser tercero, la expresión “de diez días hábiles contado desde su presentación” por la expresión “que señale una resolución del Servicio Nacional del Consumidor, para cada tipo de servicio, que, en todo caso, nunca será superior a diez días hábiles”.

## Informe de Comisiones Unidas

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, expuso que conforme al texto aprobado en la Comisión de Economía, en su segundo informe, el Servicio de Atención al Cliente debe resolver fundadamente los reclamos que presenten los consumidores, en un plazo de diez días hábiles, contados desde la presentación. De esta forma, como la instancia es organizada, individual o colectivamente, por la entidad financiera, se consideró un plazo breve de definición, para así facilitarle al consumidor la decisión de recurrir a la mediación o a la justicia de policía local, en caso de una respuesta desfavorable. A su vez, declaró, el plazo de diez días hábiles es prudente porque en situaciones complejas se requiere de un tiempo adecuado para una solución consistente, por ende, reducirlo a través de las posibles resoluciones del SERNAC, como se plantea en la indicación, no es conveniente.

La indicación número 50 fue rechazada por tres votos en contra y uno a favor. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Lagos, Larraín, don Carlos y Zaldívar, y a favor el Honorable Senador señor Muñoz.

La indicación número 50 A, de Su Excelencia el Presidente de la República, para reemplazar la expresión "resolver" por la voz "responder"; y sustituir el vocablo "decisión" por la expresión "respuesta".

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 50 A fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Escalona, Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Inciso tercero

Establece el plazo para que el proveedor cumpla con la decisión del Servicio de Atención al Cliente.

Se le formuló la indicación número 50 B, de Su Excelencia el Presidente de la República, para reemplazar la expresión "decisión" por la voz "respuesta".

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 50 B fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Escalona, Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Inciso final

Determina que en caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente para que se le sancione con una multa.

Fue objeto de la indicación número 51, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para sustituir los términos "para que se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales," por ", quien podrá aplicarle una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales,"

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, se mostró de acuerdo con el sentido de la indicación, ya que la redacción actual parecería imponer a otro poder del Estado, como es el poder judicial, la aplicación de la sanción, mientras que la proposición de los Honorables Senadores precisa la facultad del tribunal para decidir o no, su imposición, manteniendo el monto de la multa, resguardando la independencia de los poderes del Estado, concluyó.

El Honorable Senador señor Zaldívar, también concordó con la indicación, señalando que desde el punto de vista técnico-legislativo, la denuncia debe efectuarse ante un tribunal, quien verifica la existencia o no, de la posible infracción, en base a lo cual determinará la aplicación de una sanción, con la posibilidad, incluso, de desplazarse en un rango determinado.

El Honorable Senador señor Muñoz, estuvo por mantener el texto aprobado en la Comisión de Economía, en su

## Informe de Comisiones Unidas

segundo informe, ya que si se otorga al tribunal el margen para aplicar la sanción de multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, en infracciones graves, puntualizó, el juez nunca aplicará el máximo de esa pena, de lo cual existe experiencia acreditada en la materia, afirmó.

El Honorable Senador señor Larraín, don Carlos, manifestó que la discusión no debe versar sobre la latitud de la pena, sino sobre la facultad de los jueces de apreciar conforme al mérito del proceso, si existen las circunstancias que signifiquen la aplicación de la pena, ya que pueden existir atenuantes, agravantes o errores excusables, cuya valoración compete a los jueces. Por tal motivo, consideró más adecuada la redacción en forma potencial, y no obligatoria como aparece ahora. Agregó que en su opinión, existe el riesgo que los tribunales, obligados a sentenciar de manera condenatoria, apliquen siempre una unidad tributaria mensual.

El Honorable Senador señor Lagos, hizo presente que a su parecer, la única obligación establecida en el texto aprobado, es respecto de denunciar al proveedor infractor al juez de policía local, pero no se obliga a imponer la multa de cincuenta unidades tributarias mensuales.

El Honorable Senador señor Zaldívar propuso como opción a la indicación debatida, intercalar en la redacción, la expresión si procediere, fórmula que aclara el carácter facultativo de aplicar una sanción por parte del tribunal, y no impositivo, como pudiese interpretarse actualmente.

La indicación número 51 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Lagos, Larraín, don Carlos, Muñoz y Zaldívar.

#### Artículo 56 A.-

En sus diversos incisos trata de la figura del Mediador. Establece la elaboración de una nómina de mediadores, a cargo del SERNAC, en la cual deberán inscribirse las personas que pretendan oficiar de tal, señalando plazo de validez de la inscripción, mecanismos de elección, financiamiento y forma de pago.

Sobre él recayó la indicación número 51 A, de Su Excelencia el Presidente de la República, para sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 56 A.- El Mediador y el Árbitro Financiero requeridos para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3.- del inciso segundo del artículo 55 sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del Servicio de Atención al Cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente.

El Mediador y el Árbitro Financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, la que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador y Árbitro Financiero estará disponible para realizar su función.

La inscripción del Mediador y del Árbitro Financiero durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, será elegido de la nómina señalada en el inciso segundo, por el proveedor y el consumidor de común acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso de que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los Mediadores y Árbitros Financieros inscritos en la nómina.

Los recursos para el pago de los honorarios del Mediador y del Árbitro Financiero serán de cargo de los proveedores, quienes pagarán semestralmente su cuota respectiva, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores y de los Árbitros Financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

Los servicios del Mediador y del Árbitro Financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución

## Informe de Comisiones Unidas

exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.”.

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, expuso que en el texto aprobado en la Comisión de Economía, en su segundo informe, pese a su acabado estudio, se divisó un posible riesgo por una eventual duda de constitucionalidad. Aunque pudiera aprobarse en la instancia en estudio, declaró, dicho actuar no es coherente con la relevancia del sistema de solución de controversias para los consumidores, y si es posible enmendarlo, expresó, la ocasión para su modificación es en las Comisiones unidas citadas al efecto.

Además, entre otras razones se consideró la maximización de alternativas de solución para los consumidores, con el objeto que cuenten con un mecanismo eficaz, expedito y certero al momento de suscitarse una controversia. Por ello, las indicaciones presentadas por Su Excelencia el Presidente de la República se basan sobre los mismos principios aprobados en la Comisión de Economía, en su segundo informe, para el otorgamiento del Sello SERNAC, es decir, los contratos deben cumplir con las condiciones legales y reglamentarias, lo que se supervisará por el Servicio, debiendo disponer de un Servicio de Atención al Cliente, financiado por las entidades financieras, en forma individual o conjunta, y contar, también, con un sistema de solución de controversias, el cual prevé un mediador y un árbitro financiero.

La razón de separar sus funciones, sostuvo, fue que el texto aprobado en principio, contemplaba sólo un mediador, cuyas resoluciones eran vinculantes sin que hubiera la posibilidad de ejercer recursos por parte de las entidades financieras, en caso que el consumidor aprobara su decisión. Precisamente esa figura jurídica implicaba una dificultad por la potencial negativa de jurisdicción o la imposibilidad de recurrir, no obstante ser voluntario la postulación al Sello, argumento éste, que permitía insistir en la mantención del texto aprobado.

La solución adoptada para el análisis de las Comisiones unidas consiste en mantener la figura del mediador, quien puede formular propuestas de acuerdo, las que se someterán a consideración de las partes, cuando se trate de cuantías inferiores a cien unidades de fomento. Para cuantías superiores a esa cantidad, el sistema prevé un árbitro financiero, con un procedimiento sujeto a las reglas de los árbitros arbitrajadores, pero decide conforme a derecho. Sin perjuicio que el consumidor haya optado por la mediación, en caso de no arribar a un acuerdo, puede requerir un árbitro financiero, evitando la existencia de sistemas diferenciados, privando a algunos consumidores de la opción de una sentencia arbitral, lo que permite agilizar los procesos, y darle alternativas a los jueces de policía local para descomprimir los tribunales.

En lo demás, se reproducen los acuerdos ya alcanzados, proponiendo las modificaciones necesarias para el evento de aprobarse la institución del árbitro financiero.

El Honorable Senador señor Espina consultó por la modificación aprobada en sesiones anteriores por la Comisión de Hacienda, eliminando el plazo de vigencia del Sello SERNAC, y por consiguiente, la obligación de renovar el mismo, manteniendo sólo la facultad de revocarlo. Manifestó su preocupación por la supresión mencionada, ya que impide evaluar el comportamiento de una entidad financiera, una vez que ya ha obtenido el Sello, exponiéndose el sistema a casos como el de la multitienda La Polar, cuya empresa seguiría gozando del Sello, pese a la situación por todos conocida, porque cumple con los elementos objetivos señalados en la ley, sin considerar los subjetivos que pudieren afectar a la entidad, como la aplicación de multas por infracciones a la ley de protección de los derechos del consumidor. Por tal motivo, propuso que se mantuviera sólo la revocación, pero quien la pida pueda tener a la vista los elementos subjetivos ya aludidos.

El Ministro de Economía, señor Longueira, hizo presente a Su Señoría que la modificación solicitada está recogida en una de las indicaciones presentadas por el Ejecutivo, la cual debiera analizarse en su oportunidad para resguardar el orden del debate.

El Honorable Senador señor Zaldívar concordó con el Honorable Senador señor Espina, y espera sea votado favorablemente cuando sea el momento. En cuanto a las indicaciones que incorporan el árbitro financiero consideró innecesaria su incorporación, en especial, porque a su parecer la duda de constitucionalidad expuesta es discutible. La fórmula del mediador, afirmó, de la manera establecida, evitaba la judicialización de los conflictos entre proveedores y consumidores, y se resguardaban los derechos de estos últimos, ya que no les obligaba a

## Informe de Comisiones Unidas

aceptar la propuesta del mediador, pudiendo recurrir a la justicia de policía local, si así lo estimaban conveniente. Con la figura del árbitro, indicó, será más complejo el ejercicio de los derechos de los consumidores.

Por otra parte, puso de manifiesto que los requisitos exigidos para ser mediador son demasiado exigentes e impedirán la existencia de profesionales que se desempeñen como tales, en las comunas más pequeñas o alejadas del país, razón por la cual solicitó discutir las exigencias, antes de aprobar la indicación correspondiente.

El Honorable Senador señor García observó que las Comisiones unidas debieran revisar toda la normativa de la iniciativa legal en debate, y no sólo las indicaciones presentadas por el Ejecutivo, en el nuevo plazo abierto al efecto, al momento de acordarse por la Sala del Senado, el estudio conjunto del proyecto por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

El Honorable Senador señor Tuma recordó a las Comisiones que el acuerdo de la Sala sólo comprendía el estudio de las nuevas indicaciones, para pronunciarse sobre la propuesta del Ejecutivo en materia de solución de controversias, mismo motivo por el que se abrió un nuevo plazo al efecto.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, para mayor claridad de los Honorables Senadores, explicó nuevamente las diferencias entre el texto aprobado por la Comisión de Economía, en su segundo informe, y las indicaciones presentadas por Su Excelencia el Presidente de la República. Al respecto, señaló que en un principio, sólo se aprobó la existencia de un mediador, cuyas decisiones eran vinculantes para las entidades financieras, si los consumidores las aceptaban. Por ello, reiteró, los probables inconvenientes que pudieren suscitarse dicen relación con el carácter obligatorio de la decisión del mediador para el proveedor, característica más propia de un arbitraje. Agregó además que sólo se facultaba al consumidor para recurrir de la decisión, lo que podía transformarse en un desincentivo para los proveedores para someterse al Sello SERNAC, que es de carácter voluntario.

La fórmula propuesta, repitió, señala que todas aquellas controversias que no han sido atendidas satisfactoriamente por el Servicio de Atención al Cliente, por cuantías inferiores a cien unidades de fomento, podrán ser conocidas por la justicia de policía local o por un mediador, a elección del consumidor. Para cuantías superiores a la cifra indicada, apuntó, y sin límites, se establece la facultad del cliente de recurrir al tribunal competente o a un árbitro financiero. Sin perjuicio de lo anterior, si el consumidor ha optado por la mediación y no está conforme con la propuesta, puede requerir, igualmente, un árbitro financiero, aunque se trate de cuantías inferiores a cien unidades de fomento. Finalmente, para las sentencias arbitrales se establece la posibilidad de recurrir de apelación ante la Corte de Apelaciones competente, recurso que será examinado sin vista de la causa.

El Honorable Senador señor Tuma aclaró que si el consumidor no acepta el dictamen del mediador puede acceder al arbitraje, aun cuando la cuantía de lo disputado sea inferior a cien unidades de fomento, tal como se había solicitado por algunos Honorables Senadores.

El Honorable Senador señor Espina, a su turno, propuso como mecanismo de resolución, en caso que las partes no logren un acuerdo en el proceso de mediación, que el mediador se transforme en árbitro financiero, como ocurre en otros procedimientos como el que impera en materia de familia, simplificando los procedimientos.

La indicación número 51 A fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Escalona, Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Inciso primero

Permite al Mediador conocer sólo las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente que no hayan sido aceptadas por el consumidor.

Se le formuló la indicación número 52, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para sustituir los términos "sólo podrá conocer de las resoluciones de la Servicio de Atención al Cliente que no hayan sido aceptadas por el consumidor" por "estará facultado para conocer de las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente".

En virtud de la aprobación de las indicaciones presentadas el 14 de octubre de 2011 por Su Excelencia el Presidente de la República, la indicación número 52 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes

## Informe de Comisiones Unidas

de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

**Inciso quinto**

Establece que los recursos para el pago de los honorarios del Mediador serán de cargo de los proveedores, quienes pagarán semestralmente una cuota.

Fue objeto de la indicación número 53, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para agregar la siguiente frase final: "Con todo, en caso que el Mediador haya rechazado el reclamo del consumidor por carecer éste de todo fundamento legal, corresponderá al consumidor pagar los honorarios del Mediador."

En virtud de la aprobación de las indicaciones presentadas el 14 de octubre de 2011 por Su Excelencia el Presidente de la República, la indicación número 53 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

**Artículo 56 B.-**

Establece los requisitos para integrar la nómina de mediadores, los plazos que deberán cumplir los interesados para inscribirse, las causales de revocación y la facultad del Director del Sernac, para aprobar o rechazar la solicitud.

Sobre él recayó la indicación número 53 A, de Su Excelencia el Presidente de la República, para sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes a Mediadores deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, experiencia no inferior a cinco años en materias financieras, contables o jurídicas, adquirida en una o más entidad financieras, organismos reguladores de tales entidades o en instituciones de educación superior en calidad de docente, y que sean relevantes para las controversias, quejas o reclamaciones que se pueden someter a su mediación. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título ni haber sido condenados por delito que merezca pena afflictiva.

Los postulantes a Árbitros Financieros deberán acreditar los mismos requisitos exigidos a los Mediadores, pero sólo podrán ser abogados.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en el presente artículo y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los Mediadores y los Árbitros Financieros deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.

La resolución que inscribe a un Mediador o a un Árbitro Financiero en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:

1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo;

2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus mediaciones o sentencias definitivas, según corresponda, dentro del plazo que se señala.

3.-Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso segundo del artículo 56 C.

Sin perjuicio de lo anterior, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor podrá suspender al Mediador o al Árbitro Financiero que haya sido formalizado por un delito que merezca pena afflictiva, y mientras no se dicte

## Informe de Comisiones Unidas

sentencia definitiva.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor deberá inscribir al solicitante que cumpla con los requisitos de inscripción mediante resolución fundada exenta. La resolución que rechace la inscripción y la que la revoque, serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al postulante, Mediador o Árbitro Financiero, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles.

El procedimiento de inscripción, el de revocación y el recurso de reclamación se sujetarán a la ley N° 19.880 en lo no previsto en este artículo.

En todo caso, el postulante a quien se le hubiere rechazado la inscripción y el Mediador o el Árbitro Financiero a quienes se les hubiere revocado su inscripción, podrán ejercer las acciones jurisdiccionales que estimen procedentes.”.

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 53 A fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Escalona, Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Inciso primero

Señala los requisitos de los postulantes para integrar la nómina de mediadores.

Se le formuló la indicación número 54, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para sustituir los términos “de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado” por “abogado”.

En virtud de la aprobación de las indicaciones presentadas el 14 de octubre de 2011 por Su Excelencia el Presidente de la República, la indicación número 54 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Inciso cuarto

Establece las causales de revocación de la inscripción de un mediador.

Fue objeto de las indicaciones números 55 y 56, delos Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa

La indicación número 55, para eliminar, en el numeral 2.-, el término “reiterado”.

La indicación número 56, para intercalar en el numeral 2.-, a continuación de la frase “obligación establecida” y antes de la oración “en el inciso primero del artículo 56 F”, la siguiente frase:

“en el inciso segundo del Artículo 56 D de adoptar su decisión en el plazo de treinta días siguientes al requerimiento del consumidor, o la establecida”.

En virtud de la aprobación de las indicaciones presentadas el 14 de octubre de 2011 por Su Excelencia el Presidente de la República, las indicaciones números 55 y 56 fueron rechazadas por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Inciso final

Faculta al Director del Servicio Nacional del Consumidor para acoger o rechazar la solicitud de inscripción.

---

Informe de Comisiones Unidas

Se le formuló la indicación número 57, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para agregar la siguiente oración final: "El rechazo sólo procederá por incumplimiento de los requisitos exigidos para constituirse en Mediador".

En virtud de la aprobación de las indicaciones presentadas el 14 de octubre de 2011 por Su Excelencia el Presidente de la República, la indicación número 57 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Artículo 56 C.-

Señala los asuntos que no podrá conocer el mediador, le impone, además, la obligación de inhabilitarse cuando le afectan causales de implicancia o recusación, de las establecidas en el Código Orgánico de Tribunales, y fija el plazo para asumir sus funciones.

Fue objeto de la indicación número 57 A, de Su Excelencia el Presidente de la República, para sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 56 C.- El Mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento.

El Árbitro Financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cuantías inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D.

Con todo, el Mediador y el Árbitro Financiero no podrán intervenir en los siguientes asuntos:

- 1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley;
- 2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente, y
- 3.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

En todo caso, no será aplicable al Árbitro Financiero la prohibición del artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales de someter a conocimiento de un árbitro las causas de policía local, siempre que se funden en una controversia, queja o reclamación de las señaladas en el número 3.- del inciso segundo del artículo 55, pero el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar la infracción ante el juez de policía local competente, quien podrá aplicarle al proveedor la multa que corresponda según la naturaleza de la infracción.

El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán inhabilitarse en caso de que tomen conocimiento de que les afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán asumir sus funciones dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que les impide hacerlo."

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 57 A fue aprobada por la unanimidad de los miembros de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Escalona, Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Artículo 56 D.-

## Informe de Comisiones Unidas

Indica los medios por los cuales el consumidor puede formular su reclamo y el plazo que tiene el mediador para adoptar su decisión.

Sobre él recayó la indicación número 57 B, de su Excelencia el Presidente de la República, para sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 56 D.- El consumidor que no hubiere aceptado la respuesta del Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar la designación de un Mediador o de un Árbitro Financiero ante este servicio, para lo cual formulará su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El Servicio de Atención al Cliente la comunicará inmediatamente al proveedor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor dentro del plazo señalado en el inciso cuarto del artículo 56 A, el Mediador o el Árbitro Financiero que asumirá la función, según corresponda. De no haber acuerdo en el plazo referido, el consumidor podrá requerir directamente al Servicio Nacional del Consumidor para que proceda a su designación.

La mediación deberá concluir dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento por parte del Mediador y, en su caso, la propuesta de acuerdo aceptada por las partes deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles contado desde la suscripción por ambas partes del documento que dé cuenta de las condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá suscribirse ante un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que se encuentre investido de la calidad de Ministro de Fe conforme al artículo 58 bis de esta ley.

Transcurrido el plazo indicado sin que las partes hubieren aceptado la propuesta de acuerdo, el consumidor podrá ejercer las acciones que le confiere la ley ante el juez competente o solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que se designe a un Árbitro Financiero dentro del plazo previsto en el inciso cuarto del artículo 56 A.

Sin perjuicio de las alternativas del consumidor señaladas en el inciso anterior, si al término del plazo en que debe concluir la mediación, el Mediador no hubiere formulado una propuesta de acuerdo a las partes, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor que lo reemplace por otro Mediador que figure en la nómina y dicho servicio podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.”.

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 57 B fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Escalona, Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

### Artículo 56 E.-

Señala que la decisión del mediador será voluntaria para el consumidor y obligatoria para el proveedor, si el consumidor acepta expresamente lo resuelto, fijando el plazo para cumplir con la decisión.

Fue objeto de la indicación número 57 C, de Su Excelencia el Presidente de la República, para sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 56 E.- El Árbitro Financiero se sujetará a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, el que se deberá iniciar necesariamente con una audiencia que se celebrará con ambas partes dentro de los cinco días hábiles siguientes a la aceptación de su designación. En esta audiencia el Árbitro Financiero dará lectura de la reclamación o queja del consumidor, de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente y de la propuesta del Mediador, si correspondiere, escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan y recibirá los documentos que se acompañen por las partes, otorgando un plazo mínimo de tres días hábiles para que hagan presentes sus observaciones. La citación a esta audiencia y las resoluciones del Árbitro Financiero se notificarán por correo electrónico o carta certificada según acuerden las partes, debiendo dar cuenta de las actuaciones realizadas y de su fecha.

El consumidor podrá comparecer personalmente ante el Árbitro Financiero, pero éste podrá ordenar, en cualquier momento, la intervención de abogado o de un apoderado habilitado para intervenir en juicio, en caso que lo considere indispensable para garantizar el derecho a defensa del consumidor.

## Informe de Comisiones Unidas

El Árbitro Financiero dictará sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo. Transcurrido el plazo indicado sin que hubiere dictado su sentencia definitiva, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro Árbitro Financiero y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Toda sentencia definitiva que acoja la controversia, queja o reclamación del consumidor deberá condenar al proveedor a pagar las costas del arbitraje, determinando los honorarios del abogado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados. En cambio, sólo la sentencia definitiva que rechace la controversia, queja o reclamación del consumidor por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor, podrá condenarlo a pagar los honorarios del Árbitro Financiero establecidos en el arancel señalado en el inciso sexto del artículo 56 A.

En contra de la sentencia interlocutoria que ponga fin al juicio o haga imposible su continuación y de la sentencia definitiva sólo procederá el recurso de apelación, el que deberá interponerse al Árbitro Financiero para ante la Corte de Apelaciones competente, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia que se apela.

Presentado el recurso, el Árbitro Financiero enviará los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta lo declare admisible.

No será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo procederá su vista en cuenta.

No procederá el recurso de casación en el procedimiento a que se refiere este artículo.

Si no se interpusiere el recurso señalado en contra de la sentencia definitiva o éste fuere rechazado, la sentencia definitiva deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso o desde la notificación de la sentencia que rechaza el recurso, según corresponda.”.

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 57 C fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Inciso primero

Señala la voluntariedad de las decisiones del mediador, para el consumidor, y su obligatoriedad para los proveedores.

Se le formuló la indicación número 58, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 56 E.- Las decisiones del Mediador deberán cumplirse en el plazo de quince días hábiles, salvo que se recurra en contra de ésta ante el juzgado de policía local en conformidad al artículo 50 A.”.

En virtud de la aprobación de las indicaciones presentadas el 14 de octubre de 2011 por Su Excelencia el Presidente de la República, la indicación número 58 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Artículo 56 F.-

Obliga al mediador a notificar sus decisiones al consumidor, al proveedor y al SERNAC, en el plazo de tres días, estableciendo, además, la forma y requisitos de la notificación.

Fue objeto de la indicación número 58 A, de Su Excelencia el Presidente de la República, para sustituirlo por el siguiente:

## Informe de Comisiones Unidas

"Artículo 56 F.- El Mediador y el Árbitro Financiero notificarán la propuesta de acuerdo o la sentencia, según corresponda, al consumidor y al proveedor a través de su Servicio de Atención al Cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días hábiles, contado desde su adopción.

La notificación de la propuesta de acuerdo del Mediador y la sentencia del Árbitro Financiero, según corresponda, se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en caso que se efectúe mediante carta certificada.

Adicionalmente, el Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, enviarán por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.".

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 58 A fue aprobada, con una enmienda formal, por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Artículo 56 G.-

Obliga a los Servicios de Atención al Cliente a comunicar, trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos y las decisiones de los mediadores que les hayan sido notificadas, a los administradores de los proveedores.

Se le formuló la indicación número 58 B, de Su Excelencia el Presidente de la República, para sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención al Cliente deberán comunicar, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos, los acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones efectuadas y las sentencias definitivas de los Árbitros Financieros que les hayan sido notificadas, a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio.".

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 58 B fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

#### Artículo 56 H.-

Obliga al SERNAC a denunciar ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales, al proveedor que no cumpla con la decisión del mediador en el plazo establecido en el artículo 56 E.-.

Sobre el recayó la indicación número 58 C, de Su Excelencia el Presidente de la República, para sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 56 H.- En el caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un Mediador debidamente aceptada por las partes o con la sentencia definitiva de un Árbitro Financiero en el plazo establecido en el artículo 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales y, además, dicho Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de la obligación indicada.".

## Informe de Comisiones Unidas

En virtud de lo acordado por la Sala del Senado, en sesión de 11 de octubre de 2011, la indicación fue conocida por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

La indicación número 58 C fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, Honorables Senadores señores Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

### Número 6

A través de sus dos números, se introducen modificaciones al artículo 58.-, que trata sobre las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, incorporando nuevas obligaciones.

#### Número 2)

Reemplaza el inciso final del artículo 58 por seis incisos, donde se establecen la obligación para los proveedores de entregar diversas informaciones o antecedentes que el SERNAC les pudiera requerir. En caso de no cumplir con la entrega se dispone la aplicación de sanciones.

Reemplázase el inciso final, por los siguientes incisos:

Incisos quinto y sexto:

"La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.".

Puestos en votación, fueron aprobados por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Lagos, Larraín, don Carlos, Muñoz y Zaldívar.

### Número 9

#### Artículo 59 bis

Faculta al Director del Servicio Nacional del Consumidor, a investir a ciertos funcionarios del carácter de ministro de fe.

Inciso final

Establece las responsabilidades para los funcionarios dotados del carácter de ministro de fe, que hayan dejado constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos.

Fue objeto de la indicación número 59, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para agregar antes del punto aparte, la siguiente frase:

" , sin perjuicio de la responsabilidad penal y civil que proceda hacer efectiva".

El Honorable Senador señor Larraín, don Carlos, señaló que falta claridad sobre la sede ante quien puede efectuarse el reclamo, ya que pareciera que su interposición debiese verificarse ante el superior jerárquico del afectado, lo que resulta ilógico, por tal razón propuso indicar expresamente que en caso de reclamo, éste se presente ante el superior jerárquico del funcionario que cometió la infracción.

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, estuvo de acuerdo con lo expresado por Su Señoría, pero agregó respecto de la indicación, que ante la posible existencia de una responsabilidad civil o penal del funcionario, que en ejercicio de sus atribuciones, no haya cumplido con los requisitos legales o haya consignado hechos falsos, resulta redundante especificarlo, pues, la legislación general ya ha establecido ilícitos determinados, aplicables a la materia estudiada.

## Informe de Comisiones Unidas

Puesto en votación, se pronunciaron a favor los Honorables Senadores señores Larraín, don Carlos, y Muñoz, y en contra los Honorables Senadores señores Lagos y Zaldívar. Repetida la votación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 182 del reglamento del Senado, se pronunciaron en contra los Honorables Senadores señores Lagos y Zaldívar, a favor el Honorable Senador señor Larraín, don Carlos, y se abstuvo el Honorable Senador señor Muñoz.

Repetida la votación, en virtud de lo señalado en el artículo 178 del reglamento de la Corporación, los Honorables Senadores señores Lagos y Zaldívar mantuvieron su voto en contra, el Honorable Senador señor Larraín, don Carlos se pronunció a favor, y el Honorable Senador señor Muñoz mantuvo su abstención. En consecuencia, la indicación número 59 se dio por desechara por tres votos contra uno.

Sin perjuicio de lo anterior, con el objeto de precisar la redacción del artículo, la Comisión acordó realizar las siguientes enmiendas en el inciso final:

- Reemplazar la expresión “a su” por “al”.
- Intercalar a continuación de la voz “jerárquico” y antes de la coma (“,”), la frase “de dicho funcionario”.

Los acuerdos precipitados fueron adoptados por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Lagos, Larraín, don Carlos, Muñoz y Zaldívar, en virtud de lo dispuesto en el artículo 121, inciso final, del reglamento de la Corporación.

#### Número 10

##### Artículo 62.-

Faculta al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo para que dicte uno o más reglamentos sobre diversas materias relacionadas con el proyecto de ley, en especial, con respecto a la información que deben recibir los consumidores de tarjetas de crédito, de créditos hipotecarios y créditos de consumo. Obliga, asimismo, a la adecuación de los contratos de adhesión suscritos con anterioridad a la dictación de los referidos reglamentos.

Sobre el artículo recayeron las indicaciones números 60, 61, 62 y 63.

La indicación número 60, de los Honorables Senadores señores Escalona, Frei y Lagos, para agregar al final del numeral 4.-, lo siguiente:

“Para los efectos de esta ley y el ejercicio de las facultades fiscalizadoras del SERNAC, se entenderá para todos los efectos legales por renegociación, repactación y prórroga, lo siguiente:

a) Renegociación: Un acuerdo de voluntades entre el proveedor y el consumidor en virtud del cual de común acuerdo renegocian uno o más productos que el consumidor hubiere contratado, como asimismo, las condiciones generales de éstos y la deuda que al momento de dicha renegociación mantuviere vigente el deudor, fijándose, en consecuencia, las nuevas condiciones, ampliación de la línea de crédito o cupo, plazos, tasas y demás elementos propios de la contratación del convenio financiero existente con el proveedor.

b) Repactación: se entenderá por tal el acuerdo entre el proveedor y el consumidor respecto de la reprogramación de una deuda específica y determinada en cuanto a sus plazos de cancelación, condiciones de tasa de interés y forma de pago de la misma, emitiéndose al efecto un nuevo documento donde conste la deuda el que produce la novación de la misma y, por tanto, deja regularizada en su integridad el cumplimiento comercial y financiero oportuno del consumidor.

c) Prórroga: El acuerdo entre proveedor y consumidor única y exclusivamente respecto de las cuotas o fechas de pago de una deuda, en virtud del cual el proveedor le otorga un plazo adicional al primitivamente pactado para el cumplimiento del pago de esta, no produciéndose novación al efecto, manteniéndose los mismos títulos de deuda vigentes a la fecha de la prórroga. En el intertanto que se produzca el cumplimiento del pago de dicha deuda dentro del plazo de prorroga otorgado, el consumidor no podrá seguir haciendo uso de nuevos créditos, tarjeta o avances en efectivo con el proveedor, en tanto no se pague la deuda indicada, la que para todos los efectos que procedan, se entenderá no cumplida en tiempo y forma pactado, situación que quedara subsanada y regularizada con el pago de la deuda dentro del plazo de prórroga concedido al efecto.”.

## Informe de Comisiones Unidas

El Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, se manifestó en desacuerdo con la indicación, ya que las definiciones que se pretenden incorporar acotan un escenario que puede ser burlado por los administrados mediante la creación de nuevas figuras comerciales que eludan los conceptos legales, por ejemplo, en un plazo hipotético, una entidad comercial podría lanzar al mercado un producto que se denominase recrédito, con lo cual evitará las descripciones propuestas.

Por otro lado, señaló, los ansiados efectos ya han sido abordados en buena medida, por la ley sobre protección de datos personales, particularmente, respecto del efecto liberatorio que puede tener cualquiera de estas convenciones, no sólo respecto del cumplimiento de la obligación principal, sino también, sobre su posibilidad de excluir a una persona de los boletines de informaciones comerciales, normativa que ha tenido una correcta interpretación de los tribunales de justicia, en su mayoría, a favor de los consumidores, por tanto, no debiera innovarse en la materia, pues puede alterarse el resultado de litigios que están en desarrollo.

El Honorable Senador señor Larraín, don Carlos, expresó que las definiciones propuestas en la indicación debieran entregarse al reglamento, ya que son materias propias de este ámbito jurídico.

El Honorable Senador señor Lagos declaró que los conceptos mencionados son prácticas comerciales que no han sido definidos en ningún texto legal, por ende, consideró conveniente incluir algunas definiciones, aunque comprende las razones del Ejecutivo para oponerse a la indicación, ya que la práctica comercial puede superar a la norma con la elaboración constante de productos o servicios nuevos, siendo imposible regular todos los casos. No obstante, agregó que en el proyecto de ley que regula el tratamiento tributario de derivados se incorporaron una serie de nociones, siendo que el mercado de opciones es más fecundo en la novedad de productos.

El asesor del Ministerio de Economía, señor Alejandro Arriagada, expuso que la técnica legislativa de definición, importada de los países nórdicos principalmente, genera habitualmente la problemática de los numerus clausus, y en un mundo tan dinámico como el financiero, los conceptos pierden vigencia con facilidad, entregando a los tribunales, por la vía jurisprudencial, la adaptación de los términos a nociones más actuales, lo que no siempre es lo más recomendable.

El Director del SERNAC, señor Juan Antonio Peribonio, señaló por su parte, que en presencia de contratos de adhesión, como los que se intenta regular, desde una óptica jurídica, la forma como se denominen los documentos que firman los consumidores es irrelevante, ya que en las convenciones mencionadas, el cliente no tiene posibilidades de negociar. La importancia radicará, aseveró, en la naturaleza jurídica del acto comercial celebrado, por eso es inconveniente definirlo porque su esencia puede ser distinta al título señalado.

El Honorable Senador señor Muñoz estimó que lo discutido tiene relación con el debate que se ha sostenido en otras Comisiones sobre la conciliación de las deudas civiles o personales, pues en ambos casos se mencionan figuras comerciales como la renegociación, fijación de plazos o condiciones, y en esas instancias ha estado de acuerdo con la incorporación de conceptos, por lo que apoyará la aprobación de la indicación.

El Honorable Senador señor Zaldívar, si bien concordó con la indicación, expresó comprender las objeciones planteadas por los representantes del Ejecutivo, en especial, que la celeridad de los cambios en materia comercial pueda sobrepasar las tipificaciones legales.

La indicación número 60 fue aprobada por tres votos a favor y uno en contra. Votaron a favor los Honorables Senadores señores Lagos, Muñoz y Zaldívar, y en contra el Honorable Senador señor Larraín, don Carlos.

Con motivo del estudio de las indicaciones presentadas el 14 de octubre de 2011 por Su Excelencia el Presidente de la República, las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, acordaron respecto de la indicación número 60, recién descrita, reabrir el debate y rechazarla por la unanimidad de los miembros presentes de las Comisiones unidas, Honorables Senadores señores Espina, Frei, García (como miembro de ambas Comisiones), Lagos, Pérez, don Víctor (como miembro de ambas Comisiones), Tuma y Zaldívar.

En virtud de la aprobación de las indicaciones números 41 y 41 A, que eliminaron el plazo de vigencia y la necesidad de renovación del Sello, se aprobó con idéntica votación, suprimir en el numeral 4., del artículo 62, la frase "y renovación"; e intercalar a continuación de la voz "mantención", antes de la coma (",") que la sucede, que se elimina, la conjunción "y"; por último, se realizó en su número 4.-, una enmienda de concordancia, todo ello, en virtud de lo dispuesto en el artículo 121, inciso final, del reglamento de la Corporación.

## Informe de Comisiones Unidas

La indicación número 61, de los Honorables Senadores señores Escalona, Frei y Lagos, para incorporar un N° 5, nuevo, del siguiente tenor:

"5. El Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a las normas establecidas en la presente Ley tendrá asimismo facultades de fiscalización y control respecto de los cobros de honorarios y gastos que realicen las empresas de cobranza, en el ejercicio de su labor de cobro a los consumidores que se encuentren en mora o impagos en la cancelación de sus créditos, ello en cuanto a que éstas den estricto cumplimiento a las tarifas, tasas y gastos de cobranza informados previamente por el proveedor de servicios financieros al consumidor."

La indicación fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, de conformidad con lo dispuesto en el número 2º del inciso cuarto del artículo 65 de la Constitución Política de la República.

La indicación número 62, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para eliminar su inciso final.

La indicación fue retirada por el Honorable Senador señor Novoa.

No obstante, con el objeto de prevenir eventuales dudas de constitucionalidad en relación con los derechos adquiridos, la Comisión acordó realizar las siguientes enmiendas en el inciso final, del artículo 62:

- Agregar al inicio, antes de la frase "los contratos de adhesión", la expresión "Los proveedores que deban modificar".
- Reemplazar la voz "suscritos" por la expresión "que hayan suscrito".
- Sustituir la frase "el inciso anterior" por "este artículo,".
- Eliminar la expresión "deberán ser modificados".
- Intercalar a continuación de la coma (",") que sucede a la voz "éstos" y antes de la frase "en un plazo", la oración "en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, deberán, a su costa, enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores, un anexo que detalle las modificaciones,".

Los acuerdos precipitados fueron adoptados por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Frei, Kuschel, Lagos y Novoa, en virtud de lo dispuesto en el artículo 121, inciso final, del reglamento de la Corporación.

La indicación número 63, de la Honorable Senadora señora Allende, para agregar un inciso final, del siguiente tenor:

"En el Servicio Nacional del Consumidor deberá establecerse un comité asesor que funcionará como instancia permanente de formulación, evaluación y actualización de los reglamentos que habla esta ley, así como de la demás normativa pertinente. En esta instancia deberán considerarse las organizaciones para la defensa de los consumidores de las que habla el Párrafo 2º del Título II de esta ley".

La indicación fue declarada inadmisible por el señor Presidente de la Comisión, de conformidad con lo dispuesto en el número 2º del inciso cuarto del artículo 65 de la Constitución Política de la República.

#### Artículo 2º

Crea en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4º, Escala Única de Sueldos, afecto al segundo nivel jerárquico del Título VI de la ley N° 19.882 y dos cargos de jefes de departamento, grado 5º, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8º del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Uno de estos departamentos se denominará "Departamento de Protección al Consumidor Financiero".

El Director del SERNAC, señor Juan Antonio Peribonio, explicó que actualmente el Servicio que dirige cuenta con doscientos cuarenta funcionarios, a nivel nacional. Con el presupuesto considerado para el presente proyecto de

## Informe de Comisiones Unidas

ley se contempla la creación de tres cargos de planta, uno de jefe de división y dos jefes de departamento; veinticinco cargos a contrata y, adicionalmente, faculta al organismo para contratar a veinticinco funcionarios a honorarios, que serán distribuidos a lo largo de todo el territorio nacional.

Cabe agregar, indicó, que a petición del Honorable Senador señor Zaldívar, miembro de la Comisión de Economía, se incorporó un ítem especial en el presupuesto del año 2012, por un período de un año, para efectos de la contratación de personal a honorarios, principalmente para cumplir las funciones relacionadas con el proceso de revisión del Sello SERNAC, ya que opera el silencio positivo, donde, vencido el plazo establecido por la ley para la revisión sin que el Servicio se pronuncie, se entenderá favorable la solicitud del Sello.

El Honorable Senador señor Larraín, don Carlos, no compartió la idea de aumentar la planta del Servicio, pues existe la posibilidad de contratar personal externo, en particular, para la etapa inicial de otorgamiento del Sello. En su opinión, sería más eficaz un organismo con menor dotación permanente que impida la burocratización del ente estatal, consecuencia perjudicial para los contribuyentes y para otras políticas públicas, hoy en discusión, como una posible reforma al sistema educacional.

El Director del SERNAC, señor Juan Antonio Peribonio, no estuvo de acuerdo con Su Señoría, ya que la planta considera sólo tres funcionarios adicionales, el otro personal es a contrata o a honorarios, según sea el caso, y excepcionalmente, el ítem especial antes señalado considera ocho funcionarios más para la entrega del Sello SERNAC durante un año.

El Honorable Senador señor Zaldívar recordó que el planteamiento inicial era implementar un Servicio Nacional del Consumidor Financiero, separado del SERNAC actual, y que por razones de economía, fundamentalmente, el Ejecutivo ha presentado un proyecto dotando de funciones fiscalizadoras en materia financiera al organismo estatal ya existente, sin crear uno nuevo. Por tal razón, puso de manifiesto que la dotación existente en el Servicio en la actualidad no será suficiente para la mayor carga laboral que significará la aprobación de un proyecto como el debatido.

El Director del SERNAC, señor Juan Antonio Peribonio, dio a conocer a la Comisión que seis meses atrás se contrató a la Dirección de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DICTUC) para la elaboración de un estudio sobre la proyección de demanda esperada por la aprobación del presente proyecto de ley, y en principio se informó que en los horarios de mayor afluencia la demanda aumentará, aproximadamente, en un 30 %. El referido estudio, afirmó, ha servido de fundamento para los fondos fiscales solicitados.

Puesto en votación, fue aprobado por tres votos a favor y uno en contra. Votaron a favor los Honorables Senadores señores Lagos, Muñoz y Zaldívar, y en contra el Honorable Senador señor Larraín, don Carlos.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.-

Incrementa la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor, para el año 2011, en 23 cupos.

Puesto en votación, fue aprobado por tres votos a favor y uno en contra. Votaron a favor los Honorables Senadores señores Lagos, Muñoz y Zaldívar, y en contra el Honorable Senador señor Larraín, don Carlos.

Artículo cuarto.-

El costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos 2º y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

Puesto en votación, fue aprobado por tres votos a favor y uno en contra. Votaron a favor los Honorables Senadores señores Lagos, Muñoz y Zaldívar, y en contra el Honorable Senador señor Larraín, don Carlos.

Artículo sexto.-

## Informe de Comisiones Unidas

Obliga a los bancos e instituciones financieras que provean productos o servicios financieros, a adecuar a las normas propuestas en el proyecto de ley, los contratos de adhesión que tengan vigentes.

Fue objeto de la indicación número 64, de los Honorables Senadores señores Larraín, don Hernán y Novoa, para suprimirlo.

La indicación fue retirada por el Honorable Senador señor Novoa.

No obstante, con el objeto de prevenir eventuales dudas de constitucionalidad en relación con los derechos adquiridos, la Comisión acordó realizar las siguientes enmiendas en el artículo sexto transitorio:

- Eliminar la frase “adecuar a las normas de la presente ley”.
- Intercalar a continuación de la expresión “a su costa,” y antes del artículo “los”, el vocablo “modificar”.
- Reemplazar la frase “que tengan vigentes, dentro del” por la oración “que hayan suscrito con antelación a la entrada en vigencia de esta ley, para adecuarlos a sus disposiciones en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, y enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores, un anexo que detalle las modificaciones, en el”

Los acuerdos precitados fueron adoptados por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Frei, Kuschel, Lagos y Novoa, en virtud de lo dispuesto en el artículo 121, inciso final, del reglamento de la Corporación.

Finalmente, la Comisión se abocó al estudio de la indicación número 65, de la Honorable Senadora señora Allende, que fue incluida al final, por no estar referida a una norma precisa, ya que el artículo 17 F no tiene letras. La indicación propone incorporar en el artículo 17 F del proyecto de ley una letra h) nueva, cuya redacción es la siguiente:

“Los contratos de adhesión de productos y servicios deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas, debiendo los proveedores incluir esta hoja en sus ofertas, para facilitar su comparación”.

Fue discutida simultáneamente con la indicación número 47, también de Su Señoría, donde se solicitaba suprimir el artículo 55 D de la iniciativa legal en estudio.

En la discusión, el Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, señor Eduardo Escalona, hizo presente la concomitancia existente entre ambas indicaciones, porque en la presente indicación se pretende establecer una letra h), nueva, en el artículo 17 F del proyecto de ley en debate, que exija la hoja de resumen estandarizada con las principales cláusulas no sólo a los contratos con Sello SERNAC sino a todos los contratos de adhesión, siendo indispensable para mantener la coherencia del texto, suprimir el artículo 55 D en cuestión.

Por tales motivos, el Ejecutivo manifestó su acuerdo con la supresión, sólo en la medida que se intercalara, a su vez, el artículo propuesto en la presente indicación como 17 C.- de la iniciativa legal, ya que el artículo 17 en su conjunto se refiere a todos los contratos de adhesión, y no solamente a los de Sello SERNAC. Del mismo modo, propuso afinar el texto sugerido en la indicación que se discute, estableciendo las diferencias de las distintas categorías de productos y servicios financieros por medio de los reglamentos que se dicten al efecto.

La Comisión concordó con la propuesta del Ejecutivo, por consiguiente, la indicación número 65 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Escalona, Kuschel, Larraín, don Hernán y Sabag.

En virtud de la aprobación de la presente indicación, se intercala un artículo 17 C.-, nuevo, pasando en consecuencia, los artículos 17 C.-, 17 D.-, 17 E.-, 17 F.-, 17 G.-, 17 H.-, 17 I.- y 17 J.-, aprobados por la Comisión de Economía, en su segundo informe, a ser los artículos 17 D.-, 17 E.-, 17 F.-, 17 G.-, 17 H.-, 17 I.-, 17 J.- y 17 K.-, respectivamente, como se dará cuenta en su oportunidad.

---

## Informe de Comisiones Unidas

**INFORME FINANCIERO**

El informe financiero elaborado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, de 2 de agosto de 2010, señala, de modo textual, lo siguiente:

"El presente proyecto de ley introduce modificaciones específicas a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tales como:

1. Ampliar las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para requerir información adicional a la vigente, a empresas de sectores regulados y al Sector Financiero.
2. Conferir el carácter de Ministros de Fe a determinados funcionarios del servicio.
3. Establecer para los organismos con competencia sectorial la obligación de comunicar al SERNAC las resoluciones que dicten en virtud de denuncias realizadas por este.
4. Adecuación de su planta orgánica para permitir la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados.
5. Facultar al Presidente de la República para dictar reglamentos en la materia, y para crear unidades funcionales especializadas en sectores sujetos a regulación por leyes especiales.

El Artículo Primero Transitorio incrementa la dotación máxima del SERNAC en 23 cupos, entre los cuales, en la Planta de Directivos, se crea un cargo de jefe de división grado 4° EUS, y dos cargos de jefes de departamentos, grado 5° EUS. El resto corresponden a 20 cupos de profesionales. Dichos cupos podrán reasignarse desde otros Programas de la Partida.

El costo fiscal total anual máximo estimado para esta iniciativa es de \$463.180 miles, de los cuales \$446.680 miles corresponden a Personal, y \$16.500 miles a Bienes de Consumo, los que serán financiados durante el año 2010 con cargo al Presupuesto de la Partida Ministerio de Economía Fomento y Turismo, y en lo que faltare, con cargo a la partida presupuestaria Tesoro Público. Asimismo, en los años siguientes será financiado con cargo al presupuesto regular del SERNAC."

Posteriormente, con fecha 13 de octubre de 2010, la Dirección de Presupuesto emitió un Informe Financiero, que acompaña a una indicación que modifica el proyecto de ley, del siguiente tenor:

"En lo sustantivo, la indicación perfecciona especialmente los contratos por adhesión en el mercado de servicios financieros, dejando establecido en la ley las condiciones mínimas que deben contener, los derechos del consumidor y las infracciones que pueden ocasionar las omisiones. Del mismo modo, se dictan algunas normas sobre el "sello SERNAC" para estos mismos servicios o productos y se precisan los grados que podrán tener los funcionarios a los que se podrá conferir la calidad de ministros de fe.

El Artículo Primero Transitorio del proyecto de ley incrementa la dotación máxima del SERNAC en 23 cupos, entre los cuales, en la Planta de Directivos, se crea un cargo de jefe de división grado 4° EUS, y dos cargos de jefes de departamentos, grado 5° EUS. El resto corresponden a 20 cupos de profesionales. Dichos cupos podrán reasignarse desde otros Programas de la Partida.

La presente indicación amplía la opción, en cuanto al grado de la EUS, que podrán tener los directivos y profesionales a los que se podrá investir la calidad de ministros de fe, hasta grado 8°, en el caso de las regiones en que el grado 6° EUS o inferior sólo corresponda al Director Regional.

Dada las modificaciones reseñadas, el costo fiscal total anual máximo para esta iniciativa totaliza \$1.080.520 miles, de los cuales para gastos en personal se consideran \$695.775 miles, para Bienes y Servicios 282.381 miles y para Activos no Financieros, la diferencia por \$102.364 miles. Todo lo anterior, representa un gasto adicional, respecto del Informe Financiero original de \$617.340 miles.

Estos gastos serán financiados durante el año 2010 con cargo al Presupuesto de la Partida Ministerio de Economía Fomento y Turismo, y en lo que faltare, con cargo a la partida presupuestaria Tesoro Público. Asimismo, en los años siguientes será financiado con cargo al presupuesto regular del SERNAC."

## Informe de Comisiones Unidas

Luego, el 14 de diciembre de 2010, la Dirección de Presupuesto acompañó a una indicación que modifica el proyecto de ley, un Informe Financiero, cuyo texto es el siguiente:

“En lo sustantivo, la indicación perfecciona los contratos de adhesión en el mercado de servicios financieros, especialmente para la oferta de dichos servicios en forma conjunta, obligando al proveedor a ofrecer separadamente los productos incluidos en su oferta que se pueden contratar en forma separada con otros proveedores mediante un contrato de adhesión. Asimismo, establece la obligación de informar en toda cotización y publicidad todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos, incluidos los cambios en sus valores si el cliente decide poner término a uno o más de dichos productos, como también, informar las comparaciones de esos valores con aquellos ofrecidos originalmente, en el caso que se contraten separadamente.

La presente indicación también establece que los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependan de la mantención de otro, cuando el término de este último obedece a causas no imputables al consumidor. El incumplimiento de dicha obligación será sancionado con multa de hasta 700 UTM, que podría generar mayores ingresos fiscales del orden de los \$526 millones al año.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que la presente indicación no implica mayor gasto fiscal.”.

Luego, el 1º de agosto de 2011, la Dirección de Presupuesto acompañó a las indicaciones que modifican el proyecto de ley, un Informe Financiero, cuyo texto es el siguiente:

#### I.- Antecedentes

La presente indicación estable nuevos derechos para los consumidores de productos y servicios financieros que deberán reflejarse en todos los contratos que ofrezca cualquier proveedor de esos productos o servicios, creándose ilícitos especialmente relevantes como la prohibición de las denominadas ventas atadas, restricciones significativas a la promoción de productos a personas que pueden ver limitada su voluntad para contratarlos y la obligación de permitir el pago de créditos a través de transferencias o convenios de pago de otras entidades, en caso que los primeros ofrezcan la modalidad de pago automático, entre otros importantes derechos.

En caso de incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, se establecen por primera vez multas relevantes para aquéllos, igualándose a las más altas que contempla la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, hasta 1.000 unidades tributarias mensuales, en el caso de los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin sello SERNAC como si lo tuviere, o no cumplan las obligaciones dispuestas en la ley, y hasta 750 unidades tributarias mensuales para los demás casos. Se mejoran las condiciones para que los consumidores puedan acceder a la información sobre los productos y servicios que se les ofrecen, principalmente mejorando los canales de información a través de Internet.

Se crea el “sello SERNAC”, instrumento que permitirá dar confianza a los consumidores de que los contratos de adhesión que lo tengan se ajustan a la normativa vigente, pues esta constatación se habrá efectuado previamente por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Una de las condiciones establecidas para otorgar dicho sello será contar con un Servicio de Atención al Cliente (SAC) y permitir al consumidor recurrir a un “Mediador” (nueva figura creada en la Ley), cuya función será resolver controversias, quejas o reclamos en caso de insatisfacción con el SAC. Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el sello SERNAC deberán someter a su revisión todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los productos y servicios financieros que se indican.

Se amplían las atribuciones del SERNAC para requerir información más detallada y adicional a la básica comercial, para que pueda desarrollar estadísticas, informes y comparaciones útiles para los consumidores de toda clase de bienes y servicios. Por otra parte, confiere el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del SERNAC, designados por el director de este servicio, los que podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley N° 19.496 que consignen en el desempeño de sus funciones, los que constituirán presunción legal.

Se faculta al Presidente de la República para dictar reglamentos que permitan hacer efectivas las normas legales

## Informe de Comisiones Unidas

que contienen estos nuevos derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, entre los cuales deben expedirse los siguientes: información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, información al consumidor en créditos hipotecarios, información al consumidor en créditos de consumo, y organización y funcionamiento del sello SERNAC.

Se establecen reglas especiales para la entrada en vigencia de la ley y de los reglamentos que se deben dictar de acuerdo a sus mandatos, así como vigencias diferidas para la exigibilidad de adecuación de los contratos que se deben someter al marco legal aplicable para los contratos de adhesión de productos y servicios financieros.

## II.- Efectos del Proyecto sobre el Presupuesto Fiscal.

Dada las modificaciones reseñadas, la indicación produce un mayor costo anual en régimen de M\$ 44.400, requiriéndose una inversión inicial para sistemas y equipos por M\$ 73.164 y apoyos transitorios (entre 9 y 15 meses) para generación de sellos iniciales por un total de M\$ 183.000, como se indica en los cuadros siguientes:

Resumen Gastos por Subtítulos		1° año	2° año	Miles \$ 2011 En régimen
Personal		194.400	59.400	44.400
Desarrollo de Software (Gestión de Contratos, Gestión de Mediadores, Sistema de Atención de Clientes y Registro de Resoluciones Administrativas de Entidades Fiscalizadoras).		59.292	0	0
Inversiones (Equipamiento Informático y Licencias de Software)		13.872	0	0
Total Costos Anuales		267.564	59.400	44.400

Desglose Personal		Miles \$ 2011		
Cargos	Nº	Costo Mensual	1° año	2° año
Ingeniero Informático (1)	1	1.700	20.400	20.400
Abogados (2)	6	2.000	114.000	24.000
Gerente de Proyecto (3)	1	5.000	60.000	15.000
Total Costos del Personal Anual			194.400	59.400
				44.400

(1) Permanente.

(2) Corresponde a personal de apoyo, durante 9 meses, que atenderá la revisión inicial de solicitudes de sello SERNAC. Posteriormente, 1 será permanente.

(3) Su función principal es liderar, con una perspectiva de gestión ejecutiva, la etapa de diseño, instalación y puesta en marcha del proyecto "SERNAC financiero" en todos sus procesos relevantes. El período de gestión es de 15 meses.

En consecuencia, las normas de la iniciativa legal en informe no producirán desequilibrios macroeconómicos ni incidirán negativamente en la economía del país.

---

## MODIFICACIONES

En mérito de los acuerdos anteriores, vuestra Comisión de Hacienda tiene el honor de proponer la aprobación del proyecto de ley despachado por la Comisión de Economía, con las siguientes enmiendas:

Artículo 1°

Número 1.

Artículo 3°

Inciso segundo

## Informe de Comisiones Unidas

Letra a)

-Reemplazar el numeral “17 F” por “17 G.-”, (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado); e intercalar a continuación, antes del punto y coma (“;”), la frase “, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas”. (Mayoría de votos 3 a favor y 2 en contra. Indicación número 1).

Número 2.

Reemplazar en su encabezado, la expresión “17 A al 17 J” por “17 A.- a 17 L.-”. (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

Artículo 17 B.-

Letra b)

Suprimir el término “legales”. (Mayoría de votos 4 a favor y 1 abstención. Indicación número 5).

Letra d)

-Reemplazar el numeral “17 G” por “17 H.-”. (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

-Intercalar a continuación de la frase “mediante su firma” y antes del punto aparte (“.”), la expresión “en el mismo”. (Unanimidad 5x0. Indicación número 6).

---

Intercalar el siguiente artículo 17 C.-, nuevo:

“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.”.(Unanimidad 4x0. Indicaciones números 47 y 65).

---

Artículo 17 C.-

Pasó a ser artículo 17 D.-, con las siguientes modificaciones:

Inciso cuarto

Eliminar las expresiones “injustificadamente” e “injustificado”. (Unanimidad 3x0. Indicación número 9).

Inciso quinto

-Intercalar la expresión “contrato de”, a continuación de la frase “no podrá incluirse en el” y antes del vocablo “mutuo”.

-Reemplazar la frase “salvo expresa solicitud del deudor” por “salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico”. (Unanimidad 3x0. Indicaciones números 10 y 11).

Artículo 17 D.-

Pasó a ser 17 E.-, con las siguientes modificaciones:

Inciso primero

## Informe de Comisiones Unidas

Sustituir la expresión “además” por la frase “sin perjuicio”, y la expresión “determine” por la frase “pudiere determinar”. (Unanimidad 3x0. Indicación número 13).

Artículo 17 E.-

Pasó a ser 17 F.-, sin enmiendas.

Artículo 17 F.-

Pasó a ser 17 G.-, con las siguientes modificaciones:

Incorporar un inciso segundo, nuevo, con la redacción siguiente:

“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”. (Unanimidad 3x0. Indicación número 16).

Inciso segundo

Pasó a ser inciso tercero, con las siguientes enmiendas:

Reemplazar la conjunción “y” que figura entre los vocablos “costos” y “tarifas”, por una coma (“,”); intercalar luego de la palabra “tarifas”, seguida de una coma (“,”), la frase “condiciones y vigencia”; y suprimir luego de la palabra “conjuntamente”, la expresión “y las condiciones que rigen a cada uno de ellos”.(Unanimidad 3x0. Indicaciones números 14, 15 y 16).

Artículo 17 G.-

Pasó a ser 17 H.- con la siguiente enmienda:

Inciso tercero

Reemplazar la frase “si el Servicio de Atención al Cliente o el Mediador resuelven en forma favorable”, por “si el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el Árbitro Financiero acoge”. (Unanimidad 9x0. Indicación número 19 A).

Inciso cuarto

Intercalar la preposición “que” entre la voz “condicionar” y la frase “la compra”; y suprimir la expresión “a que”, que figura entre el vocablo “consumo” y la frase “se realice exclusivamente” (Unanimidad 9x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

Artículos 17 H.- y 17 I.-

Pasaron a ser 17 I.- y 17 J.-, respectivamente, sin enmiendas.

Artículo 17 J.-

Pasó a ser 17 K.-, con la siguiente enmienda:

Reemplazar el numeral “17 I” por “17 J.-”. (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

---

Intercalar el siguiente artículo 17 L.-, nuevo:

“Artículo 17 L.- Los proveedores de servicios o productos financieros que entreguen la información que se le exige en esta ley de manera que induzca a error al consumidor o a través de publicidad engañosa, sin la cual no se hubiere contratado el servicio o producto, serán sancionados con las multas previstas en el artículo 24 en sus respectivos casos, sin perjuicio de las indemnizaciones que pueda determinar el juez competente de acuerdo a la

## Informe de Comisiones Unidas

presente ley.". (Unanimidad 4x0. Indicación número 17).

- - -

Número 5.

- Sustituir, en su encabezado, la denominación "del Mediador", por la frase "del Sistema de Solución de Controversias". (Unanimidad 9x0. Indicaciones números 25 y 25 A).

- Eliminar, en su encabezado, la denominación "55 E". (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

Artículo 55.-

Inciso primero

Sustituir el término "podrá" por "deberá"; y agregar, entre el término "financiero" y el punto aparte ("."), que se reemplaza por dos puntos (":"), la siguiente oración ", cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones". (Mayoría de votos 4 a favor y 1 abstención. Indicación número 26).

Inciso segundo

Suprimir su encabezado, pasando sus numerales 1.-, 2.- y 3.-, a formar parte del inciso primero. (Mayoría de votos 4 a favor y 1 abstención. Indicación número 29); e intercalar en este último numeral 3.-, a continuación de la expresión "Mediador", la frase "o a un Árbitro Financiero", y reemplazar la expresión "resuelto" por "respondido". (Unanimidad 9x0. Indicación número 31 A).

Inciso tercero

Pasó a ser inciso segundo, sin enmiendas.

Artículo 55 B.-

Inciso primero

Reemplazar la expresión "tercero" por "segundo". (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

Inciso segundo

- Sustituir la expresión "segundo" por "primero". (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

- Suprimir la frase "y que desee mantenerlo,"; y agregar antes del punto aparte ("."), la frase ", en caso que quisiera mantener el sello SERNAC". (Unanimidad 3x0. Indicación número 40).

Artículo 55 C.-

Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 55 C.- El Sello SERNAC se podrá revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.

La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en que por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título; en que se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaran la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55.-, según lo dispuesto en el artículo 17 E.-; en que se le han aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en esta ley en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de un contrato con Sello SERNAC; en que se le han aplicado multas por organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras

## Informe de Comisiones Unidas

respecto de infracciones previstas en leyes especiales; en el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los referidos productos o servicios; o, finalmente, en que el proveedor, sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores. El reglamento previsto en el número 4.- del inciso segundo del artículo 62 establecerá parámetros objetivos, cuantificables y proporcionales al tamaño de los proveedores y el número de sus clientes sujetos a contratos con Sello SERNAC que permitan determinar la procedencia de las causales señaladas.

La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el Sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al Sello, según lo dispuesto en el reglamento.". (Unanimidad 9x0. Indicaciones números 41 y 41 A).

**Artículo 55 D.-**

Suprimirlo. (Unanimidad 4x0. Indicación número 47).

**Artículo 55 E.-**

Pasó a ser 55 D.-, sin enmiendas.

**Artículo 56.-****Inciso primero**

- Reemplazar la expresión "segundo" por "primero". (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

- Sustituir la expresión "tercero" por "segundo". (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

**Inciso segundo**

Reemplazar la expresión "resolver" por "responder", y la voz "decisión" por "respuesta". (Unanimidad 9x0. Indicación número 50 A).

**Inciso tercero**

Sustituir la frase "cumplir la decisión" por la oración "dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta". (Unanimidad 9x0. Indicación número 50 B).

**Inciso cuarto**

Intercalar a continuación de la frase "para que" y antes de la oración "se le sancione", la expresión ", si procediere,". (Unanimidad 4x0. Indicación número 51).

**Artículo 56 A.-**

Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 56 A.- El Mediador y el Árbitro Financiero requeridos para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3.- del inciso primero del artículo 55.-, sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del Servicio de Atención al Cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente.

El Mediador y el Árbitro Financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse

## Informe de Comisiones Unidas

regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador y Árbitro Financiero estará disponible para realizar su función.

La inscripción del Mediador y del Árbitro Financiero durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, será elegido de la nómina señalada en el inciso segundo, por el proveedor y el consumidor de común acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, dentro de los miembros inscritos en la nómina a que se refiere el inciso segundo de este artículo, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los Mediadores y Árbitros Financieros inscritos en la nómina.

Los recursos para el pago de los honorarios del Mediador y del Árbitro Financiero serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de conformidad a lo que señale el reglamento, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores y de los Árbitros Financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

Los servicios del Mediador y del Árbitro Financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.". (Unanimidad 9x0. Indicación número 51 A).

#### Artículo 56 B.-

Sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes a Mediadores deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, y experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena afflictiva.

Los postulantes a Árbitros Financieros deberán poseer el título de abogado, acreditar cinco años de experiencia profesional y no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena afflictiva.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en el presente artículo, y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los Mediadores y los Árbitros Financieros deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.

La resolución que inscribe a un Mediador o a un Árbitro Financiero en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:

1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo;

2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F.-, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus mediaciones o sentencias definitivas, según corresponda, dentro del plazo que se señala.

## Informe de Comisiones Unidas

### 3.-Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso quinto del artículo 56 C.-.

Sin perjuicio de lo anterior, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor podrá suspender al Mediador o al Árbitro Financiero que haya sido formalizado por un delito que merezca pena afflictiva, y mientras no se dicte sentencia definitiva.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor deberá inscribir al solicitante que cumpla con los requisitos de inscripción mediante resolución fundada exenta. La resolución que rechace o la que revoque la inscripción serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al postulante, Mediador o Árbitro Financiero, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

El procedimiento de inscripción, el de revocación y el recurso de reclamación se sujetarán a la ley N° 19.880 en lo no previsto en este artículo.

En todo caso, el postulante a quien se le hubiere rechazado la inscripción, y el Mediador o el Árbitro Financiero a quienes se les hubiere revocado su inscripción, podrán ejercer las acciones jurisdiccionales que estimen procedentes.”. (Unanimidad 10x0. Indicación número 53 A).

### Artículo 56 C.-

Reemplazarlo por el siguiente:

“Artículo 56 C.- El Mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A.-, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento.

El Árbitro Financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A.-, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cuantías inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D.-

Con todo, el Mediador y el Árbitro Financiero no podrán intervenir en los siguientes asuntos:

- 1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley;
- 2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente, y
- 3.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

En todo caso, no será aplicable al Árbitro Financiero la prohibición del artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales de someter a conocimiento de un árbitro las causas de policía local, siempre que se funden en una controversia, queja o reclamación de las señaladas en el número 3.- del inciso primero del artículo 55.-, pero el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar la infracción ante el juez de policía local competente, quien podrá aplicarle al proveedor la multa que corresponda según la naturaleza de la infracción.

El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán inhabilitarse en caso que tomen conocimiento que les afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán asumir sus funciones dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que les impide hacerlo.”. (Unanimidad 10x0. Indicación número 57 A).

### Artículo 56 D.-

Sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 56 D.- El consumidor que no hubiere aceptado la respuesta del Servicio de Atención al Cliente, podrá

## Informe de Comisiones Unidas

solicitar la designación de un Mediador o de un Árbitro Financiero ante este servicio, para lo cual formulará su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El Servicio de Atención al Cliente la comunicará inmediatamente al proveedor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor dentro del plazo señalado en el inciso cuarto del artículo 56 A.-, el Mediador o el Árbitro Financiero que asumirá la función, según corresponda. De no haber acuerdo en el plazo referido, el consumidor podrá requerir directamente al Servicio Nacional del Consumidor para que proceda a su designación.

La mediación deberá concluir dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento por parte del Mediador y, en su caso, la propuesta de acuerdo aceptada por las partes deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles contados desde la suscripción por ambas partes del documento que dé cuenta de las condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá otorgarse ante un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que se encuentre investido de la calidad de Ministro de Fe conforme al artículo 58 bis.- de esta ley o ante el Oficial del Registro Civil correspondiente al domicilio del consumidor.

Transcurrido el plazo indicado sin que las partes hubieren aceptado la propuesta de acuerdo, el consumidor podrá ejercer las acciones que le confiere la ley ante el juez competente o solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que se designe a un Árbitro Financiero dentro del plazo previsto en el inciso cuarto del artículo 56 A.-.

Sin perjuicio de las alternativas del consumidor señaladas en el inciso anterior, si al término del plazo en que debe concluir la mediación, el Mediador no hubiere formulado una propuesta de acuerdo a las partes, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor que lo reemplace por otro Mediador que figure en la nómina, y dicho Servicio podrá eliminarlo de ésta mediante resolución fundada exenta.". (Unanimidad 9x0. Indicación número 57 B).

#### Artículo 56 E.-

Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 56 E.- El Árbitro Financiero se sujetará a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, el que se deberá iniciar necesariamente con una audiencia que se celebrará con ambas partes dentro de los cinco días hábiles siguientes a la aceptación de su designación. En esta audiencia, el Árbitro Financiero dará lectura a la reclamación o queja del consumidor, a la respuesta del Servicio de Atención al Cliente y a la propuesta del Mediador, si correspondiere; escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan y recibirá los documentos que éstas acompañen, otorgando un plazo mínimo de tres días hábiles para que hagan presentes sus observaciones. La citación a esta audiencia y las resoluciones del Árbitro Financiero se notificarán por correo electrónico o carta certificada según acuerden las partes, debiendo dar cuenta de las actuaciones realizadas y de su fecha.

El consumidor podrá comparecer personalmente ante el Árbitro Financiero, pero éste podrá ordenar, en cualquier momento, la intervención de abogado o de un apoderado habilitado para intervenir en juicio, en caso que lo considere indispensable para garantizar el derecho a defensa del consumidor.

El Árbitro Financiero dictará sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo. Transcurrido el plazo indicado sin que hubiere dictado su sentencia definitiva, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro Árbitro Financiero y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Toda sentencia definitiva que acoja la controversia, queja o reclamación del consumidor deberá condenar al proveedor a pagar las costas del arbitraje, determinando los honorarios del abogado y/o del apoderado habilitado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados de Chile. En cambio, sólo la sentencia definitiva que rechace la controversia, queja o reclamación por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor, podrá condenar al consumidor a pagar los honorarios del Árbitro Financiero establecidos en el arancel señalado en el inciso sexto del artículo 56 A.-

En contra de la sentencia interlocutoria que ponga término al juicio o haga imposible su continuación, y de la sentencia definitiva, sólo procederá el recurso de apelación, el que deberá interponerse al Árbitro Financiero para ante la Corte de Apelaciones competente, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de

## Informe de Comisiones Unidas

la sentencia que se apela.

Presentado el recurso, el Árbitro Financiero enviará los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta se pronuncie sobre su admisibilidad.

No será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo procederá su vista en cuenta.

No procederá el recurso de casación en el procedimiento a que se refiere este artículo.

Si no se interpusiere el recurso señalado en contra de la sentencia definitiva o éste fuere rechazado, dicha sentencia deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso o desde la notificación de la sentencia que lo rechaza, según corresponda.". (Unanimidad 9x0. Indicación número 57 C).

### Artículo 56 F.-

Sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 56 F.- El Mediador y el Árbitro Financiero notificarán la propuesta de acuerdo o la sentencia, según corresponda, al consumidor, al proveedor a través de su Servicio de Atención al Cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días hábiles, contado desde su adopción.

La notificación de la propuesta de acuerdo del Mediador y la sentencia del Árbitro Financiero, según corresponda, se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en caso que se efectúe mediante carta certificada.

Adicionalmente, el Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.". (Unanimidad 9x0. Indicación número 58 A).

### Artículo 56 G

Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención al Cliente deberán comunicar a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos, los acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones efectuadas y las sentencias definitivas de los Árbitros Financieros que les hayan sido notificadas.". (Unanimidad 9x0. Indicación número 58 B).

### Artículo 56 H

Sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 56 H.- En caso que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un Mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un Árbitro Financiero en el plazo establecido en los artículo 56 D.- o 56 E.-, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales. Además, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.". (Unanimidad 9x0. Indicación número 58 C).

## Informe de Comisiones Unidas

Número 9

Artículo 59 bis

Inciso final

- Reemplazar la expresión “a su superior jerárquico” por la frase “al superior jerárquico de dicho funcionario”. (Unanimidad 4x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

Artículo 62.-

Inciso segundo

Numeral 4.

-Suprimir la frase “y renovación”; e intercalar a continuación de la voz “mantención”, antes de la coma (“,”) que la sucede, que se elimina, la conjunción “y”, como consecuencia de la aprobación de la indicación número 41 y 41 A, además, reemplazar la expresión “Mediador” por “Sistema de Solución de Controversias”. (Unanimidad 4x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

Inciso final

Reemplazarlo por el siguiente:

“Los proveedores que deban modificar los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en el presente artículo, para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, deberán, a su costa, enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores un anexo que detalle las modificaciones, en un plazo que no exceda de noventa días contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.”. (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo sexto.-

- Eliminar la frase “adecuar a las normas de la presente ley”; intercalar a continuación de la expresión “a su costa,” y antes del artículo “los”, el vocablo “modificar”; y reemplazar la frase “que tengan vigentes, dentro del” por la oración “que hayan suscrito con antelación a la entrada en vigencia de esta ley, para adecuarlos a sus disposiciones en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, y enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores, un anexo que detalle las modificaciones, en el”. (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).

---

## TEXTO DEL PROYECTO

En virtud de las modificaciones precedentemente señaladas, el texto del proyecto de ley queda como sigue:

### PROYECTO DE LEY

“ARTÍCULO 1º.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, en el artículo 3º:

“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;

## Informe de Comisiones Unidas

- b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras;
- c) A la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas;
- d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera, y
- e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.”.

2. Agréganse a continuación del artículo 17, los siguientes artículos 17 A.- a 17 L.-:

"Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.

Artículo 17 B.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

- a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.
- b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.
- c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.
- d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 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 identifique cada uno de los productos o servicios prestados, 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.
- e) Indicar si la institución cuenta con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.
- f) Indicar si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.
- g) Señalar la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos a través de los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor, por lo menos, con treinta días hábiles de anticipación respecto de su entrada en vigencia.

## Informe de Comisiones Unidas

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.

Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

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 término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso 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 otras hipotecas que no sea la que caucciona 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.

Artículo 17 E.- El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B.-. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor.

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.

Artículo 17 F.- Los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, no podrán enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.

Artículo 17 G.- Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de

## Informe de Comisiones Unidas

crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice a través de cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.

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.

Artículo 17 H.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada, si el proveedor:

- 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 a través de un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro. Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.

Artículo 17 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 inejecución de la revocación informada al proveedor del producto o servicio dará lugar a la indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.

En ningún caso será eximete de la responsabilidad del proveedor la circunstancia de que la revocación deba ser ejecutada por un tercero.

Artículo 17 J.- Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmada por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:

## Informe de Comisiones Unidas

- a) los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar;
- b) los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso, y
- c) los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.

Artículo 17 K.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B.- a 17 J.- y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 17 L.- Los proveedores de servicios o productos financieros que entreguen la información que se le exige en esta ley de manera que induzca a error al consumidor o a través de publicidad engañosa, sin la cual no se hubiere contratado el servicio o producto, serán sancionados con las multas previstas en el artículo 24 en sus respectivos casos, sin perjuicio de las indemnizaciones que pueda determinar el juez competente de acuerdo a la presente ley.”.

3. Intercálase en el artículo 26, el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual a ser inciso tercero:

“El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.”.

4. Agrégase en el inciso cuarto del artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: “La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.”.

5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: “Título V del Sello SERNAC, del Servicio de Atención al Cliente y del Sistema de Solución de Controversias”, pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H:

“Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá otorgar un Sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente, se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;

2.- Que cuenten con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y

3.- Que permitan al consumidor recurrir a un Mediador o a un Árbitro Financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el Servicio de Atención al Cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor, que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.

Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el Sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:

- 1.- Tarjetas de crédito y de débito;
- 2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito;
- 3.- Cuentas de ahorro;

## Informe de Comisiones Unidas

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 3º del decreto con fuerza de ley número 251, de 1931, y

7.- Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente, que señale el reglamento.

Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de Sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta.

Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.

Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.

Artículo 55 B.- El proveedor que tenga contratos con Sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55 mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho artículo.

El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con Sello SERNAC deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso primero del artículo 55, en caso que quisiera mantener el sello SERNAC.

Artículo 55 C.- El Sello SERNAC se podrá revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.

La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en que por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título; en que se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaran la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55.-, según lo dispuesto en el artículo 17 E.-; en que se le han aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en esta ley en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de un contrato con Sello SERNAC; en que se le han aplicado multas por organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de infracciones previstas en leyes especiales; en el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los referidos productos o servicios; o, finalmente, en que el proveedor, sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores. El reglamento previsto en el número 4.- del inciso segundo del artículo 62 establecerá parámetros objetivos, cuantificables y proporcionales al tamaño de los proveedores y el número de sus clientes sujetos a contratos con Sello SERNAC que permitan determinar la procedencia de las causales señaladas.

La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el Sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al Sello,

## Informe de Comisiones Unidas

según lo dispuesto en el reglamento.

Artículo 55 D.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin Sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C.-, serán sancionados con multa de hasta mil unidades tributarias mensuales.

La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia.

Artículo 56.- El Servicio de Atención al Cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2.- del inciso primero del artículo 55, será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso segundo del artículo 55, con un proveedor que cuente con el Sello SERNAC.

El Servicio de Atención al Cliente deberá responder fundadamente los reclamos de los consumidores en el plazo de diez días hábiles, contado desde su presentación. Esta respuesta se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.

El proveedor deberá dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta del Servicio de Atención al Cliente en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor.

En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.

Artículo 56 A.- El Mediador y el Árbitro Financiero requeridos para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3.- del inciso primero del artículo 55.-, sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del Servicio de Atención al Cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente.

El Mediador y el Árbitro Financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador y Árbitro Financiero estará disponible para realizar su función.

La inscripción del Mediador y del Árbitro Financiero durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, será elegido de la nómina señalada en el inciso segundo, por el proveedor y el consumidor de común acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, dentro de los miembros inscritos en la nómina a que se refiere el inciso segundo de este artículo, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los Mediadores y Árbitros Financieros inscritos en la nómina.

Los recursos para el pago de los honorarios del Mediador y del Árbitro Financiero serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de conformidad a lo que señale el reglamento, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores y de los Árbitros Financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

Los servicios del Mediador y del Árbitro Financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.

## Informe de Comisiones Unidas

Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes a Mediadores deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, y experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena afflictiva.

Los postulantes a Árbitros Financieros deberán poseer el título de abogado, acreditar cinco años de experiencia profesional y no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena afflictiva.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en el presente artículo, y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los Mediadores y los Árbitros Financieros deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.

La resolución que inscribe a un Mediador o a un Árbitro Financiero en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:

1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo;

2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F.-, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus mediaciones o sentencias definitivas, según corresponda, dentro del plazo que se señala.

3.-Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso quinto del artículo 56 C.-.

Sin perjuicio de lo anterior, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor podrá suspender al Mediador o al Árbitro Financiero que haya sido formalizado por un delito que merezca pena afflictiva, y mientras no se dicte sentencia definitiva.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor deberá inscribir al solicitante que cumpla con los requisitos de inscripción mediante resolución fundada exenta. La resolución que rechace o la que revoque la inscripción serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al postulante, Mediador o Árbitro Financiero, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

El procedimiento de inscripción, el de revocación y el recurso de reclamación se sujetarán a la ley N° 19.880 en lo no previsto en este artículo.

En todo caso, el postulante a quien se le hubiere rechazado la inscripción, y el Mediador o el Árbitro Financiero a quienes se les hubiere revocado su inscripción, podrán ejercer las acciones jurisdiccionales que estimen procedentes.

Artículo 56 C.- El Mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A.-, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento.

El Árbitro Financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A.-, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cuantías inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D.-

Con todo, el Mediador y el Árbitro Financiero no podrán intervenir en los siguientes asuntos:

1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley;

## Informe de Comisiones Unidas

2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente, y

3.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

En todo caso, no será aplicable al Árbitro Financiero la prohibición del artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales de someter a conocimiento de un árbitro las causas de policía local, siempre que se funden en una controversia, queja o reclamación de las señaladas en el número 3.- del inciso primero del artículo 55.-, pero el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar la infracción ante el juez de policía local competente, quien podrá aplicarle al proveedor la multa que corresponda según la naturaleza de la infracción.

El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán inhabilitarse en caso que tomen conocimiento que les afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán asumir sus funciones dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que les impide hacerlo.

Artículo 56 D.- El consumidor que no hubiere aceptado la respuesta del Servicio de Atención al Cliente, podrá solicitar la designación de un Mediador o de un Árbitro Financiero ante este servicio, para lo cual formulará su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El Servicio de Atención al Cliente la comunicará inmediatamente al proveedor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor dentro del plazo señalado en el inciso cuarto del artículo 56 A.-, el Mediador o el Árbitro Financiero que asumirá la función, según corresponda. De no haber acuerdo en el plazo referido, el consumidor podrá requerir directamente al Servicio Nacional del Consumidor para que proceda a su designación.

La mediación deberá concluir dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento por parte del Mediador y, en su caso, la propuesta de acuerdo aceptada por las partes deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles contados desde la suscripción por ambas partes del documento que dé cuenta de las condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá otorgarse ante un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que se encuentre investido de la calidad de Ministro de Fe conforme al artículo 58 bis.- de esta ley o ante el Oficial del Registro Civil correspondiente al domicilio del consumidor.

Transcurrido el plazo indicado sin que las partes hubieren aceptado la propuesta de acuerdo, el consumidor podrá ejercer las acciones que le confiere la ley ante el juez competente o solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que se designe a un Árbitro Financiero dentro del plazo previsto en el inciso cuarto del artículo 56 A.-.

Sin perjuicio de las alternativas del consumidor señaladas en el inciso anterior, si al término del plazo en que debe concluir la mediación, el Mediador no hubiere formulado una propuesta de acuerdo a las partes, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor que lo reemplace por otro Mediador que figure en la nómina, y dicho Servicio podrá eliminarlo de ésta mediante resolución fundada exenta.

Artículo 56 E.- El Árbitro Financiero se sujetará a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, el que se deberá iniciar necesariamente con una audiencia que se celebrará con ambas partes dentro de los cinco días hábiles siguientes a la aceptación de su designación. En esta audiencia, el Árbitro Financiero dará lectura a la reclamación o queja del consumidor, a la respuesta del Servicio de Atención al Cliente y a la propuesta del Mediador, si corresponda; escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan y recibirá los documentos que éstas acompañen, otorgando un plazo mínimo de tres días hábiles para que hagan presentes sus observaciones. La citación a esta audiencia y las resoluciones del Árbitro Financiero se notificarán por correo electrónico o carta certificada según acuerden las partes, debiendo dar cuenta de las actuaciones realizadas y de su fecha.

El consumidor podrá comparecer personalmente ante el Árbitro Financiero, pero éste podrá ordenar, en cualquier momento, la intervención de abogado o de un apoderado habilitado para intervenir en juicio, en caso que lo considere indispensable para garantizar el derecho a defensa del consumidor.

## Informe de Comisiones Unidas

El Árbitro Financiero dictará sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo. Transcurrido el plazo indicado sin que hubiere dictado su sentencia definitiva, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro Árbitro Financiero y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Toda sentencia definitiva que acoja la controversia, queja o reclamación del consumidor deberá condenar al proveedor a pagar las costas del arbitraje, determinando los honorarios del abogado y/o del apoderado habilitado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados de Chile. En cambio, sólo la sentencia definitiva que rechace la controversia, queja o reclamación por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor, podrá condenar al consumidor a pagar los honorarios del Árbitro Financiero establecidos en el arancel señalado en el inciso sexto del artículo 56 A.-

En contra de la sentencia interlocutoria que ponga término al juicio o haga imposible su continuación, y de la sentencia definitiva, sólo procederá el recurso de apelación, el que deberá interponerse al Árbitro Financiero para ante la Corte de Apelaciones competente, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia que se apela.

Presentado el recurso, el Árbitro Financiero enviará los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta se pronuncie sobre su admisibilidad.

No será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo procederá su vista en cuenta.

No procederá el recurso de casación en el procedimiento a que se refiere este artículo.

Si no se interpusiere el recurso señalado en contra de la sentencia definitiva o éste fuere rechazado, dicha sentencia deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso o desde la notificación de la sentencia que lo rechaza, según corresponda.

Artículo 56 F.- El Mediador y el Árbitro Financiero notificarán la propuesta de acuerdo o la sentencia, según corresponda, al consumidor, al proveedor a través de su Servicio de Atención al Cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días hábiles, contado desde su adopción.

La notificación de la propuesta de acuerdo del Mediador y la sentencia del Árbitro Financiero, según corresponda, se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en caso que se efectúe mediante carta certificada.

Adicionalmente, el Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.

Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención al Cliente deberán comunicar a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos, los acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones efectuadas y las sentencias definitivas de los Árbitros Financieros que les hayan sido notificadas.

Artículo 56 H.- En caso que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un Mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un Árbitro Financiero en el plazo establecido en los artículo 56 D.- o 56 E.-, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales. Además, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.”.

6. En el artículo 58:

## Informe de Comisiones Unidas

1) Agrégase, en la letra a), a continuación de la expresión "consumidor", el siguiente texto: "especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias", precedido de una coma.

2) Reemplázase el inciso final, por los siguientes incisos:

"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalizar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.".

7. Añádese en el artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo:

"Asimismo, los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2º bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones.".

8. Agrégase en el artículo 59, el siguiente inciso segundo:

"En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000 y publicado en 2001, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.".

9. Añádese el siguiente artículo 59 bis:

"Artículo 59 bis.- El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que investirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6º de la Escala Única de Sueldos.

## Informe de Comisiones Unidas

En las regiones en que el grado 6º o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8º o superior en su defecto.

Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.

Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.

En el caso de que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho al superior jerárquico de dicho funcionario, el que iniciará la investigación que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa, a efectos de su sanción en conformidad a la ley.".

10. Agrégase el siguiente artículo 62:

"Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la presente ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del Ministro del respectivo sector.

En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes reglamentos:

1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.
2. Sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.
3. Sobre información al consumidor de créditos de consumo.
4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y revocación del Sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Sistema de Solución de Controversias.

Los proveedores que deban modificar los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en el presente artículo, para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, deberán, a su costa, enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores un anexo que detalle las modificaciones, en un plazo que no exceda de noventa días contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.

ARTÍCULO 2º.- Créanse en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4º, Escala Única de Sueldos, afecto al segundo nivel jerárquico del Título VI de la ley N° 19.882 y dos cargos de jefes de departamento, grado 5º, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8º del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Uno de estos departamentos se denominará "Departamento de Protección al Consumidor Financiero".

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- Incrementéntase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor, para el año 2011, en 23 cupos.

Artículo segundo.- El cargo de jefe de división creado en el artículo 2º, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en tanto se efectúe el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.

Artículo tercero.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y

## Informe de Comisiones Unidas

de los cargos que se crean por el artículo 2º, los que no serán exigibles al personal en servicio para el desempeño de los cargos y empleos que actualmente sirven.

**Artículo cuarto.-** El costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos 2º y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

**Artículo quinto.-** Los reglamentos indicados en el inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 19.496, agregado por el numeral 10 del artículo 1º de la presente ley, deberán dictarse dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de esta ley.

**Artículo sexto.-** Los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de productos y servicios financieros deberán, a su costa, modificar los contratos de adhesión que hayan suscrito con antelación a la entrada en vigencia de esta ley, para adecuarlos a sus disposiciones en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, y enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores, un anexo que detalle las modificaciones, en el plazo de noventa días contados desde la entrada en vigencia de esta ley. Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.

**Artículo séptimo.-** Las normas de esta ley entrarán en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial, salvo el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1 de julio de 2012.”.

---

Acordado en sesiones celebradas por la Comisión de Hacienda los días 13, 27 y 28 de septiembre, y 3 y 11 de octubre de 2011, con la asistencia de los Honorables Senadores señores Eduardo Frei Ruiz-Tagle (Presidente) (Andrés Zaldívar Larraín) (Hosain Sabag Castillo), Camilo Escalona Medina (Presidente accidental) (Pedro Muñoz Aburto), Carlos Ignacio Kuschel Silva (Carlos Larraín Peña), Ricardo Lagos Weber (Presidente accidental) (Eugenio Tuma Zedán) y Jovino Novoa Vásquez (Hernán Larraín Fernández); y en sesión celebrada por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, el día 18 de octubre de 2011, con la asistencia de los Honorables Senadores señores Eduardo Frei Ruiz-Tagle (Presidente), Camilo Escalona Medina, Alberto Espina Otero, José García Ruminot, Ricardo Lagos Weber, Víctor Pérez Varela, Eugenio Tuma Zedán y Andrés Zaldívar Larraín.

Sala de la Comisión, a 19 de octubre de 2011.

ROBERTO BUSTOS LATORRE

Secretario de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

**INFORME DE LAS COMISIONES DE ECONOMÍA Y DE HACIENDA, UNIDAS, ACERCA DEL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

(BOLETÍN N° 7.094-03)

**I.PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:**El proyecto tiene por objetivo fundamental introducir modificaciones a la ley N° 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, a fin de dotar al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de mayores atribuciones en el ámbito financiero. Entre otras disposiciones, se contempla la regulación de los contratos de adhesión; se crea la figura del “Sello SERNAC”, a fin de identificar los contratos que cumplen con los estándares exigidos; se consagran como instancias de solución extrajudicial de controversias entre proveedores y consumidores, el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador y el Árbitro Financiero; se fortalece la facultad del SERNAC para requerir información eficaz, así como se facilita el acceso a la misma por parte del consumidor, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de su derecho, en especial tratándose de servicios financieros, y se confiere el carácter de ministro de fe a ciertos

## Informe de Comisiones Unidas

funcionarios del Servicio.

**II.ACUERDOS:****Indicaciones**

1 Aprobada con modificaciones Mayoría de votos 3x2.

2 Rechazada Mayoría de votos 3x2.

3 Rechazada Mayoría de votos 3x2.

4 Rechazada Mayoría de votos 4x1.

5 Aprobada Mayoría de votos 4x1 abstención.

6 Aprobada con modificaciones Unanimidad 5x0.

7 Inadmisible

8 Rechazada Mayoría de votos 4x1.

9 Aprobada Unanimidad 3x0.

10 Aprobada Unanimidad 3x0.

11 Aprobada con modificaciones Unanimidad 3x0.

12 Rechazada Unanimidad 3x0.

13 Aprobada Unanimidad 3x0.

14 Aprobada con modificaciones Unanimidad 3x0.

15 Aprobada Unanimidad 3x0.

16 Aprobada con modificaciones Unanimidad 3x0.

17 Aprobada con modificaciones Unanimidad 4x0.

18 Rechazada Mayoría de votos 3x1.

19 Inadmisible.

19 A Aprobada Unanimidad 9x0.

20 Inadmisible.

21 Rechazada Mayoría de votos 3x2.

22 Rechazada Mayoría de votos 3x2 abstenciones.

23 Retirada.

24 Rechazada Mayoría de votos 3x2.

25 Aprobada con modificaciones Unanimidad 9x0.

25 A Aprobada con modificaciones...Unanimidad 9x0.

26 Aprobada con modificaciones Mayoría de votos 4x1 abstención.

## Informe de Comisiones Unidas

- 27 Inadmisible.
- 28 Inadmisible.
- 29 Aprobada con modificaciones Mayoría de votos 4x1 abstención.
- 30 Inadmisible.
- 31 Rechazada Unanimidad 3x0.
- 31 A Aprobada Unanimidad 9x0.
- 32 Inadmisible.
- 33 Inadmisible.
- 34 Rechazada Unanimidad 3x0.
- 35 Inadmisible.
- 36 Inadmisible.
- 37 Inadmisible.
- 38 Rechazada Unanimidad 3x0.
- 39 Inadmisible.
- 40 Aprobada con modificaciones Unanimidad 3x0.
- 41 Aprobada con modificaciones Unanimidad 9x0.
- 41 A Aprobada con modificaciones Unanimidad 9x0.
- 42 Retirada.
- 43 Inadmisible.
- 44 Retirada.
- 45 Retirada.
- 46 Retirada.
- 47 Aprobada Unanimidad 4x0.
- 48 Inadmisible.
- 49 Inadmisible.
- 50 Rechazada Mayoría de votos 3x1.
- 50 A Aprobada Unanimidad 9x0.
- 50 B Aprobada con modificaciones Unanimidad 9x0.
- 51 Aprobada con modificaciones Unanimidad 4x0.
- 51 A Aprobada con modificaciones Unanimidad 9x0.
- 52 Rechazada Unanimidad 9x0.

## Informe de Comisiones Unidas

- 53 Rechazada Unanimidad 9x0.
- 53 A Aprobada con modificaciones Unanimidad 10x0.
- 54 Rechazada Unanimidad 9x0.
- 55 Rechazada Unanimidad 9x0.
- 56 Rechazada Unanimidad 9x0.
- 57 Rechazada Unanimidad 9x0.
- 57 A Aprobada Unanimidad 10x0.
- 57 B Aprobada con modificaciones Unanimidad 9x0.
- 57 C Aprobada con modificaciones Unanimidad 9x0.
- 58 Rechazada Unanimidad 9x0.
- 58 A Aprobada con modificaciones Unanimidad 9x0.
- 58 B Aprobada con modificaciones Unanimidad 9x0.
- 58 C Aprobada con modificaciones Unanimidad 9x0.
- 59 Rechazada Mayoría de votos 3x1.
- 60 Rechazada Unanimidad 9x0.
- 61 Inadmisible.
- 62 Retirada.
- 63 Inadmisible.
- 64 Retirada.
- 65 Aprobada con modificaciones Unanimidad 4x0.

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN: Dos artículos permanentes, el primero compuesto por diez numerales; y siete transitorios.

IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL: El artículo 17 D.-, incluido en el número 2 del artículo 1º, otorga una nueva atribución a los jueces de policía local, por lo que para ser aprobado en este trámite constitucional requiere el voto conforme de cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio, conforme al artículo 66 de la Constitución Política de la República.

V. URGENCIA: discusión inmediata.

VI. ORIGEN INICIATIVA: Cámara de Diputados. Mensaje de Su Excelencia el Presidente de la República.

VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: segundo.

VIII. APROBACIÓN EN LA CÁMARA DE DIPUTADOS: aprobado en general 88 votos a favor, ningún voto en contra y ninguna abstención.

IX. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: 1º de marzo de 2011.

X. TRÁMITE REGLAMENTARIO: informe de las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas.

Informe de Comisiones Unidas

XI.LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

- Ley N° 18.959, que creó el Servicio Nacional del Consumidor.
- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.
- Ley N° 19.955, que incorporó a la anterior, la defensa de intereses colectivos y difusos.
- Leyes N° 19.659 y N° 19.761, sobre cobranzas ilegales.
- Código Civil.
- Código de Comercio.

Valparaíso, a 19 de octubre de 2011.

ROBERTO BUSTOS LATORRE

Secretario de la Comisión

## Oficio de la Corte Suprema a Comisión

**2.8. Oficio de la Corte Suprema a Comisión**

Oficio de la Corte Suprema a Comisión. Fecha 28 de octubre, 2011. Oficio

*Se deja constancia de que no existe referencia al oficio de consulta de la Comisión de Hacienda del Senado a la Corte Suprema en fecha 19 de octubre de 2011.*

Santiago, 28 de Octubre de 2011.

Oficio N° 167-2011

INFORME PROYECTO DE LEY 47-2011

Antecedente: Boletín N° 7094-03

Por Oficio N° 10-CH/2011, de 19 del actual, el señor Presidente de la Comisión de Hacienda del Senado ha remitido para su informe el proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, correspondiente al Boletín 7094-03.

Impuesto el Tribunal Pleno del proyecto en sesión del día de hoy, presidida por su titular señor Milton Juica Arancibia, y con la asistencia de los Ministros señores, Adalis Oyarzún Miranda, Jaime Rodríguez Espoz, Rubén Ballesteros Cárcamo, Sergio Muñoz Gajardo, Hugo Dolmestch Urra, Patricio Valdés Aldunate, Héctor Carreño Seaman y Pedro Pierry Arrau, señora Sonia Araneda Briones, señor Carlos Künsemüller Loebenfelder y Haroldo Brito Cruz y señoras Rosa Egnem Saldías y María Eugenia Sandoval Gouët, acordó informarlo favorablemente al tenor de la resolución que se transcribe a continuación:

AL SEÑOR EDUARDO FREÍ RUIZ-TAGLE

PRESIDENTE COMISIÓN DE HACIENDA H. SENADO

VALPARAÍSO

"Santiago, veintiocho de octubre de dos mil once.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que por Oficio N° 10-CH/2011, de 19 del actual, el señor Presidente de la Comisión de Hacienda del Senado ha remitido a esta Corte Suprema, a fin de que emita el informe a que se refieren los artículos 77 de la Constitución Política de la República y 16 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, el proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

En particular, se consulta por las modificaciones introducidas al proyecto por las Comisiones de Economía y de Hacienda, unidas, de la Cámara Alta.

Segundo: Que originalmente este tribunal informó de manera favorable la iniciativa legal por Oficio N° 60-2011, de 4 de abril del año en curso, pronunciándose únicamente sobre el entonces artículo 16 quáter, como le fue requerido.

Ahora bien, en el proyecto que se somete actualmente a la consideración del tribunal se contempla un artículo 17 letra e), que corresponde al original artículo 16 quáter. Salvo modificaciones de forma y la eliminación del inciso primero, el actual precepto se mantiene en términos similares al informado por el Tribunal Pleno, por lo tanto, las observaciones realizadas en su momento deben entenderse reiteradas.

Tercero: Que de las normas que se contienen en el texto remitido en esta oportunidad, la Corte Suprema estima pertinente referirse a las siguientes:

## Oficio de la Corte Suprema a Comisión

a) artículo 17 L: de acuerdo a esta disposición, los proveedores de servicios o productos financieros que entreguen la información que se le exige en esta ley de manera que induzcan a error al consumidor o a través de publicidad engañosa, sin la cual no se hubiere contratado el servicio o producto, serán sancionadas con las multas previstas en el artículo 24 en sus respectivos casos, sin perjuicio de las indemnizaciones que pueda determinar el juez competente de acuerdo a la presente ley.

Respecto de este precepto cabe hacer presente que debería entenderse que es el juez de Policía Local el competente para imponer la sanción de multa a que se refiere, en concordancia con las demás reglas de la Ley N° 19.496 y, en particular, con el nuevo inciso final del artículo 56 que se propone en el proyecto en cuestión.

b)artículo 55 C: el inciso tercero de esta norma dispone que la resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor, debiendo resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

El Tribunal considera que resulta necesario consagrar un procedimiento contencioso administrativo para reclamar contra la resolución del Ministro de Economía que niega el otorgamiento del Sello o lo revoca y, al igual que en informes anteriores, estima que el conocimiento de esa acción debe ser entregado al juez de letras en lo civil como tribunal de primera instancia.

c)artículo 56: el texto sugerido en la iniciativa, en su inciso segundo, establece la obligación del Servicio de Atención al Cliente de "responder fundadamente los reclamos de los consumidores en el plazo de diez días hábiles, contado desde su presentación". Se dispone que esta respuesta se comunicará al reclamante por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y que se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.

El inciso tercero, por su parte, señala que el proveedor deberá dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta del Servicio de Atención al Cliente en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor.

Por último, el inciso final faculta al Servicio Nacional del Consumidor para denunciar al proveedor en caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los incisos segundo y tercero, ante el "juez de policía local competente". Si procediere, éste lo sancionará con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de dichas obligaciones.

El establecimiento del juez de Policía Local como el competente para conocer de esos negocios, según se indicó más arriba, es concordante con el espíritu general de la Ley N° 19.496 y, por lo mismo, no merece reparos.

d)artículo 56 C: esta norma que el proyecto introduce en la Ley N° 19.496 señala tres asuntos en los cuales no podrán intervenir el Mediador y el Árbitro Financiero. Tales son:

- i) los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley.
- ii) los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente.
- iii) los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

Además, en atención a la cuantía de los asuntos, se excluye la intervención del Mediador en aquéllos que excedan de 100 Unidades de Fomento y la del Árbitro Financiero en los bajos de esta cantidad.

Las situaciones anotadas parecen atendibles y se condicen, además, con las reglas generales que sobre estas materias contempla el ordenamiento, relativas a la prohibición de someter al juicio de árbitros los asuntos que la ley entrega al conocimiento exclusivo de los tribunales ordinarios o de otros tribunales especiales y a la regla de la prevención.

Se establece, además, que no será aplicable al Árbitro Financiero la prohibición que consagra el artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales -relativa someter a conocimiento de un árbitro las causas de policía local-, siempre que se funden en una controversia, queja o reclamación de las señaladas en el N° 3 del inciso primero del artículo 55 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pero el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar la infracción ante el juez de policía local competente, quien podrá aplicarle al proveedor la multa

## Oficio de la Corte Suprema a Comisión

que corresponda según la naturaleza de la infracción. En la lógica de esta ley especial y específicamente de la indicación que crea la figura del árbitro financiero, la regla propuesta se encuentra justificada.

e) artículos 56 D y 56 E: de acuerdo a la primera de estas reglas, en caso que las partes no hayan aceptado el acuerdo propuesto por el Mediador, el consumidor podrá ejercer las acciones que le confiere la ley ante el juez competente o solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que se designe un Árbitro Financiero. Por su parte, la segunda establece que en contra de la sentencia interlocutoria que ponga término al juicio o haga imposible su continuación y de la sentencia definitiva dictada por el Árbitro Financiero sólo procederá el recurso de apelación, el que deberá ser presentada ante el mismo árbitro, quien enviará los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta se pronuncie sobre su admisibilidad. Se establece que no será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo será conocido en cuenta. Expresamente se señala que no procederá el recurso de casación en este procedimiento.

Sobre este punto, se sugiere por de pronto agregar la voz "respectiva" a continuación de la expresión "Corte de Apelaciones" y la frase "previo sorteo de sala" luego de la palabra "cuenta", en el artículo 56 E. Asimismo, estima este Tribunal que debe modificarse la redacción de esta norma en lo que se refiere al rol que le cabe al Árbitro Financiero para el caso de interponerse recurso de apelación contra la sentencia que dicte, precisándose que, en este evento, deberá concederlo para ante la Corte de Apelaciones respectiva y ordenar elevar los antecedentes.

Finalmente, con el objeto de evitar la interposición del recurso de queja, considera la Corte Suprema más recomendable modificar el inciso penúltimo del mismo artículo 56 E y señalar expresamente que contra la sentencia de la Corte Suprema no procederá recurso alguno, ordinario o extraordinario.

f) artículos 56 H y 58: se establece por el primero que en caso que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un Mediador debidamente aceptado por las partes o con la sentencia definitiva de un Árbitro Financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con las multas ahí establecidas. La segunda norma, referida a la negativa en la remisión de antecedentes por parte del proveedor, reemplaza el actual inciso final del artículo 58 de la Ley N° 19.496 agregando seis incisos que regulan -en su mayoría- lo relativo a la entrega de información por parte de los proveedores y las diversas situaciones que de esto se deriva, como son, entre otros: recursos administrativos, los plazos de entrega de la información solicitada y las sanciones en caso de negativa o demora injustificada en la entrega de la información.

En el caso específico de las sanciones, el proyecto aumenta el monto de 200 unidades tributarias mensuales que actualmente contiene el inciso final del artículo 58 de la Ley N° 19.496 a 400 unidades tributarias mensuales. La diferencia reside en que el inciso propuesto por la iniciativa legal consagra expresamente que será el juez de Policía Local quien impondrá la multa, lo que parece adecuado.

Cuarto: Que por las razones antes expresadas y sin perjuicio de la premura para informar y las observaciones señaladas, esta Corte Suprema considera que las normas que modifican el proyecto original pueden ser informadas favorablemente.

Y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 77 de Constitución Política de la República y 16 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, se acuerda informar favorablemente el proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derecho de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, con las prevenciones anotadas precedentemente.

PL-44-2011."

Oficio de la Corte Suprema a Comisión

Saluda atentamente a S.S.



Milton Juica Arancibia  
Presidente



Rosa María Pinto Egusquiza

## Discusión en Sala

## 2.9. Discusión en Sala

Fecha 02 de noviembre, 2011. Diario de Sesión en Sesión 65. Legislatura 359. Discusión Particular. Se aprueba en particular con modificaciones.

### MAYORES ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS A SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, con segundo informe de la Comisión de Economía e informe de las Comisiones de Hacienda y de Economía, unidas.

--Los antecedentes sobre el proyecto (7094-03) figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 90<sup>a</sup>, en 1 de marzo de 2011.

Informes de Comisión:

Economía: sesión 13<sup>a</sup>, en 3 de mayo de 2011.

Economía (segundo): sesión 64<sup>a</sup>, en 19 de octubre de 2011.

Hacienda y Economía, unidas: sesión 64<sup>a</sup>, en 19 de octubre de 2011.

Discusión:

Sesión 15<sup>a</sup>, en 4 de mayo de 2011 (se aprueba en general).

El señor GIRARDI (Presidente).- Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor 7 ( Secretario General ).- La iniciativa fue aprobada en general por el Senado en su sesión del 4 de mayo del año en curso y cuenta con un segundo informe de la Comisión de Economía y un informe de las Comisiones unidas de Hacienda y de Economía.

Ambas Comisiones dejan constancia, para los efectos reglamentarios, de que los artículos 2º permanente y tercero transitorio no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones. El artículo 2º permanente crea cargos en la planta del SERNAC y el artículo tercero transitorio está directamente relacionado con la disposición recién señalada.

Estas normas deben darse por aprobadas, salvo que algún señor Senador, con acuerdo unánime de los presentes, solicite su discusión y votación.

--Se aprueban reglamentariamente.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- La Comisión de Economía efectuó una serie de enmiendas al texto despachado en general, las que fueron aprobadas por unanimidad, con excepción de tres de ellas, que serán puestas en votación.

Por su parte, la Comisión de Hacienda realizó diversas modificaciones al texto despachado por la Comisión de Economía, las que acordó por unanimidad, con excepción de cuatro de ellas, que serán puestas en votación oportunamente.

Cabe recordar que las enmiendas unánimes deben ser votadas sin debate, salvo que alguna señora Senadora o algún señor Senador solicite su discusión y votación o existan indicaciones renovadas. De estas modificaciones unánimes, las recaídas en los artículos 17 E y 59 bis, contenidos en el artículo 1º del proyecto, requieren el voto conforme de 22 señores Senadores.

Finalmente, la Secretaría indica que la Sala debería, además, acordar una modificación de referencia en el artículo

## Discusión en Sala

10 de la Ley sobre Protección de los Consumidores, en el sentido de suprimir la frase "de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55", ya que el artículo que se menciona corresponde a un texto derogado por la ley N° 19.955, de 2004. Además, la iniciativa en discusión agrega un artículo 55 que dice relación con otra materia.

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Entonces, en primer lugar, se pondrán en votación las enmiendas aprobadas por unanimidad, incluidas las que requieren quórum especial.

En votación.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Terminada la votación.

--Se aprueban las modificaciones acogidas en forma unánime, incluidas las que requieren quórum especial (26 votos a favor), dejándose constancia de que se reúne el quórum constitucional exigido.

Votaron las señoras Alvear, Pérez ( doña Lily ), Rincón y Von Baer y los señores Cantero, Chahuán, Coloma, Frei (don Eduardo), García, García-Huidobro, Girardi, Horvath, Kuschel, Lagos, Larraín (don Hernán), Letelier, Navarro, Orpis, Pérez Varela, Prokurica, Rossi, Ruiz-Esquide, Sabag, Uriarte, Walker ( don Patricio ) y Zaldívar (don Andrés).

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Se deja constancia en la Versión Oficial de la intención de voto favorable del Senador señor Carlos Larraín, quien, estando presente, no pudo votar.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- A continuación, corresponde pronunciarse sobre las modificaciones acordadas por mayoría en las Comisiones.

Según el boletín comparado, la primera de ellas es para intercalar, en la letra a) del inciso segundo, nuevo, del artículo 3°, antes del punto y coma, la frase ", y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas".

Esta enmienda fue aprobada por 3 votos a favor (Senadores señores Escalona, Frei y Tuma) y dos votos en contra (Senadores señores Kuschel y Novoa).

El señor GIRARDI (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor LONGUEIRA ( Ministro de Economía , Fomento y Turismo).- Señor Presidente , tengo una duda.

No sé qué informe se vota primero. Porque en la Comisión de Economía esta modificación fue rechazada 3 votos contra 2, y después, en la de Hacienda -no en las Comisiones unidas- se aprobó por 3 votos contra 2.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- Conforme al boletín comparado, estamos en el inciso segundo, letra a), que no me aparece rechazado por la Comisión de Economía, ni en una primera o segunda votación aprobado.

Sí me figura en el comparado la modificación introducida por las Comisiones de Hacienda y de Economía, unidas, mediante la cual se aprueba por unanimidad el reemplazo de una referencia, y a continuación, la intercalación de la frase que leí, aprobada solo por mayoría de votos, tal como se señaló.

Repto: se intercala en la letra a) del artículo 3°, antes del punto y coma, la frase: ", y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas". Se refiere a los derechos del consumidor de productos o servicios financieros.

Esta intercalación fue aprobada por tres votos a favor (Senadores señores Escalona, Frei y Tuma) y dos en contra (Senadores señores Kuschel y Novoa).

El señor GIRARDI ( Presidente ).- En votación la enmienda a la letra a) del inciso segundo, nuevo, del artículo 3°.

El señor LAGOS.- ¿Cómo se vota?

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- Quienes estén de acuerdo con la modificación introducida en las Comisiones unidas deben votar "sí"; quienes se hallen en desacuerdo, "no".

## Discusión en Sala

¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Terminada la votación.

El señor LABBÉ (Secretario General).- Resultado de la votación: 13 votos a favor y 13 en contra.

Votaron por la afirmativa las señoras Alvear, Pérez ( doña Lily ) y Rincón y los señores Escalona, Frei (don Eduardo), Girardi, Gómez, Lagos, Letelier, Rossi, Sabag, Walker ( don Patricio ) y Zaldívar (don Andrés).

Votaron por la negativa la señora Von Baer y los señores Cantero, Chahuán, Coloma, García, García-Huidobro, Horvath, Larraín (don Hernán), Larraín (don Carlos), Novoa, Pérez Varela, Prokurica y Uriarte.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- Se ha producido un empate.

Reglamentariamente, se debe repetir la votación.

El señor GIRARDI ( Presidente ).- En consecuencia, en votación otra vez la referida intercalación.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Terminada la votación.

--Se aprueba la intercalación introducida en la letra a) del inciso segundo, nuevo, del artículo 3º (14 votos a favor y 13 en contra).

Votaron por la afirmativa las señoras Alvear, Pérez ( doña Lily ) y Rincón y los señores Escalona, Frei (don Eduardo), Girardi, Gómez, Lagos, Letelier, Navarro, Ruiz-Esquide, Sabag, Walker ( don Patricio ) y Zaldívar (don Andrés).

Votaron por la negativa la señora Von Baer y los señores Cantero, Chahuán, Coloma, García, García-Huidobro, Horvath, Larraín (don Hernán), Larraín (don Carlos), Novoa, Pérez Varela, Prokurica y Uriarte.

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Se deja constancia de la intención de voto favorable del Senador señor Quintana, ya que su preferencia no quedó registrada en la pantalla.

Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- En el artículo 17 B, letra b), la Comisión de Economía resolvió intercalar la palabra "legales" a continuación de la expresión inicial "Las causales". Por su parte, las Comisiones unidas acordaron suprimir el término "legales" que se había incorporado, por cuatro votos a favor (Senadores señores Escalona, Frei, Novoa y Tuma) y una abstención ( Senador señor Kuschel ).

El señor GIRARDI ( Presidente ).- En votación la supresión del término "legales".

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Terminada la votación.

--Se aprueba la supresión del término "legales" en la letra b) del artículo 17 B (29 votos favorables).

Votaron las señoras Alvear, Pérez ( doña Lily ), Rincón y Von Baer y los señores Cantero, Chahuán, Coloma, Escalona, Frei (don Eduardo), García, García-Huidobro, Girardi, Gómez, Horvath, Lagos, Larraín (don Hernán), Letelier, Navarro, Novoa, Pérez Varela, Prokurica, Quintana, Rossi, Ruiz-Esquide, Sabag, Tuma, Uriarte, Walker ( don Patricio ) y Zaldívar (don Andrés).

El señor GIRARDI (Presidente).- Se deja constancia de la intención de voto favorable de los Senadores señores Orpis, Kuschel y Espina.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- A continuación, en el inciso primero del artículo 55, las Comisiones unidas acordaron, respecto del texto despachado por la Comisión de Economía, sustituir el término "podrá" por "deberá", y agregar, entre el término "financiero" y el punto aparte, que se reemplaza por dos puntos, la siguiente oración: ",

## Discusión en Sala

cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones".

Lo anterior fue aprobado en las Comisiones unidas por cuatro votos a favor (Senadores señores Carlos Larraín, Hernán Larraín, Tuma y Zaldívar) y una abstención ( Senador señor Escalona).

El señor GIRARDI (Presidente).- En votación las enmiendas al inciso primero del artículo 55.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Terminada la votación.

--Se aprueban las modificaciones al inciso primero del artículo 55 (28 votos a favor y una abstención).

Votaron por la afirmativa las señoras Alvear, Pérez ( doña Lily), Rincón y Von Baer y los señores Cantero, Chahuán, Coloma, Espina, García, García-Huidobro, Girardi, Gómez, Horvath, Larraín (don Hernán), Larraín (don Carlos), Letelier, Navarro, Novoa, Pérez Varela, Prokurica, Quintana, Rossi, Sabag, Tuma, Uriarte, Walker (don Ignacio), Walker (don Patricio) y Zaldívar (don Andrés).

Se abstuvo el señor Escalona.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- La otra modificación al inciso segundo de la misma disposición se aprobó también por igual mayoría a la señalada antes, cuatro votos a favor y una abstención; y es consecuente con la enmienda recién acogida. En consecuencia, ya no sería necesario el encabezado que contenía.

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Si le parece a la Sala, se aprobará la norma en cuestión con la misma votación que se acaba de registrar.

--Con la misma votación anterior (28 votos a favor y una abstención), se aprueba la enmienda al inciso segundo del artículo 55.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- En seguida, la Comisión de Economía aprobó con los votos a favor de los Senadores señores Espina, García, Pérez Varela y la abstención del Honorable señor Tuma, la siguiente modificación al inciso segundo del artículo 55 A: "Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía , Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.".

El señor GIRARDI (Presidente).- En votación.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Terminada la votación.

--Se aprueba la modificación al inciso segundo del artículo 55 A (29 votos favorables).

Votaron las señoras Alvear, Pérez ( doña Lily), Rincón y Von Baer y los señores Cantero, Chahuán, Coloma, Escalona, Espina, Frei (don Eduardo), García, García-Huidobro, Girardi, Gómez, Horvath, Larraín (don Hernán), Letelier, Navarro, Novoa, Pérez Varela, Prokurica, Quintana, Rossi, Sabag, Tuma, Uriarte, Walker (don Ignacio), Walker (don Patricio) y Zaldívar (don Andrés).

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- A continuación, en el mismo artículo 55 A, la Comisión de Economía consideró el siguiente inciso tercero: "Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con Sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.".

Dicha enmienda fue aprobada con los votos a favor de los Senadores señores Espina, Pérez Varela y Tuma y dos en contra de los Honorables señores García y Zaldívar.

El señor GIRARDI (Presidente).- En votación.

## Discusión en Sala

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Terminada la votación.

--Se aprueba la modificación al inciso tercero del artículo 55 A (21 votos a favor, 4 en contra y una abstención).

Votaron por la afirmativa las señoras Pérez (doña Lily) y Von Baer y los señores Cantero, Chahuán, Coloma, Escalona, Espina, Frei (don Eduardo), García, García-Huidobro, Girardi, Horvath, Larraín (don Carlos), Letelier, Novoa, Pérez Varela, Prokurica, Quintana, Rossi, Tuma y Uriarte.

Votaron por la negativa la señora Rincón y los señores Sabag, Walker ( don Patricio) y Zaldívar (don Andrés)

Se abstuvo la señora Alvear.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- Por último, la Comisión de Economía introdujo un nuevo texto del artículo 62, cuyo inciso primero dice lo siguiente: "El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la presente ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del Ministro del respectivo sector.".

La primera oración se aprobó por unanimidad. Pero la segunda, vale decir, la que comienza por "Tratándose de materias regidas por leyes especiales...", se acogió por tres votos a favor de los Honorables señores García, Pérez Varela y Zaldívar y dos en contra de los Senadores señores Espina y Tuma.

El señor GIRARDI ( Presidente ).- En discusión la segunda oración.

Tiene la palabra el Senador señor Espina.

El señor ESPINA.- Señor Presidente , no voy a cuestionar a la Secretaría porque no corresponde. Pero hasta donde recuerdo -y así me lo hace presente el Honorable señor Pérez Varela - yo propuse esta norma. Por lo tanto, mal podría haber votado en contra después de sugerirla.

El señor GIRARDI (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Tuma.

El señor TUMA.- Señor Presidente , me permito recordar al Senador señor Espina que en el debate estuvimos de acuerdo en que el Ministerio de Economía , Fomento y Turismo sea el que dicte uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la presente ley.

Sin embargo, tratándose de materias regidas por leyes especiales, teníamos que recurrir a solicitar la firma al Ministro respectivo, lo que le quitaba total independencia al titular de Economía .

Por esa razón, voté en contra de que el reglamento correspondiente incluyera la firma de otro Secretario de Estado distinta a la del Ministro de Economía .

Así ocurrió, y el Honorable señor Zaldívar lo secundó en su postura.

El señor GIRARDI (Presidente)- Tiene la palabra el Senador señor Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente , en forma excepcional, no estuve de acuerdo con el Honorable señor Tuma .

En verdad creo que, cuando se dicta un reglamento en el que se involucra a uno o más Secretarios de Estado, lo lógico es que ellos concurren a firmarlo. No bastaría solo la rúbrica del Ministro de Economía , por mucho respeto que le tengamos y que se encuentre presente en la Sala.

Pero, como buena práctica administrativa, es conveniente que el Ministro del respectivo sector suscriba el reglamento que se dictará. Debe tener su opinión y firma.

El señor GIRARDI (Presidente).- En votación.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

## Discusión en Sala

El señor TUMA.- ¿Se pidió votación separada igual que en la Comisión?

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- Debo indicar que solo la segunda oración de la citada norma fue objeto de aprobación por mayoría. Es decir, la primera parte, que señala: "El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la presente ley.", de acuerdo al informe de la Comisión de Economía, fue acogida por la unanimidad de los cinco miembros de ella

Por consiguiente, corresponde votar la segunda parte, referente al tratamiento de materias regidas por leyes especiales, en que el reglamento correspondiente deberá llevar, además, la firma del Ministro del respectivo sector, disposición aprobada por mayoría de tres votos a favor y dos en contra.

El señor LABBÉ ( Secretario General ).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor GIRARDI ( Presidente ).- Terminada la votación.

--Se aprueba la segunda oración del inciso primero del artículo 62 que se agrega a la ley N° 19.496 (25 votos contra 5), y queda despachado el proyecto en este trámite.

Votaron a favor las señoras Alvear, Pérez ( doña Lily), Rincón y Von Baer y los señores Cantero, Chahuán, Coloma, Espina, Frei (don Eduardo), García, García-Huidobro, Horvath, Larraín (don Hernán), Larraín (don Carlos), Letelier, Novoa, Pérez Varela, Prokurica, Rossi, Ruiz-Esquide, Sabag, Uriarte, Walker (don Ignacio), Walker (don Patricio) y Zaldívar (don Andrés).

Votaron en contra los señores Girardi, Lagos, Navarro, Quintana y Tuma.

El señor GIRARDI (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor LONGUEIRA ( Ministro de Economía , Fomento y Turismo).- Señor Presidente , agradezco sinceramente el trabajo realizado por la Comisión de Economía respecto del proyecto sobre SERNAC Financiero. Se logró un acuerdo unánime en prácticamente casi todos los artículos.

Deseo recordar que en la discusión sostenida en la Comisión el Senador señor Tuma solicitó al Ejecutivo enviar un proyecto que abordara la tasa máxima convencional. Lo señalo, porque el Gobierno cumplió su palabra: ingresó la iniciativa y esta Corporación ya la está analizando.

Quería mencionar lo anterior, debido a que ello es fruto del acuerdo que se logró en la Comisión.

Con posterioridad, en la de Hacienda también hubo una labor muy intensa, en un comienzo como órgano especializado, pero de lo que hubo poco, al abordar todo el proyecto de nuevo. Pero debo reconocer que lo perfeccionó. Y luego lo analizaron ambas Comisiones, unidas.

El hecho de que una iniciativa de esta naturaleza se despache prácticamente por unanimidad en la forma en que fue aprobada ahora valora el trabajo de los señores Senadores, lo que no puedo dejar de señalar. Ojalá otros proyectos de este tipo puedan ser despachados con este mismo grado de acuerdo, lo que, a mi juicio, prestigia especialmente al Senado y en general al Congreso Nacional.

En consecuencia, agradezco a los Senadores que participaron en la tramitación de la iniciativa.

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

**2.10. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen**

Oficio Aprobación con Modificaciones . Fecha 02 de noviembre, 2011. Oficio en Sesión 104. Legislatura 359.

Valparaíso, 2 de noviembre de .2011

Nº 1.355/SEC/11

A S.E. el Presidente de la Honorable Cámara de Diputados

Tengo a honra comunicar a Vuestra Excelencia que el Senado ha dado su aprobación al proyecto de ley, de esa Honorable Cámara, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, correspondiente al Boletín Nº 7.094-03, con las siguientes modificaciones:

ARTÍCULO 1º.-

0 0 0

Ha consultado como números 1 y 2, nuevos, los siguientes:

“1. Agrégase en el artículo 3º 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 éstas.

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.”.

2. Suprímese, en la letra c) del artículo 10, la frase “, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55”.”.

0 0 0

Número 1

Ha pasado a ser número 3, con las siguientes enmiendas:

Encabezamiento

Lo ha sustituido por el que se indica a continuación:

“3. Agréganse, a continuación del artículo 17, los siguientes artículos 17 A a 17 L:”.

0 0 0

Ha consultado como artículo 17 A el que sigue:

“Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiendo por ello

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.”.

o o o

#### Artículo 16 bis

Ha pasado a ser artículo 17 B, reemplazado por el que se indica:

“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 comunicará al consumidor.
- c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.
- d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 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 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.
- 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 éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.

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.”.

o o o

Ha consultado como artículo 17 C el siguiente:

“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.”.

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

0 0 0

#### Artículo 16 ter

Ha pasado a ser artículo 17 D, reemplazado por el siguiente:

“Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

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 término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso 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 caucciona 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.”.

#### Artículo 16 quáter

Ha pasado a ser artículo 17 E, con las siguientes enmiendas:

- Ha eliminado su inciso primero.
- En el inciso segundo, que ha pasado a ser primero, ha reemplazado la referencia al artículo “16 bis” por otra al artículo “17 B”; la expresión “en caso que” por “en caso de que”; el vocablo “además” por “sin perjuicio”, y la palabra “determine” por “pudiere determinar”.

#### Artículo 16 quinques

Ha pasado a ser artículo 17 F, sustituido por el que sigue:

“Artículo 17 F.- Los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, no podrán

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.”.

o o o

Ha consultado a continuación un artículo 17 G, del siguiente tenor:

“Artículo 17 G.- Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.

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.”.

o o o

#### Artículo 16 sexies

Ha pasado a ser artículo 17 H, sustituido por el siguiente:

“Artículo 17 H.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:

- 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.”.

#### Artículo 16 septies

Ha pasado a ser artículo 17 I, con las siguientes modificaciones:

- En el inciso primero, ha eliminado la palabra “éste” escrita antes de la forma verbal “podrá”.

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

- En el inciso tercero, ha reemplazado el sustantivo "bien" por "producto", e intercalado el artículo "la" antes de la palabra "indemnización".

- En el inciso cuarto, ha suprimido la coma (,) escrita después de la palabra "proveedor"; intercalado la preposición "de" luego del vocablo "circunstancia", y sustituido la locución "puesta en práctica" por el término "ejecutada".

o o o

Ha consultado como artículos 17 J, 17 K y 17 L los siguientes:

"Artículo 17 J.- Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:

- 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.

Artículo 17 K.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 17 L.- Los proveedores de servicios o productos financieros que entreguen la información que se exige en esta ley de manera que induzca a error al consumidor o mediante publicidad engañosa, sin la cual no se hubiere contratado el servicio o producto, serán sancionados con las multas previstas en el artículo 24 en sus respectivos casos, sin perjuicio de las indemnizaciones que pueda determinar el juez competente de acuerdo a la presente ley.".

o o o

Número 2

Lo ha suprimido.

Número 3

Ha pasado a ser número 4, reemplazado por el siguiente:

"4. Intercálase en el artículo 26 el siguiente inciso segundo, pasando el actual a ser inciso tercero:

"El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo."."

Número 4

Ha pasado a ser número 5, sin enmiendas.

Número 5

Ha pasado a ser número 6, sustituyéndose su encabezamiento por el siguiente:

"6. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: "Título V del sello SERNAC, del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias", pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H:".

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

**Artículo 55**

Lo ha reemplazado por los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H, nuevos:

"Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá otorgar un sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;

2.- Que cuenten con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y

3.- Que permitan al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.

Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:

1.- Tarjetas de crédito y de débito.

2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito.

3.- Cuentas de ahorro.

4.- Créditos hipotecarios.

5.- Créditos de consumo.

6.- Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3º del decreto con fuerza de ley N° 251, del Ministerio de Hacienda, de 1931.

7.- Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente que señale el reglamento.

Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta.

Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.

Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.

Artículo 55 B.- El proveedor que tenga contratos con sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55 mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho artículo.

El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con sello SERNAC deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso primero del artículo 55, en caso de que quisiera mantener el sello SERNAC.

**Artículo 55 C.-** El sello SERNAC se podrá revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.

La pérdida o revocación del sello SERNAC se deberá fundar en que por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título; en que se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 E; en que se le han aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en esta ley en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de un contrato con sello SERNAC; en que se le han aplicado multas por organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de infracciones previstas en leyes especiales; en el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los referidos productos o servicios; o, finalmente, en que el proveedor, sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores. El reglamento previsto en el número 4 del inciso segundo del artículo 62 establecerá parámetros objetivos, cuantificables y proporcionales al tamaño de los proveedores y el número de sus clientes sujetos a contratos con sello SERNAC que permitan determinar la procedencia de las causales señaladas.

La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al sello, según lo dispuesto en el reglamento.

**Artículo 55 D.-** Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin Sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta mil unidades tributarias mensuales.

La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia.

**Artículo 56.-** El servicio de atención al cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2 del inciso primero del artículo 55 será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso segundo del artículo 55, con un proveedor que cuente con el sello SERNAC.

El servicio de atención al cliente deberá responder fundadamente los reclamos de los consumidores, en el plazo de diez días hábiles contado desde su presentación. Esta respuesta se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.

El proveedor deberá dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta del servicio de atención al cliente en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor.

En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.

**Artículo 56 A.-** El mediador y el árbitro financiero requeridos para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso primero del artículo 55, sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del servicio de atención al cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente.

El mediador y el árbitro financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada mediador y árbitro financiero estará disponible para realizar su función.

La inscripción del mediador y del árbitro financiero durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El mediador o el árbitro financiero, según corresponda, será elegido de la nómina señalada en el inciso segundo, por el proveedor y el consumidor de común acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso de que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, dentro de los miembros inscritos en la nómina a que se refiere el inciso segundo de este artículo, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los mediadores y árbitros financieros inscritos en la nómina.

Los recursos para el pago de los honorarios del mediador y del árbitro financiero serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de conformidad a lo que señale el reglamento, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los mediadores y de los árbitros financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

Los servicios del mediador y del árbitro financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.

Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes a mediadores deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, y experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena afflictiva.

Los postulantes a árbitros financieros deberán poseer el título de abogado, acreditar cinco años de experiencia profesional y no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena afflictiva.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en este artículo, y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los mediadores y los árbitros financieros deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.

La resolución que inscribe a un mediador o a un árbitro financiero en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:

1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo.

2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus mediaciones o sentencias definitivas, según corresponda, dentro del plazo que se señala.

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

**3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso quinto del artículo 56 C.**

Sin perjuicio de lo anterior, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor podrá suspender al mediador o al árbitro financiero que haya sido formalizado por un delito que mereza pena afflictiva, y mientras no se dicte sentencia definitiva.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor deberá inscribir al solicitante que cumpla con los requisitos de inscripción mediante resolución fundada exenta. La resolución que rechace o la que revoque la inscripción serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al postulante, mediador o árbitro financiero, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

El procedimiento de inscripción, el de revocación y el recurso de reclamación se sujetarán a la ley N° 19.880 en lo no previsto en este artículo.

En todo caso, el postulante a quien se le hubiere rechazado la inscripción, y el mediador o el árbitro financiero a quienes se les hubiere revocado su inscripción, podrán ejercer las acciones jurisdiccionales que estimen procedentes.

**Artículo 56 C.-** El mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento.

El árbitro financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cantías inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D.

Con todo, el mediador y el árbitro financiero no podrán intervenir en los siguientes asuntos:

1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley.

2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente.

3.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

En todo caso, no será aplicable al árbitro financiero la prohibición del artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales de someter a conocimiento de un árbitro las causas de policía local, siempre que se funden en una controversia, queja o reclamación de las señaladas en el número 3 del inciso primero del artículo 55, pero el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar la infracción ante el juez de policía local competente, quien podrá aplicarle al proveedor la multa que corresponda según la naturaleza de la infracción.

El mediador y el árbitro financiero, según corresponda, deberán inhabilitarse en caso que tomen conocimiento que les afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

El mediador y el árbitro financiero, según corresponda, deberán asumir sus funciones dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que les impide hacerlo.

**Artículo 56 D.-** El consumidor que no hubiere aceptado la respuesta del servicio de atención al cliente, podrá solicitar la designación de un mediador o de un árbitro financiero ante este servicio, para lo cual formulará su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El servicio de atención al cliente la comunicará inmediatamente al proveedor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor dentro del plazo señalado en el inciso cuarto del artículo 56 A, el mediador o el árbitro financiero que asumirá la función, según corresponda. De no haber acuerdo en el plazo referido, el consumidor podrá requerir directamente al Servicio Nacional del Consumidor para que proceda a su designación.

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

La mediación deberá concluir dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento por parte del mediador y, en su caso, la propuesta de acuerdo aceptada por las partes deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles contados desde la suscripción por ambas partes del documento que dé cuenta de las condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá otorgarse ante un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que se encuentre investido de la calidad de ministro de fe conforme al artículo 58 bis de esta ley o ante el oficial del Registro Civil correspondiente al domicilio del consumidor.

Transcurrido el plazo indicado sin que las partes hubieren aceptado la propuesta de acuerdo, el consumidor podrá ejercer las acciones que le confiere la ley ante el juez competente o solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que se designe a un árbitro financiero dentro del plazo previsto en el inciso cuarto del artículo 56 A.

Sin perjuicio de las alternativas del consumidor señaladas en el inciso anterior, si al término del plazo en que debe concluir la mediación el mediador no hubiere formulado una propuesta de acuerdo a las partes, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor que lo reemplace por otro mediador que figure en la nómina, y dicho Servicio podrá eliminarlo de ésta mediante resolución fundada exenta.

**Artículo 56 E.-** El árbitro financiero se sujetará a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, el que se deberá iniciar necesariamente con una audiencia que se celebrará con ambas partes dentro de los cinco días hábiles siguientes a la aceptación de su designación. En esta audiencia, el árbitro financiero dará lectura a la reclamación o queja del consumidor, a la respuesta del servicio de atención al cliente y a la propuesta del mediador, si corresponda; escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan y recibirá los documentos que éstas acompañen, otorgando un plazo mínimo de tres días hábiles para que hagan presentes sus observaciones. La citación a esta audiencia y las resoluciones del árbitro financiero se notificarán por correo electrónico o carta certificada según acuerden las partes, debiendo dar cuenta de las actuaciones realizadas y de su fecha.

El consumidor podrá comparecer personalmente ante el árbitro financiero, pero éste podrá ordenar, en cualquier momento, la intervención de abogado o de un apoderado habilitado para intervenir en juicio, en caso que lo considere indispensable para garantizar el derecho a defensa del consumidor.

El árbitro financiero dictará sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo. Transcurrido el plazo indicado sin que hubiere dictado su sentencia definitiva, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro árbitro financiero y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Toda sentencia definitiva que acoja la controversia, queja o reclamación del consumidor deberá condenar al proveedor a pagar las costas del arbitraje, determinando los honorarios del abogado o del apoderado habilitado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados de Chile. En cambio, sólo la sentencia definitiva que rechace la controversia, queja o reclamación por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor, podrá condenar al consumidor a pagar los honorarios del árbitro financiero establecidos en el arancel señalado en el inciso sexto del artículo 56 A.

En contra de la sentencia interlocutoria que ponga término al juicio o haga imposible su continuación, y de la sentencia definitiva, sólo procederá el recurso de apelación, el que deberá interponerse al árbitro financiero para ante la Corte de Apelaciones competente, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia que se apela.

Presentado el recurso, el árbitro financiero enviará los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta se pronuncie sobre su admisibilidad.

No será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo procederá su vista en cuenta.

No procederá el recurso de casación en el procedimiento a que se refiere este artículo.

Si no se interpusiere el recurso señalado en contra de la sentencia definitiva o éste fuere rechazado, dicha sentencia deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso o desde la notificación de la sentencia que lo rechaza, según corresponda.

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

Artículo 56 F.- El mediador y el árbitro financiero notificarán la propuesta de acuerdo o la sentencia, según corresponda, al consumidor, al proveedor a través de su servicio de atención al cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días hábiles, contado desde su adopción.

La notificación de la propuesta de acuerdo del mediador y la sentencia del árbitro financiero, según corresponda, se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El mediador o el árbitro financiero, según corresponda, deberán dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en caso que se efectúe mediante carta certificada.

Adicionalmente, el mediador o el árbitro financiero, según corresponda, enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.

Artículo 56 G.- Los servicios de atención al cliente deberán comunicar a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos, los acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones efectuadas y las sentencias definitivas de los árbitros financieros que les hayan sido notificadas.

Artículo 56 H.- En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales. Además, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.”.

## Número 6

Ha pasado a ser número 7, con las siguientes enmiendas:

### Literal i)

Lo ha sustituido por el número 1) que se indica a continuación:

“1) Intercálase en la letra a), a continuación de la expresión “consumidor”, el siguiente texto: “, especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias”.”.

### Literal ii)

Ha pasado a ser número 2), reemplazándose los incisos que propone por los siguientes:

“Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.”.

#### Número 7

Ha pasado a ser número 8, sustituyéndose, en el inciso segundo que propone agregar al artículo 58 bis, el texto: “resoluciones que dicten y que tengan origen en denuncias realizadas por dicho Servicio en aplicación del inciso tercero del artículo anterior” por “resoluciones que impongan sanciones”.

#### Número 8

Ha pasado a ser número 9, intercalándose, en el inciso segundo que agrega al artículo 59, a continuación de la expresión “ley N° 18.575,”, lo siguiente: “cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001.”.

#### Número 9

Ha pasado a ser número 10, con las siguientes modificaciones:

##### Artículo 59 bis

##### Inciso cuarto

Lo ha sustituido por el que sigue:

“Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.”.

##### Inciso quinto

Ha reemplazado, en el inciso quinto del artículo 59 bis, la locución inicial “En caso que” por “En el caso de que”; sustituido la frase “a su superior jerárquico” por “al superior jerárquico de dicho funcionario”, y agregado una coma (,) después de la palabra “administrativa”.

#### Número 10

Ha pasado a ser número 11, reemplazándose el artículo 62 que propone por el siguiente:

“Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de esta ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del ministro del respectivo sector.

En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes reglamentos:

1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

2. Sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.
3. Sobre información al consumidor de créditos de consumo.
4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y revocación del sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias.

Los proveedores que deban modificar los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en este artículo, para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, deberán, a su costa, enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores un anexo que detalle las modificaciones, en un plazo que no exceda de noventa días contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.”.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

##### Artículo primero

Ha sustituido la referencia al año “2010” por otra al año “2011”.

##### Artículo segundo

Ha iniciado con minúscula el vocablo “División” y reemplazado la palabra “efectué” por “efectúe”.

##### Artículo cuarto

Lo ha suprimido.

##### Artículo quinto

Ha pasado a ser artículo cuarto, reemplazándose la expresión “segundo permanente” por el ordinal “2º”.

##### Artículo sexto

Ha pasado a ser artículo quinto, sustituido por el siguiente:

“Artículo quinto.- Los reglamentos indicados en el inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 19.496, agregado por el numeral 11 del artículo 1º de la presente ley, deberán dictarse dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de esta ley.”.

0 0 0

Ha consultado un artículo sexto transitorio, nuevo, del siguiente tenor:

“Artículo sexto.- Los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de productos y servicios financieros deberán, a su costa, modificar los contratos de adhesión que hayan suscrito con antelación a la entrada en vigencia de esta ley, para adecuarlos a sus disposiciones en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, y enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores, un anexo que detalle las modificaciones, en el plazo de noventa días contados desde la entrada en vigencia de esta ley. Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.”.

0 0 0

##### Artículo séptimo

Lo ha sustituido por el siguiente:

## Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

"Artículo séptimo.- Las normas de esta ley entrarán en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial, salvo el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1º de julio de 2012."

---

Hago presente a Vuestra Excelencia que este proyecto de ley fue aprobado, en general, con el voto afirmativo de 34 Senadores, de un total de 38 en ejercicio.

En particular, el artículo 17 E propuesto en el numeral 3, y el artículo 59 bis propuesto en el numeral 10 del artículo 1º del texto despachado por el Senado fueron aprobados con el voto favorable de 26 Senadores, de un total de 38 en ejercicio, dándose así cumplimiento a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 66 de la Constitución Política de la República.

Lo que comunico a Vuestra Excelencia en respuesta a su oficio N° 9.245, de 20 de enero de 2011.

Acompaño la totalidad de los antecedentes.

Dios guarde a Vuestra Excelencia.

GUIDO GIRARDI LAVÍN

Presidente del Senado

MARIO LABBÉ ARANEDA

Secretario General del Senado

## Informe de Comisión de Economía

### 3. Tercer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados

#### 3.1. Informe de Comisión de Economía

Cámara de Diputados. Fecha 08 de noviembre, 2011. Informe de Comisión de Economía en Sesión 106. Legislatura 359.

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO SOBRE EL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo informa el proyecto de ley, de origen en un Mensaje, en tercer trámite constitucional y con urgencia calificada de discusión inmediata, que trata sobre la materia individualizada en el epígrafe.

En este trámite, la Comisión contó con la asistencia de los señores Tomás Flores Jaña, Subsecretario; Eduardo Escalona, Jefe de la División Jurídica, y Alejandro Arriagada, asesor legislativo, todos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Por acuerdo de fecha 8 de noviembre del año en curso y en virtud de lo señalado en el artículo 119 del Reglamento, la Sala de esta Cámara dispuso el envío a esta Comisión del proyecto en informe, devuelto por el Senado en tercer trámite constitucional, con el fin de que se pronuncie acerca de los alcances de las modificaciones introducidas por aquél, recomendando su aprobación o rechazo.

Se hace presente que para el tratamiento del articulado se va a tomar como referencia la numeración dada por la Cámara, seguida de la del Senado entre paréntesis.

La Comisión estimó conveniente recomendar el rechazo de las modificaciones introducidas por el Senado, por cuatro votos en contra de los diputados señores Ceroni, Chahín, Tuma y Vallespín, y tres abstenciones, de la diputada Zalaquett y de los diputados Edwards y Velásquez.

#### ARTÍCULO 1º

Nuevo número 1

Incorporado por el Senado, consagra los derechos del consumidor de productos o servicios financieros, tales como recibir la información del costo total del producto o servicio financiero, ser informado por escrito de las razones del rechazo en la contratación de éste; conocer las condiciones objetivas que el proveedor de tal servicio establece, la oportuna liberación de las garantías y la liquidación total del crédito con su solo requerimiento (artículo 3º de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores. En adelante las referencias de articulado se entenderán hechas a esta ley).

Nuevo número 2

Suprime una mención al artículo 55 ya derogado, número que este proyecto usa para una nueva norma. Se trata de una simple adecuación de texto, para evitar errores.

Número 1 (actual 3)

El Senado establece nuevas obligaciones para los proveedores de productos y servicios financieros, debiendo expresar sus contratos de adhesión en términos simples (artículo 17 A), con indicación del precio total de la operación, sus costos, periodicidad y sus mecanismos de reajuste; con un desglose de todos los costos, cargos, comisiones y tarifas que expliquen el valor del servicio prestado; las causales que darán término anticipado del contrato y su duración (artículo 17 B); además de indicar si la institución cuenta con servicio al cliente y señalar su funcionamiento (artículo 17 B letra e).

## Informe de Comisión de Economía

En la contratación de productos o servicios financieros que importe la contratación de otros productos conexos, deberá estipularse cuáles son obligatorios y cuáles no, debiendo ser aprobados expresa y separadamente por el consumidor.

En el proyecto se prohíben los mandatos en blanco que no admitan revocación por parte del consumidor (artículo 17 B letra g). Se prohíbe además la venta atada de productos, que es aquella que impone la contratación de otros servicios adicionales especiales o conexos.

Se elimina, sin embargo, la referencia a que el silencio del consumidor no obste a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato. El Ejecutivo explica que esto se debe a que ya existe como regla general en el artículo 16.

Establece determinada información como obligatoria, la cual deberá estar contenida en una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y sus cotizaciones, la duración de la cotización, sus precios y condiciones (artículo 17 C). Además, establece la obligación de informar al consumidor a su requerimiento, en un plazo máximo de tres días, la información referente al servicio prestado.

Los proveedores no podrán ahora efectuar cambios en los contratos, ni a favor ni en contra, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico con que se use el servicio, por ejemplo la tarjeta plástica. Además, se fija un precio único de salida.

Se aumenta de diez días a diez días hábiles el plazo para considerar que un proveedor de créditos ha retrasado el término de contratos de este tipo.

También se obliga a otorgar la escritura de cancelación de hipotecas, una vez que estén todas las obligaciones extinguidas, con un plazo que se reduce de 30 a 15 días para extender la escritura de cancelación. El Senado impide que los proveedores que ofrezcan el pago automático de cuenta lo restrinjan a que sea en su misma institución (artículo 17 D).

El artículo 17 F suprime la prohibición aprobada por la Cámara a la venta directa de productos financieros en la vía pública, en recintos educacionales o de concurrencia habitual de adultos mayores, pues atentaría contra la libre elección de los adultos.

La modificación del Senado exige para los créditos que la publicidad informe la carga anual equivalente con un tratamiento similar a la cuota o tasa de interés de referencia (artículo 17 G). La letra siguiente, en tanto, agrega entre los casos de ventas atadas prohibidas, la que condiciona (y no sólo la que imponga) al consumidor la contratación de otros productos o servicios.

Entre las supresiones del artículo 16 sexies, reemplazado por el artículo 17 H del Senado, se cuenta la de la resciliación como caso en que no se puede efectuar cambios en los precios o tasas de un producto, además de la eliminación del siguiente inciso: "Los proveedores tampoco podrán cambiar los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos contratados en forma conjunta o accesoria a un crédito hipotecario o de consumo, mientras se encuentre pendiente el plazo de vencimiento final de éstos."

Se establece que debe ser informados por medio de una ficha explicativa, a las personas, que actúen como aval, fiador o codeudor solidario, según el caso, con sus deberes y obligaciones, medios de cobranza, etc. Art. 17 J).

Cabe señalar que el artículo 16 quáter aprobado por la Cámara fue disgregado: en el 17 K su inciso primero, y en el 17 B sus incisos segundo y tercero. El antiguo inciso segundo es modificado en resguardo de la debida independencia del Poder Judicial, pues no le impone una voluntad sancionatoria al juez.

### Número 2

Suprimido por el Senado, pues su contenido se desglosó en el número 1 (actual 3).

### Número 3 (actual 4)

El Senado incorpora la suspensión del plazo de prescripción de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional, cuando el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o

## Informe de Comisión de Economía

el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso.

Número 4 (actual 5)

No tiene enmiendas.

Número 5 (actual 6)

Con la modificación del Senado, aquellos contratos de adhesión que cumplan con los requisitos establecidos en el proyecto, se les certificará con el sello Sernac. Se otorgará en la medida que tales contratos se ajusten a los requisitos legales y reglamentarios revisados por Sernac, que cuenten con servicio de atención al cliente de alcance nacional y con un sistema de solución de controversias autónomo y eficiente, que permita al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, incluso sin acudir previamente al señalado servicio de atención al cliente (artículos 55 al 55 D).

El incorporado artículo 55 C señala como una de las causas de pérdida del sello Sernac, haber sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores, lo cual genera dudas de constitucionalidad en la Comisión. La revocación del sello será por resolución exenta del Director del Sernac y no existía en el proyecto aprobado por la Cámara.

Produce resistencia la inexistencia de una multa mínima en el artículo 55 D, que consagra 1.000 U.T.M. como la máxima. La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. También provoca reparos que en el proyecto los consumidores no tengan la facultad de reclamar ni de opinar sobre el otorgamiento de un sello Sernac.

Con todo, la Cámara había aprobado que el sello Sernac se adjudicara contrato por contrato, en tanto el Senado evita que se publicite este sello para la institución, si no lo obtuvo para todos sus contratos (artículo 55 inciso 2º).

El proyecto establece la obligación de certificación para determinados productos y servicios financieros, como las tarjetas de crédito y débito, cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito, cuentas de ahorro, créditos de consumo, créditos hipotecarios, las condiciones generales y particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, y en general, los asociados a los productos y servicios señalados anteriormente.

El Sernac tendrá plazos para pronunciarse de la solicitud de otorgamiento de sello. De no pronunciarse, se entenderá aprobado, sin perjuicio de la naturaleza revocable que tiene tal acto. Ante la modificación de tal contrato certificado, se deberá someter nuevamente al proceso de certificación ante el Sernac.

El servicio de atención al cliente será gratuito para el consumidor que suscriba un contrato que cuente con el sello Sernac, el cual una vez en conocimiento de un reclamo o queja, tendrá un plazo de 10 días para pronunciarse sobre la propuesta de solución (artículo 56).

De no aceptar tal propuesta, el consumidor podrá recurrir al mediador o arbitro financiero en su caso, sin perjuicio del ejercicio de las acciones que le confiere la ley al tribunal competente.

El Senado introduce las figuras del mediador y del árbitro financiero, quienes estarán inscritos en una nómina elaborada por el Sernac, cumpliendo determinados requisitos. Estos serán elegidos de común acuerdo por el proveedor y consumidor y, en su defecto, serán designados por el Sernac. El pago de los honorarios será de cargo del proveedor, quien pagará de acuerdo a un arancel fijado por el Sernac.

El mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo de una controversia, que no excedan de 100 UF. El árbitro financiero por su parte, podrá conocer controversias cuya cuantía supere las 100 UF. Ambos tendrán un plazo de 3 días para aceptar su encargo y plazos para presentar propuestas de acuerdo y pronunciarse sobre el asunto.

El árbitro financiero se sujetará a las reglas de los árbitros de derecho con facultades de arbitrador. El procedimiento se llevará a cabo mediante audiencias, pudiendo comparecer personalmente o representado, según el caso, para garantizar el derecho a defensa del consumidor. La sentencia será susceptible del recurso de apelación, dentro de los 5 días hábiles desde la notificación de la sentencia (artículo 56 E) y deberá cumplirse dentro de 15 días vencido que sea el plazo para interponer recursos.

**Informe de Comisión de Economía****Número 6 (actual 7)**

El Senado agrega la obligación de información de los servicios de atención al cliente, a los proveedores financieros, trimestralmente, de los reclamos interpuestos, mediaciones efectuadas y sentencias definitivas de árbitros financieros.

De no cumplirse lo acordado en la propuesta del mediador o la sentencia del árbitro financiero, el consumidor podrá denunciarlo ante la autoridad judicial correspondiente para su cumplimiento y sanción.

Los proveedores deberán aportar la información solicitada y que diga relación con la información básica comercial, tanto documentación escrita como antecedentes relacionados. Esto no obsta al derecho a requerir información o a exhibir documentación de acuerdo con las reglas de las medidas precautorias y las normas que rigen los medios de prueba del Código de Procedimiento Civil.

**Número 7 (actual 8)**

Sustituye el texto “resoluciones que dicten y que tengan origen en denuncias realizadas por dicho Servicio en aplicación del inciso tercero del artículo anterior” por “resoluciones que impongan sanciones”.

**Número 8 (actual 9)**

Intercala, en el inciso segundo que agrega al artículo 59, a continuación de la expresión “ley N° 18.575,”, lo siguiente: “cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001.”.

**Número 9 (actual 10)**

Otorga la calidad de ministro de fe a determinados funcionarios del Sernac, según su grado y cargo, quienes solo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley. Los hechos certificados, constituirán una presunción legal en los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.

**Número 10 (actual 11)**

El Senado modifica la redacción del artículo 62, reduciendo los plazos para que los proveedores modifiquen los contratos suscritos con anterioridad a la vigencia de los reglamentos que se dictarán en esta materia.

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS****Artículos primero, segundo, tercero y quinto (actual cuarto)**

Establecen modificaciones formales.

**Artículo cuarto**

Elimina el siguiente texto aprobado por la Cámara: “Los contratos de adhesión de los oferentes de productos financieros que se encuentran actualmente vigentes, deberán adecuarse en su próxima renovación a lo dispuesto en el artículo 16 bis que se incorpora en la ley N° 19.496 en virtud de esta ley.”

**Artículo sexto (actual quinto)**

Disminuye de seis meses a un mes el plazo para dictar los reglamentos necesarios.

**Nuevo artículo sexto**

Obliga a las instituciones financieras, establecimientos comerciales y otros a modificar a su costa los contratos de adhesión suscritos con anterioridad a la vigencia de esta ley, sin afectar la esencia de los derechos adquiridos por el régimen legal anterior.

Deberán, además, enviar a los consumidores un detalle de las modificaciones dentro de 90 días desde la entrada en vigencia de la ley.

---

Informe de Comisión de Economía

## Artículo séptimo

Se establece como excepción a la entrada en vigencia de esta ley el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1 de julio de 2012.

\*\*\*\*\*

Se designó Diputado Informante al señor EDWARDS, don José Manuel.

Sala de la Comisión, a 8 de noviembre de 2011.

Acordado en sesión de fecha 8 de noviembre de 2011, con la asistencia de las diputadas señoras Zalaquett, doña Mónica, y Saa, doña María Antonieta, y de los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahín, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Kort, don Issa; Montes, don Carlos; Sauerbaum, don Frank; Tuma, don Joaquín; Vallespín, don Patricio; Van Rysselberghe, don Enrique, y Velásquez, don Pedro.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI

Abogado Secretario de la Comisión.

## Discusión en Sala

### 3.2. Discusión en Sala

Fecha 09 de noviembre, 2011. Diario de Sesión en Sesión 106. Legislatura 359. Discusión única. Pendiente.

ATRIBUCIONES AL SERNAC EN MATERIA FINANCIERA. Tercer trámite constitucional.

El señor BERTOLINO (Vicepresidente).- Corresponde tratar las modificaciones introducidas por el Senado al proyecto de ley, iniciado en mensaje, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

Diputado informante de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo es el señor .

Antecedentes:

-Modificaciones del Senado, boletín N° 7094-03, sesión 104<sup>a</sup>, en 3 de noviembre de 2011. Documentos de la Cuenta N° 3.

-Informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo. Documentos de la Cuenta N° 2, de esta sesión.

El señor BERTOLINO (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado informante.

El señor EDWARDS (de pie).- Señor Presidente , en representación de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, paso a informar sobre el proyecto de ley sobre protección de los derechos de los consumidores para dotar de atribuciones en materias financieras al Servicio Nacional del Consumidor -Sernac Financiero-, de origen en un mensaje, en tercer trámite constitucional y con urgencia calificada de discusión inmediata.

En este trámite, la Comisión contó con la asistencia de los señores Tomás Flores Jaña , subsecretario; Eduardo Escalona , jefe de la División Jurídica , y Alejandro Arriagada , asesor legislativo, todos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Se hace presente que la Comisión estimó conveniente recomendar el rechazo de las modificaciones introducidas por el Senado, por cuatro votos en contra de los diputados señores Ceroni , Chahín , Tuma y Vallespín , y tres abstenciones, de la diputada Zalaquett y de los diputados Edwards y Velásquez .

Los principales cambios introducidos por el Senado son los siguientes:

El Senado ha incorporado una lista detallada de los derechos del consumidor de productos o servicios financieros, tales como recibir la información del costo total del producto o servicio financiero, ser informado por escrito de las razones del rechazo en la contratación de éste; conocer las condiciones objetivas que el proveedor de tal servicio establece, la oportuna liberación de las garantías y la liquidación total del crédito con su solo requerimiento.

Asimismo, el Senado establece nuevas obligaciones para los proveedores de productos o servicios financieros, debiendo expresar sus contratos de adhesión en términos simples, con indicación del precio total de la operación, sus costos, periodicidad y sus mecanismos de reajuste; con un desglose de todos los costos, cargos, comisiones y tarifas que expliquen el valor del servicio prestado; las causales que darán término anticipado del contrato y su duración, además de indicar si la institución cuenta con servicio al cliente y señalar su funcionamiento.

En la contratación de productos o servicios financieros que importe la contratación de otros productos conexos, deberá estipularse cuáles son obligatorios y cuáles no, debiendo ser aprobados expresa y separadamente por el consumidor.

Se prohíben los mandatos en blanco que no admitan revocación por parte del consumidor. Se prohíbe, además, la venta atada de productos, que es aquella que impone la contratación de otros servicios adicionales especiales o conexos.

Se elimina, sin embargo, la referencia a que el silencio del consumidor no obsta a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajusten al contrato. El Ejecutivo explica que esto se debe a que ya existe como regla general en el artículo 16, y agregarlo en el proyecto debilitaría la defensa del consumidor.

## Discusión en Sala

Establece determinada información como obligatoria, la cual deberá estar contenida en una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y sus cotizaciones, la duración de la cotización, sus precios y condiciones.

Además, establece la obligación de informar al consumidor, a su requerimiento, en un plazo máximo de tres días, la información referente al servicio prestado.

Los proveedores no podrán efectuar cambios a favor ni en contra en los contratos, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico con que se use el servicio, por ejemplo, la tarjeta plástica. Además, se fija un precio único de salida.

Se aumenta de diez días corridos a diez días hábiles el plazo para considerar que un proveedor de créditos ha retrasado el término de contratos de este tipo.

También se obliga a otorgar la escritura de cancelación de hipotecas, una vez que estén todas las obligaciones extinguidas, con un plazo que se reduce de treinta a quince días para extender la escritura de cancelación.

El texto del Senado, pide que los proveedores que ofrezcan el pago automático de cuenta, lo restrinjan a que sea en su misma institución.

Se suprime la prohibición, aprobada por la Cámara, a la venta directa de productos financieros en la vía pública, en recintos educacionales o de concurrencia habitual de adultos mayores, pues atentaría contra la libre elección de los adultos. La modificación del Senado exige para los créditos que la publicidad informe la carga anual equivalente con un tratamiento similar a la cuota o tasa de interés de referencia. La letra siguiente, en tanto, agrega entre los casos de ventas atadas prohibidas, la que condiciona -no sólo la que imponga- al consumidor la contratación de otros productos o servicios.

Entre las supresiones del artículo 16 sexies, reemplazado por el artículo 17 H del Senado, se cuenta la de la resciliación como caso en que no se puede efectuar cambios en los precios o tasas de un producto, además de la eliminación del siguiente inciso: "Los proveedores tampoco podrán cambiar los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos contratados en forma conjunta o accesoria a un crédito hipotecario o de consumo, mientras se encuentre pendiente el plazo de vencimiento final de éstos."

El Senado, además, establece el detalle de la información que se deberá entregar en un folleto que deberá ser repartido a todos quienes actúen como aval, fiador o codeudor solidario, según el caso, con sus deberes y obligaciones, medios de cobranza, etcétera. El Presidente de la República dictará un Reglamento al respecto.

Cabe señalar que el artículo 16 quáter aprobado por la Cámara fue disgregado: en el artículo 17 K, su inciso primero, y en el artículo 17 B, sus incisos segundo y tercero. El antiguo inciso segundo es modificado en resguardo de la debida independencia del Poder Judicial, pues no le impone una voluntad sancionatoria al juez.

El Senado incorpora la suspensión del plazo de prescripción de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional, cuando el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso.

En el número 5, el Senado modifica los requisitos y obligaciones a que estarán sujetos los proveedores que quieran acceder al sello Sernac que se está creando.

El sello Sernac se otorgará en la medida en que tales contratos se ajusten a los requisitos legales y reglamentarios revisados por Sernac, y que se cuente con servicio de atención al cliente de alcance nacional y con un sistema de solución de controversias autónomo y eficiente, que permita al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, incluso sin acudir previamente al señalado servicio de atención al cliente.

El artículo 55 C incorporado, señala como una de las causas de pérdida del sello Sernac, haber sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores.

El artículo 55 D establece que "los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin Sello Sernac como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas

## Discusión en Sala

en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multas de hasta mil unidades tributarias mensuales.

La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada.”.

Con todo, la Cámara había aprobado que el sello Sernac se adjudicara contrato por contrato. El Senado, en tanto exige que todos los contratos de un proveedor tengan que certificarse para obtener el sello Sernac, evitando su uso publicitario si no se obtiene el sello para todos los contratos de ese proveedor.

El proyecto establece la obligación de certificación para determinados productos y servicios financieros, como tarjetas de crédito y de débito, cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito, cuentas de ahorro, créditos de consumo, créditos hipotecarios, las condiciones generales y particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen y, en general, los asociados a los productos y servicios señalados anteriormente.

El servicio de atención al cliente será gratuito para el consumidor que suscriba un contrato que cuente con el sello Sernac . Este, una vez en conocimiento de un reclamo o queja, tendrá un plazo de diez días para pronunciarse sobre la propuesta de solución.

De no aceptar tal propuesta, el consumidor podrá recurrir al mediador o árbitro financiero, en su caso, sin perjuicio del ejercicio de las acciones que confiere la ley al tribunal competente.

El Senado introduce las figuras del mediador y del árbitro financiero, quienes estarán inscritos en una nómina elaborada por el Sernac, cumpliendo determinados requisitos. Estos serán elegidos de común acuerdo por el proveedor y el consumidor, y, en su defecto, serán designados por el Sernac. El pago de los honorarios será de cargo del proveedor, que pagará de acuerdo a un arancel fijado por el Sernac. En otras palabras, los consumidores no pagarán cantidad alguna cuando se trate de que se respeten sus derechos en este tipo de servicios.

El mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en materia de controversias, que no excedan de 100 unidades de fomento, es decir, de 2.200.000 pesos. El árbitro financiero, por su parte, podrá conocer de controversias cuya cuantía supere las 100 unidades de fomento. Ambos tendrán un plazo de tres días para aceptar su encargo y plazos para presentar propuestas de acuerdo y pronunciarse sobre el asunto.

El árbitro financiero se sujetará a las reglas de los árbitros de derecho con facultades de arbitrador. El procedimiento se llevará a cabo mediante audiencias, pudiendo comparecer personalmente o representado, según el caso, para garantizar el derecho a defensa del consumidor. La sentencia será susceptible del recurso de apelación, dentro de los cinco días hábiles desde la notificación de la sentencia, y deberá cumplirse dentro de quince días de vencido el plazo para interponer recursos.

Por el número 6 (actual 7), el Senado agrega la obligación de los servicios de atención al cliente de informar trimestralmente a los proveedores financieros, de los reclamos interpuestos, mediaciones efectuadas y sentencias definitivas de árbitros financieros.

De no cumplirse lo acordado en la propuesta del mediador o en la sentencia del árbitro financiero, el consumidor podrá denunciarlo ante la autoridad judicial correspondiente para su cumplimiento y sanción.

Los proveedores deberán aportar la información solicitada y que diga relación con la información básica comercial, tanto documentación escrita como antecedentes relacionados. Esto no obsta al derecho a requerir información o a exhibir documentación de acuerdo con las reglas de las medidas precautorias y las normas que rigen los medios de prueba del Código de Procedimiento Civil.

Por el número 9 (actual 10), se otorga la calidad de ministro de fe a determinados funcionarios del Sernac, según su grado y cargo, quienes solo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley. Los hechos certificados constituirán una presunción legal en los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley en tramitación.

Por el número 10 (actual 11), el Senado modifica la redacción del artículo 62, reduciendo los plazos para que los proveedores modifiquen los contratos suscritos con anterioridad a la vigencia de los reglamentos que se dictarán en esta materia.

De las modificaciones a las disposiciones transitorias, voy a destacar dos.

## Discusión en Sala

Se disminuye de seis meses a un mes el plazo para dictar los reglamentos necesarios. También se obliga a las instituciones financieras, establecimientos comerciales y otros a modificar, a su costa, los contratos de adhesión suscritos con anterioridad a la vigencia de esta ley en trámite, sin afectar la esencia de los derechos adquiridos por el régimen legal anterior. Deberán, además, enviar a los consumidores un detalle de las modificaciones, dentro de noventa días desde la entrada en vigencia de la ley.

Por el artículo séptimo transitorio, se establece como excepción a la entrada en vigencia de esta ley el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1 de julio de 2012.

Es cuanto puedo informar.

He dicho.

El señor BERTOLINO (Vicepresidente).- En discusión las modificaciones del Senado.

Tiene la palabra el diputado Aldo Cornejo.

El señor CORNEJO.- Señor Presidente, no voy a referirme propiamente al contenido de las modificaciones del Senado al proyecto sobre el Sernac Financiero, sino a expresar una preocupación.

Al realizar un análisis, nos damos cuenta de que el Senado introdujo modificaciones sustanciales a lo aprobado por la Cámara de Diputados; se sustituyeron artículos completos. Eso hace que, en la práctica, estemos frente a un proyecto distinto del aprobado por esta Corporación.

Hago esta observación, porque el proyecto se encuentra en tercer trámite constitucional y con discusión inmediata. En consecuencia, no hay posibilidad alguna de introducir modificaciones mediante indicaciones.

En el caso de que la Cámara de Diputados tenga una opinión distinta a la manifestada por el Senado en el segundo trámite constitucional -como de hecho ocurre; así lo refleja el resultado de la votación de la Comisión-, nos veremos obligados -como debiera ocurrir hoy- a votar en contra las modificaciones. Cada vez que estemos frente a una situación de esta naturaleza, debiéramos votar en contra para hacer presente nuestras observaciones a las modificaciones que formule la Cámara Alta, para el solo efecto de generar una comisión mixta y discutir allí las diferencias entre ambas cámaras.

Sería bueno que la Mesa arbitrara las medidas necesarias, como ya se hizo en alguna oportunidad, en legislaturas anteriores, para evitar que se produzca esta situación que cercena las atribuciones de la Cámara de Diputados. De esa manera, se la deja con la única opción de rechazar las modificaciones del Senado, a fin de generar una comisión mixta en la cual discutir, con las limitantes del caso, los criterios que sostuvo nuestra Corporación durante el primer trámite constitucional.

He dicho.

El señor BERTOLINO ( Vicepresidente ).- Señor diputado , la Mesa ha tomado debida nota de su propuesta y tratará de adoptar medidas al respecto.

Tiene la palabra el diputado Joaquín Tuma.

El señor TUMA.- Señor Presidente, estamos abocados a estudiar un importante proyecto para el consumidor, de una larga tramitación.

Ayer, los miembros de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo sentimos que fuimos poco menos que atropellados, debido a la gran cantidad de modificaciones que se le introdujeron al proyecto en el Senado, donde estuvo radicado cinco meses. A nosotros nos dan dos horas para su análisis, pese a que existe mucha diferencia entre el proyecto que enviamos y el que recibimos.

El breve tiempo de que dispusimos no nos permitió analizar todas las modificaciones del Senado. Por lo tanto, creemos que el proyecto debería ir a comisión mixta para plantear nuestras diferencias. En lo personal, tengo dos muy importantes, que no se alcanzaron a discutir. La primera tiene que ver con que el proyecto prohíbe los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por parte del consumidor. Esto puede tener una mirada de

## Discusión en Sala

protección al consumidor, pero la irrevocabilidad del mandato que se otorga en favor de un tercero, especialmente del acreedor, es una institución de antigua data, que en nuestra legislación ha permanecido vigente desde la dictación del Código de Comercio, en 1865, precisamente por ser un gran facilitador de los negocios.

La necesidad de respaldar los créditos con títulos ejecutivos llevaría a la industria, con gran probabilidad, a recurrir a pagarés a la vista, suscritos por el deudor, con un máximo del cupo de la línea de crédito otorgada al momento de la apertura, los cuales deberían ser cambiados cada vez que aumente el cupo o, al menos, una vez al año, plazo de prescripción de la acción que cambiaría los pagarés a la vista, con el consiguiente costo por concepto de impuesto de timbres y estampillas, generación de pagarés y autorización notarial, de cargo del deudor. Por lo tanto, estaríamos entrabando una gestión que, finalmente, será de mucho mayor costo para el deudor.

La segunda situación que me parece que debe ser discutida tiene que ver con el proceso que se ha generado. Cuando se produzca una discusión sobre algún producto que al consumidor no le satisfaga, existirá una larga tramitación que pasará a explicar a continuación. Primero, habrá un departamento de atención al consumidor. Si éste no satisface las demandas de queja del consumidor, existe la posibilidad de ir a un proceso de mediación, y si éste tampoco le satisface, le quedará como última instancia el proceso de arbitraje. Este será muy oneroso si no se indica, por lo menos, un mínimo o un piso. Les recuerdo que aquí estamos hablando no sólo de cadenas de empresas, sino también de personas que tienen una sola tienda y que, por supuesto, no están en condiciones de contratar, a su costo, un árbitro para satisfacer demandas de quejas de consumidores por bajos montos. Por consiguiente, se deben separar los montos, pues existen tiendas que tienen un promedio de préstamos a sus clientes que no superan las 18 unidades de fomento. ¿Acaso vamos a obligar a esa tienda a que contrate un árbitro por las quejas de sus clientes? Por eso, creo que se hace necesario separar los montos.

Debemos buscar la solución de las controversias cuando se trate de montos de, por ejemplo, cincuenta o sesenta unidades de fomento, y cuando se trate de montos superiores al indicado, por supuesto que se deberá recurrir a un árbitro. Pero no podemos enviar una queja a un árbitro por montos de, por ejemplo, sólo diez unidades de fomento.

Como miembro de la Comisión de Economía, llamo a los colegas a rechazar las modificaciones del Senado, con el solo propósito de discutir en comisión mixta las diferencias existentes.

He dicho.

El señor BERTOLINO ( Vicepresidente ).- Tiene la palabra el diputado señor Miodrag Marinovic.

El señor MARINOVIC.- Señor Presidente , parece que hay algunas autoridades que piensan que los diputados somos magos, porque en sólo dos días debemos analizar, evaluar y votar lo que los senadores, con su vasta experiencia, demoraron más de cinco meses en tramitar para proponer estas modificaciones al Sernac Financiero. Por lo tanto, lamento -en general, coincido con lo planteado por colegas de distintos partidos políticos- que tengamos que ver esto con tal apresuramiento.

El proyecto en discusión, uno de los más importantes que se han presentado a tramitación durante este período legislativo, busca resguardar los derechos de los consumidores respecto de la situación en que se encuentran hoy frente a bancos, casas comerciales, industrias del retail, grandes tiendas y entidades financieras. Celebro que así sea. He trabajado con mucha fuerza, como impulsor de esta iniciativa, en distintas comisiones de la Cámara.

¿Por qué es necesario preocuparse de proteger a los clientes del sistema financiero? Primero, porque la clase media chilena se encuentra con la soga al cuello. Todos sus integrantes están endeudados pagan tarjetas de créditos y créditos de consumo. Es un producto que ha crecido con mucha fuerza y vigor durante los últimos años, y los parlamentarios, el aparato legislativo y el Estado no hemos generado una ley que proteja a esa gente de esta situación que se está viviendo en el mercado financiero.

Pedir un préstamo de dinero no es lo mismo que comprar un televisor, un equipo de música o cualquier cosa. Muchas veces, la gente recibe un préstamo de bancos o casas comerciales, sin hacer mayor cuestionamiento de las tasas de interés cobradas o de las características que tiene el producto, porque necesita ese dinero para cubrir un problema urgente de salud o para pagar la educación de sus hijos, como vemos hoy, pues muchos padres se deben endeudar para que sus hijos puedan estudiar. Evidentemente, son materias de relevancia familiar, por lo cual debemos otorgarles un tratamiento y cuidado especial. ¡Cuántos padres están endeudados por este concepto! Los que no pueden pagar, terminan en Dicom, y los que pueden hacerlo, deben sacrificar años de trabajo para

## Discusión en Sala

pagar la educación de sus hijos.

¿Por qué debemos preocuparnos? Porque la banca es una industria especial. El año pasado ganó más de tres mil millones de dólares; obtuvo mejores rentabilidades que cualquier otro negocio. Me gustaría preguntar al dueño de algún almacén de barrio si estaría feliz con las utilidades de la banca; si estaría feliz con esa rentabilidad respecto del patrimonio invertido. Claro, porque estamos hablando de un pequeño patrimonio y de prestar la plata de terceros, que son los mismos chilenos endeudados que pagan altísimas tasas de interés al momento de pedir un préstamo.

Estas situaciones nos obligaron a impulsar el Sernac Financiero, para que el día de mañana la gente tome decisiones con información, transparencia, equilibrio y justicia, lo que hasta el momento no ha ocurrido.

En los últimos años hemos visto los abusos existentes en el ámbito financiero, el más atroz y vergonzoso de los cuales tuvo lugar en los últimos meses en la tienda La Polar. Aún estamos esperando que los delincuentes financieros que tramaron una estafa contra miles de chilenos, terminen en la cárcel; todavía no se ponen el traje a rayas, como esperan los chilenos que están en Dicom y la gente endeudada. Hoy, estamos empeñados en introducir una modificación para terminar con el abuso relacionado con las tasas expropiatorias que debemos pagar muchos chilenos. Estamos hablando de un interés máximo convencional de más de 50 por ciento.

En cuanto al cambio de cláusulas introducido por bancos e instituciones financieras, por todos es sabido que cambian las condiciones de créditos, plazos, tasas, cobro de comisiones y muchas otras cosas en los productos financieros, sin informar adecuadamente al cliente ni pedir su consentimiento.

Otro aspecto importante dice relación con la venta atada de productos. Es lo que ocurre cuando alguien abre una cuenta corriente, pues lo primero que hacen es comprometerlo a sacar la tarjeta de crédito. Lo mismo ocurre con los créditos hipotecarios. En suma, se trata de obligar, de una u otra manera, a la gente a terminar más endeudada.

Hoy tenemos un Sernac débil, que hace lo posible, pero requiere de mayores atribuciones legales y recursos para defender a los consumidores, porque los juicios son costosos. Esto no lo digo yo; lo dice la Fiscalía Nacional Económica, que ha analizado en profundidad la industria financiera, bancaria y del retail en nuestro país. Señala que hay problemas de competencia y de transparencia en los cobros, empaquetamiento de productos financieros, barreras de entrada, etcétera. No podemos elegir. La otra vez, sostuvimos una reunión para tratar el tema de la Tasa Máxima Convencional, y un representante de la banca dijo: "¡Bueno, si no le gusta la tasa, váyase al banco de al lado!". Los chilenos no pueden hacer eso, es irreal, porque están atrapados por el banco dueño de sus productos y del crédito.

Por eso, debemos estimular la competencia -es lo que, en definitiva, necesitamos- y generar las barreras que permitan regular la industria financiera a cabalidad.

El proyecto introduce mejoras importantes. Ventas atadas, es decir, uno va por un producto y le terminan vendiendo tres o cuatro cosas asociadas. Debemos terminar con esas ventas. Por eso, pido votación separada del artículo 17 H), porque la votación que introdujo el Senado permite la existencia de ventas atadas en lo que respecta a los créditos hipotecarios.

Cláusulas abusivas y transparencia en los contratos. ¿Cuántos chilenos hemos sido esquilados y violentados respecto de las cláusulas que nos imponen los bancos? En definitiva, no tenemos derecho a alegar. En la medida en que los créditos son más modestos y más necesarios, mayor es el abuso que comete el banco o la institución financiera.

Es necesario que sea exigible la información total. Muchos clientes de bancos han denunciado que piden información de los costos y de los cobros, pero los bancos se lavan las manos y no la entregan.

En cuanto a los cobros indebidos en tarjetas de crédito de casas comerciales, bancos y otras instituciones, son pan de cada día.

Señor Presidente , la mediación es otro tema positivo, pero hay que analizarlo. También se establece el arbitraje. El reclamo ante la Corte de Apelaciones es finalmente un arbitraje. ¿Qué deudor va a contratar a un abogado para alegar en la Corte de Apelaciones respecto de un crédito de 200 mil, 300 mil ó 400 mil pesos? Un abogado cobra

## Discusión en Sala

más que eso. Por lo tanto, hay que corregir ese problema.

En consecuencia, pido votación separada del artículo 56 H.

En cuanto a los desafíos pendientes, puedo expresar que la Tasa Máxima Convencional debería venir en el proyecto. Es fundamental abordar esa materia.

En cuanto a la eliminación de los cobros por los prepagos, puedo decir que cuando alguien tiene un crédito a largo plazo, queda atado de manos o retenido. Al respecto, no hay movilidad entre los distintos bancos.

Es necesario elevar las penas de los delitos económicos en que hay fraudes colectivos. Lo planteamos en el caso de La Polar. Queremos trajes a rayas para los ladrones y sinvergüenzas que urden estafas. Las personas quieren que ellos vayan presos.

Además, queremos que los bancos informen sobre los cobros, que el historial de los créditos -como lo hemos planteado- sea de propiedad del cliente y no de la entidad bancaria, y que se reduzcan las barreras de entrada al negocio.

Señor Presidente, pido votación separada del artículo 56 D.

Finalmente, lamento la celeridad para abordar uno de los proyectos más importantes que el Gobierno ha ingresado a tramitación al Parlamento, pues busca defender a millones de chilenos que están endeudados y con la soga al cuello, los cuales hoy dependen de lo que diga el banco o la casa comercial.

He dicho.

El señor BERTOLINO ( Vicepresidente ).- Tiene la palabra el diputado señor Fuad Chahín.

El señor CHAHÍN.- Señor Presidente , este proyecto, esperado y necesario, ha generado muchas expectativas, porque busca dar mayor protección a los clientes de uno de los mercados más desiguales y asimétricos, que tiene lugar entre quienes otorgan créditos y quienes los piden. Se trata de un mercado en el que se ha generado un conjunto de abusos, como el de La Polar y muchos otros, como las ventas atadas, el empleo de cláusulas abusivas, el colmo de tasas de interés injustificadas y la firma de contratos a ciegas.

Hicimos un gran esfuerzo para mejorar el proyecto que ingresó el Gobierno a la Cámara de Diputados. Era tan pobre que la Comisión de Economía, en forma unánime, dijo que sus integrantes no estaban dispuestos ni siquiera a comenzar a legislar.

Después se presentó una indicación, se trabajó intensamente en la Comisión de Economía, pedimos muchas cosas de iniciativa exclusiva del Presidente de la República , en algunas de las cuales no nos fue bien. Posteriormente, el proyecto pasó a la Comisión de Hacienda, y ocurrió lo mismo. La Cámara lo aprobó y lo despachó, y estuvo seis meses en el Senado, cámara revisora que modificó íntegramente el proyecto. Ahora, nos piden que, en doce horas, en la Cámara de Diputados seamos capaces de estudiar, analizar y votar modificaciones que el Senado tardó seis meses en despachar. Pedimos que se quitara la calificación de urgencia de discusión inmediata, para darnos el tiempo necesario, pero nos dijeron que no, y nos presionan y amenazan a través de los medios de comunicación.

Aquí, lo importante es que seamos capaces de lograr un buen proyecto, no un proyecto a la rápida. Fue objeto de mejoras sustantivas en el Senado. Eso debemos reconocerlo. Sin embargo, contiene un conjunto de vacíos y de modificaciones que derechamente perjudican los intereses de los consumidores.

¿Cuáles son algunos de esos vacíos? Algo que pidió en la Comisión Investigadora del caso La Polar el director nacional del Sernac: facultades sancionatorias y la posibilidad de aplicar multas cuando no se cumpla con la ley del Consumidor. Nosotros también lo pedimos. Ésta era la oportunidad para hacerlo, pero no se logró.

Nos hubiese gustado mejorar el rol fiscalizador del Sernac con un fortalecimiento integral, y establecer una defensoría pública de los consumidores, gratuita, con financiamiento público.

Lo que se hace es generar un procedimiento largo, engorroso, que parte por una defensoría al cliente, quien después tiene que ir a una mediación o arbitraje y, por último, si no está contento, debe llegar a los tribunales

## Discusión en Sala

ordinarios. Pero el consumidor no tendrá asesoría jurídica, un abogado que lo defienda. Por lo tanto, el gran paso de acceso a la justicia, es decirle: "Mire, usted puede ir sin un abogado". Pero cuando un consumidor vaya sin un abogado a discutir temas técnicos y complejos como éste, con abogados de la banca o del retail, ¿qué le pasará?

¿Por qué no creamos una defensoría del consumidor pública gratuita, a través de las organizaciones de consumidores? Las multas, en vez de ir a beneficio fiscal, podrían destinarse a esas organizaciones. Así, con las multas cursadas a empresas, se podría financiar la defensoría del consumidor. Al respecto, existe un silencio. ¿Por qué no nos damos la oportunidad de mejorar esto en comisión mixta?

El proyecto tiene algunas cosas que no nos gustan. Así, por ejemplo, el sello Sernac , que es su corazón, primero, será voluntario. Si la empresa quiere, lo obtendrá. Seguramente, será un incentivo, y esperamos que así sea. El Sernac otorgará ese sello por sí y ante sí; no consultará a los consumidores, quienes tendrán cero participación.

Pero, lo que es peor, una vez que se pronuncie sobre las solicitudes del sello Sernac , la empresa tendrá derechos, no sólo a la reposición que da la ley de procedimiento administrativo, porque se crea una acción especial de reclamación ante el ministro , ya que aquí no hay recurso jerárquico .

Reitero, se crea una acción especial de reclamación si no se entrega el sello del Sernac a la empresa. Si le entregan el sello del Sernac, los consumidores no podrán reclamar ante el ministro , por ejemplo, porque a juicio de ellos esté mal otorgado. En suma, se entregan más derechos y más acciones a las empresas que a los consumidores para reclamar respecto del corazón del proyecto.

¿Es bueno eso, señor Presidente ? ¿Por qué no lo corregimos? ¿Por qué no entregamos las mismas facultades y los mismos derechos a empresas y consumidores, al menos en esta materia? Me parece que debemos darnos tiempo para resolver este asunto.

De la misma manera, nos parece también importante el tema de las sanciones. El catálogo de sanciones tiene cierto techo muy alto respecto de las multas, pero no tiene piso: pueden partir de una unidad tributaria mensual. Nos parece apropiado establecer un piso, de manera de contar con sanciones ejemplarizadoras para las empresas, a las cuales muchas veces les resulta mucho más rentable incumplir la ley y pagar la multa, que cumplir la norma y evitar la multa. Por eso, tenemos que mejorar el catálogo de sanciones.

Algunas normas carecen de sentido. Venía una en el texto aprobado por la Cámara de Diputados, a la cual se le introdujeron algunos cambios. Me refiero a la posibilidad de aumentar, por ejemplo, los costos, tarifas o comisiones de un producto, cuando se cierra otro producto. Al respecto, la Cámara de Diputados incorporó la resciliación, pero el Senado la eliminó. ¿Cuál es su efecto jurídico y práctico? Que basta con que la empresa, el banco, la institución financiera o el retail, preste su consentimiento de cierre, que concurra su voluntad, para cambiar el precio. Es decir, un derecho del consumidor queda a la mera voluntad del proveedor del servicio.

Eso nos parece inaceptable. Debiese incorporarse la hipótesis de resciliación en esa protección.

Las ventas atadas. Nosotros hicimos un gran esfuerzo por evitarlas. Por lo mismo, nos parece incomprensible que el Senado suprimiera una norma de toda lógica que aprobamos en la Cámara de Diputados. La voy a leer textualmente, para que me digan si tiene sentido su supresión. Dice: "Los proveedores tampoco podrán cambiar los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos contratados en forma conjunta o accesoria a un crédito hipotecario o de consumo, mientras se encuentre pendiente el plazo de vencimiento final de éstos". ¿Para qué? Para evitar el efecto que se produce con las ventas atadas, porque si alguien cierra la cuenta corriente, le sube la tasa de interés en el crédito hipotecario. El Senado suprimió esa norma, con lo cual abre la puerta nuevamente a la presión, mediante el cambio de las condiciones del crédito hipotecario, si el cliente cierra algún producto. Por lo tanto, debemos reponer la norma aprobada por la Cámara.

Existe otro tema que nos parece complejo. Nosotros discutimos respecto del sobreendeudamiento. ¿Quiénes son los más sobreendeudados? ¿A quiénes se les cobran tasas de interés más caras? A los jóvenes y a los adultos mayores. Diversos economistas lo han señalado en la Cámara de Diputados. Debido a eso, incorporamos en el proyecto una norma que prohíbe, no la publicidad, sino la venta directa de productos financieros, como cuenta corriente, línea de crédito, créditos de consumo y tarjetas de crédito, en establecimientos educacionales y en lugares de concurrencia habitual de los adultos mayores. Sin embargo, el Senado suprimió esa disposición. Por lo tanto, seguiremos viendo a estudiantes universitarios que en el segundo año de su carrera ya tienen línea de

## Discusión en Sala

crédito y tarjeta de crédito, a pesar de que no perciben ningún ingreso. Cuando ellos egresen de su carrera, además de deber a la universidad, deberán al banco la línea y la tarjeta de crédito. Probablemente, muchos estarán en Dicom y no podrán encontrar trabajo.

¿Cómo es posible aquello? ¿Cómo es posible que se siga permitiendo que en los lugares de pago de los adultos mayores se les vaya a ofrecer créditos, en circunstancias de que muchos de ellos se encuentran en situación de vulnerabilidad? Reitero, el Senado suprimió la normativa que establecía esa prohibición.

Por lo tanto, creo que debemos darnos la oportunidad de legislar bien y de establecer una institucionalidad y una legislación que realmente proteja a los consumidores financieros de los abusos.

Me parece muy breve el plazo de doce horas que se dio a esta Corporación para analizar las modificaciones del Senado, que cambió completamente lo aprobado por la Cámara. Eso impidió que ellas pudieran ser tratadas por la Comisión de Hacienda y la Comisión de Economía alcanzó a revisar sólo la mitad. Además, el ministro de Economía no se encuentra presente en la Sala.

¡Démonos la oportunidad para mejorar el proyecto! ¿Tiene aspectos buenos? ¡Claro que sí! Sin embargo, con las modificaciones del Senado, da un paso hacia adelante y dos hacia atrás. Nosotros no podemos aprobarlas de esta manera en la Cámara de Diputados.

Por eso, pido votación separada de cada una de las enmiendas que introdujo el Senado, con el objeto de que en comisión mixta se resuelvan las discrepancias suscitadas entre ambas ramas del Congreso Nacional. ¿Queremos que el proyecto se apruebe? ¡Claro que sí! Sin embargo, deseamos aprobar una buena iniciativa, con un sentido constructivo, porque así lo demanda la ciudadanía. Si aprobamos las enmiendas del Senado con los vacíos que he señalado, después probablemente seremos criticados y sumaremos un punto más a la opinión no muy favorable que la ciudadanía tiene de nosotros.

He dicho.

El señor BERTOLINO ( Vicepresidente ).- Tiene la palabra el diputado señor Gonzalo Arenas.

El señor ARENAS.- Señor Presidente , es cierto que nos hubiese gustado tener más tiempo para discutir el proyecto en la Comisión de Economía, pero considero injustas las críticas que se hacen al respecto.

En las modificaciones introducidas por el Senado no hay ningún cambio relevante en relación con las ideas matrices aprobadas en la Cámara de Diputados. Aun más, creo que el proyecto se perfecciona y abarca más allá de la protección del consumidor. Si bien se pudo haber ampliado el plazo de tramitación para hacer posible la discusión de las enmiendas en la Comisión de Economía de la Corporación, eso no obsta a que hoy estemos ante un muy buen proyecto, que crea el Sernac Financiero, el cual, además, cumple con estándares internacionales.

Hace una semana se aprobó en España la ley de transparencia del consumidor bancario. Si uno revisa esa legislación, que cumple o debe cumplir con todos los estándares de la Unión Europea, y la compara con el proyecto modificado por el Senado, se puede observar que la señalada ley española, en algunos aspectos, tiene estándares más bajos que los establecidos en esta iniciativa.

Por lo tanto, el proyecto constituye un avance enorme en nuestra legislación y está a la altura de lo que dispone la legislación internacional en materia de trasparencia.

¿Puede haber algunas imperfecciones o aspectos que nos generen dudas en el proyecto? ¡Sí, puede haberlos! Pero, ¿qué ocurre? El sistema del Sernac Financiero y de protección al consumidor financiero es nuevo, incluso a nivel mundial, de manera que todavía se está probando y se puede avanzar más en la materia. En Estados Unidos de América, hace muy poco tiempo -menos de un año-, el Presidente Obama estableció una especie de sernac financiero norteamericano, pero con muchas dudas sobre cuál era la institucionalidad más eficiente para proteger al consumidor financiero. De hecho, en Estados Unidos de América esa materia no es algo que esté relacionado con el consumidor propiamente tal, sino más bien con las formas que requiere la superintendencia del mercado financiero. Es decir, si seguimos el esquema norteamericano, el organismo debería ser una institución independiente, en cuyo directorio estuviesen representados los superintendentes o comisiones de valores, tal como ocurre en el caso norteamericano. Por lo tanto, tiene una dinámica muy distinta a lo que se propone establecer en el proyecto de ley.

## Discusión en Sala

¿A qué me refiero con lo anterior? A que no se trata de que haya un sistema mejor o peor que otro, puesto que la experiencia a nivel mundial demuestra que ese sistema está recién implementándose. Por lo tanto, tiene que haber pasado un tiempo de la aplicación de la ley para determinar qué mejoras se pueden hacer en la práctica.

Por eso, más allá de las dudas que pueda haber respecto de determinados artículos, considero que es un muy buen inicio y que algunas perfecciones que se le puedan hacer a futuro al sistema solamente serán posibles de llevar a cabo una vez que el Sernac Financiero esté operando en la práctica, en régimen, y podamos ver qué mejoras se le pueden introducir.

Considero que el proyecto enmendado por el Senado es muy positivo, porque plantea proposiciones que por años hemos intentado tratar de establecer en la legislación. Por primera vez, en veinte años, hemos logrado incluirlas, como ocurre con el caso de la carga o tasa anual equivalente, la cual siempre hemos mencionado como necesaria para dar mayor claridad a los consumidores. El proyecto establece eso con claridad, aspecto que tratamos de incluir, por primera vez, en el MKB, propuesta que fue presentada al Ministerio de Hacienda, pero no logró prosperar.

Cuando discutimos el crédito universal, también tratamos de hacer esa incorporación, pero no se logró una solución. Lo que tratamos de establecer ahora es la carga anual equivalente, que es la mejor forma para alcanzar mayor transparencia.

En la iniciativa que ha sido modificada por el Senado se establece, en forma clara, qué es la liquidación total del crédito y se señala la necesidad de levantar las garantías cuando sean inadecuadas o hayan cumplido las obligaciones que las justificaban.

Además, por primera vez, se dispone el desglose real de todos los cargos de las comisiones, de los costos y de las tarifas asociadas al consumidor financiero. También, se prohíbe, en forma expresa, los mandatos en blanco y aquellos que no admiten revocación por parte del consumidor, lo cual, como todos sabemos, era una práctica habitual de la banca.

Asimismo, se preceptúa algo que es fundamental, que se relaciona mucho con lo señalado respecto de la legislación de transparencia del consumidor financiero español: la elaboración de formularios u hojas de resúmenes tipo por parte de la administración, para que sean fácilmente comparables por parte de los consumidores. La forma de presentar la información es fundamental en lo referido a las garantías para ese tipo de usuarios. En ese sentido, el artículo 17 C del proyecto modificado establece que los contratos deben incluir una hoja de resumen de sus principales cláusulas, lo cual está en concordancia con los reglamentos que la propia ley establece que debe dictar el Ministerio de Economía.

Por otra parte, se establecen los plazos que debe haber para el cierre de todo tipo de contratos, situación que siempre se alega, por ejemplo, en el caso del cierre de las tarjetas asociadas a las cuentas corrientes. Del mismo modo, no habrá más hipotecas generales si no es a petición expresa del consumidor.

Por otro lado, la prohibición de envío a los hogares de productos no solicitados también es un avance gigantesco, así como el establecimiento de la carga anual equivalente y la prohibición de las ventas atadas, problema que motivó una gran discusión en el Congreso Nacional y cuyas disposiciones lograron quedar establecidas en el proyecto.

Asimismo, se proponen sanciones para el incumplimiento de los reglamentos respectivos, lo que también es un gran avance. El establecimiento de esos reglamentos es algo por lo que veníamos peleando desde hace años. Incluso, el Ministerio de Economía del anterior gobierno intentó elaborar un reglamento de crédito, pero no pasó el trámite de Contraloría, de manera que no se pudo concretar. Hoy, por fin, se plantean cuatro tipos de reglamentos, los que serán de gran eficacia, porque incluirán sanciones de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

Así como el sello Sernac es un gran avance, no es menor la disposición que plantea la creación del sistema de atención al cliente. La obligación de contar con un servicio de atención al cliente para optar al sello Sernac sin duda será un avance muy notable en la relación que deberá haber entre los sistemas financieros o los proveedores de productos financieros y el cliente final. Lo que se ha dicho acá, en cuanto al grave riesgo que se corre con los mediadores o árbitros financieros, puesto que los costos de dichos arbitrajes o mediaciones van a ser de cargo del proveedor, es que constituirá un gran incentivo para que los servicios de atención al cliente sean eficientes y

## Discusión en Sala

busquen, hasta el último, una solución real. Eso va a dar dinamismo al sistema y, más allá de burocratizarlo, lo harán más expedito, porque van a ser las propias empresas las que van a tratar de llegar a acuerdos, de la mejor forma posible, con sus usuarios o consumidores.

Señor Presidente , quiero hacer notar lo que veníamos señalando desde el inicio de esta discusión: me refiero a lo bueno que existan ministros de fe que sean funcionarios del Sernac; el tema de la solicitud de información básica comercial, que es una nueva atribución; la necesidad de pedir nuevos antecedentes, que también es un gran avance, y, por último, los reglamentos del Ministerio de Economía que consideramos buenos y necesarios.

En resumen, estamos ante un proyecto que constituye un avance histórico en la protección de los consumidores y, especialmente, del consumidor financiero. Es una iniciativa que, estoy seguro también, no va a establecer la institucionalidad definitiva ni tampoco el catálogo de derechos y acciones definitivas relativas a la protección de los derechos del consumidor financiero; pero, sí, al menos, va a ser uno de los inicios más potentes que, considerando la legislación comparada, se puedan hacer sobre la materia.

Después, en la práctica, vamos a tener que ver cómo se perfecciona el sistema, cómo logramos adecuaciones que lo hagan expedito y que no generen costos, obligaciones o sobrecargas a las pequeñas y medianas empresas, que siempre tienen problemas para poder cumplir con este tipo de normas.

Espero, señor Presidente , que esto, de una vez por todas, imponga una cultura que es necesaria en nuestro sistema financiero: la del respeto al derecho de los consumidores, y termine con el dilema que tanto se señala, pero que resulta falso en la práctica. En efecto, siempre se dice que las personas son libres de firmar y de contratar lo que quieran, y que, por lo tanto, la libertad de contratación no puede verse afectada por normas que condicione la relación entre proveedores financieros y consumidores. Hoy, nos damos cuenta de que eso no es real. La gente no lee o no entiende debido a lo difícil que es la entrega de información.

Por eso, señor Presidente, por su intermedio, pido a todos los parlamentarios su voto favorable a este importante proyecto.

He dicho.

El señor BERTOLINO (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado René Alinco.

El señor ALINCO.- Señor Presidente , este es un nuevo anuncio del Gobierno en el que la letra chica refleja que es falso lo que se dice por los medios de comunicación. Cuando el gobierno anunció el proyecto del Sernac Financiero, todos los chilenos nos pusimos contentos, especialmente los de clase media y baja, para los cuales el hecho de solicitar un crédito en la banca no es un lujo, sino una necesidad.

A la hora de analizar el proyecto vemos que trata de grandes anuncios y los beneficios reales y efectivos para los trabajadores son muy pocos. ¿El Sernac Financiero va a tener las mismas facultades del actual Sernac? El actual Sernac pesa menos que un paquete de cabritas; no tiene ningún poder sobre la fijación de precios de los artículos de primera necesidad, que es lo que nos interesa. Y, como está este proyecto, el Sernac Financiero va a ser algo similar. ¿Quién fija los intereses? Los dueños del negocio, los bancos. Ellos determinan, y van a seguir determinando qué tasas, qué intereses y qué condiciones imponen al usuario.

Es más, esta honorable Cámara de Diputados, en el proyecto que se aprobó, incluyó un artículo que protegía al usuario y prohibía a la banca cambiar las reglas del juego una vez iniciado el proceso. Pero, lamentablemente, el Senado hizo modificaciones y anuló dicho artículo que, insisto, protegía al usuario. No tengo la menor duda de que la anulación de ese artículo se llevó a cabo por presión de los bancos y lamento que el Senado haya cedido a ella.

Se ha dicho acá que el Senado discutió durante seis meses este proyecto y que a nosotros nos dan un par de horas para examinarlo. Eso, sin duda, refleja que el Gobierno nos está presionando. Al mismo tiempo la banca privada - tampoco lo dudo- está presionando al Gobierno. Y nosotros debemos aprobar este proyecto sin el tiempo suficiente para una discusión en profundidad. Hay créditos y créditos. Por ejemplo, no es lo mismo solicitar un crédito para algún artículo de lujo que para dar educación a un hijo, para una vivienda o un problema de salud, o para salvarle la vida a un familiar. Esas cosas no se determinan en este proyecto.

Creo que si esta Cámara de Diputados quiere ser consecuente con las necesidades de la gente o con el anuncio que hizo el Gobierno, un par de meses atrás, referente al Sernac Financiero, este proyecto, sin lugar a dudas, debe

## Discusión en Sala

rechazarse por respeto a nuestra gente, porque si no, va a ser más de lo mismo: grandes anuncios y a la hora de los quiubos no pasa nada. Es tiempo de que legislemos a fondo. Aquí, el problema es el sistema político-económico vigente en Chile. El mercado jamás ha regulado para beneficiar a los pobres, a los trabajadores. El mercado regula hacia arriba, no hacia abajo.

Por lo tanto, señor Presidente, anuncio mi voto en contra, porque este proyecto, sin lugar a dudas, no va a favorecer a los millones de chilenos que solicitan un crédito, sino que va a seguir fortaleciendo las arcas de los económicamente poderosos, es decir a los representantes de la banca privada.

He dicho.

El señor BERTOLINO ( Vicepresidente ).- Tiene la palabra el diputado Patricio Vallespín.

El señor VALLESPÍN.- Señor Presidente , comparto con los colegas en que estamos frente a un grave problema. Por una parte debemos reparar en nuestra responsabilidad legislativa, y por otra, en el rigor de nuestras decisiones en temas fundamentales para los ciudadanos. Porque, efectivamente -lo dijo el diputado Chahín -, en doce horas no se nos puede pedir un análisis serio, fundado, responsable, de las innumerables modificaciones que este proyecto de ley ha suscitado. De hecho, fuimos extremadamente críticos sobre la primera propuesta que hizo el gobierno respecto al Sernac Financiero, porque dotaba a una institución -lo dijimos con mucha fuerza- con balas de agua. Era una pistola de agua frente al potencial y la fuerza de los proveedores de servicios financieros. Pensábamos que las medidas contenidas en el proyecto, prácticamente, les iba a dar lo mismo.

Dicho eso, se avanzó igual, nos obligaron a votar en ese minuto, se aprobó una cosa absolutamente insuficiente - muchos estuvimos en contra- y el Senado entró a su redefinición.

En este caso, de acuerdo con nuestro rol colegislador, tenemos el deber de perfeccionar un proyecto muy importante que reduce el abuso del sector financiero y del retail, pero cuyas disposiciones no podrán ser ejercidas en plenitud en las condiciones en que hoy se presentan.

Por su intermedio, señor Presidente , quiero decir al ministro que ésa esa la razón por la que ninguno de los siete parlamentarios que estuvimos presentes en la discusión habida ayer en la Comisión de Economía recomendó aprobar las modificaciones introducidas por el Senado, porque son tan significativas y tienen tanta implicancia, que no era responsable aprobarlas en esas condiciones. Por eso, decidimos tomar una posición al respecto, lo que se tradujo en cuatro votos de rechazo y tres abstenciones, a fin de que las modificaciones del Senado sean revisadas en una Comisión Mixta. El diputado Edwards dijo con mucha claridad que hay aspectos que perfeccionar; sabemos que los hay. ¿Por qué no hacerlo en una comisión mixta, para que efectivamente los ciudadanos y los consumidores queden protegidos?

Creemos que el proyecto, en esencia, no es malo, pero es claramente perfeccionable. Es nuestro deber, como órgano colegislador, mejorarlo. No podemos renunciar a ello por la urgencia que se nos impone. La responsabilidad parlamentaria en esta materia es fundamental. Soy un convencido de que corregir ciertos numerales en una comisión mixta sin duda será positivo para los consumidores.

Ahora, no considero que esto sea lo ideal, de ninguna manera. La bancada de la Democracia Cristiana ha dicho con mucha fuerza que no basta con el Sernac Financiero. Ha llegado el minuto, a raíz de casos como el de La Polar -el informe que al respecto elaboró la Comisión Investigadora pronto será presentado a consideración de la Sala-, de avanzar en una regulación y en una fiscalización integral del retail. Eso significa crear una superintendencia de control del retail o crear un área en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras explícitamente dedicada a esa regulación, a fin de evitar que suceda otro caso como el de La Polar, en el que un conjunto de directivos se coludió para defraudar a un millón de chilenos y chilenas. Pero un proyecto de esa naturaleza es facultad del Ejecutivo y no podemos imponerlo.

Por eso entramos en la discusión de las atribuciones que se otorgan al Sernac con una mirada profunda, orientada a defender el derecho de los consumidores. El Senado hizo un cambio sustantivo, de enfoque, en las formas de actuar de esta nueva institucionalidad, varias de las cuales, insistió, van en la línea pertinente, pero con vacíos y con ciertas incongruencias. Además, eliminó ciertas condiciones que habíamos establecido, en forma unánime, en la Cámara de Diputados. Por tanto, no podemos dejar de remediar esas falencias, esos vacíos y esas incongruencias.

## Discusión en Sala

Permítanme señalar algunas de ellas, para demostrar que estamos pensando en mejorar y perfeccionar esta legislación y no en trabarla o destruirla. No somos irresponsables, sino consecuentes con la idea de proteger a los consumidores.

Primero, el sello del Sernac es voluntario. La idea es generar una diferencia entre los proveedores de productos y servicios financieros a través de este sello entregado por el Estado. Pero creemos que debe haber una adecuación del mismo. No puede ser entregado en forma permanente. Las cosas cambian, las prácticas cambian, la tecnología cambia. Por ello, es necesario establecer un plazo de revisión, para determinar si el sello se otorga nuevamente o no. Asimismo, creemos que en la decisión sobre dicho otorgamiento deberían participar las organizaciones de consumidores. ¿Por qué temer que tengan un rol respecto de ese sello? Creemos que es fundamental; sin embargo, no está considerado en las modificaciones del Senado.

Se establece un nuevo sistema de atención al cliente y un sistema de solución de controversias entre el proveedor y el consumidor. En una primera etapa, este sistema de protección es manejado por la empresa. Si no se llega a una solución, se pasa a una segunda etapa, en que es administrado por esta nueva institucionalidad. Pero esta última etapa, en la que se establecen requisitos, límites de acción y montos de las operaciones, a nuestro modo de ver requiere mayores precisiones. Es demasiado relevante para que no quede resguardada la protección de los consumidores. Se requiere un esquema compatible con la magnitud de la deuda. Asimismo, hay otras temáticas que ameritan mayor precisión.

El rol de las organizaciones de consumidores prácticamente no se considera en este proyecto modificado por el Senado. El hecho de que las organizaciones de consumidores -constituidas para proteger sus derechos- no tengan ningún rol en el Sernac Financiero nos parece preocupante. Si se niega el sello Sernac a una empresa, ésta podrá apelar al ministro para que esa decisión se reconsideré. Pero la organización de consumidores no puede apelar al ministro cuando se aprueba el sello a una institución que, según esos consumidores, ha demostrado incompetencia, irresponsabilidad y abuso. No está equilibrada la balanza para proveedores de servicios financieros y consumidores.

Se habla de las nuevas funciones de esta institucionalidad. Sin embargo, no tuvimos espacio ni tiempo para discutir y respaldar los recursos que garanticen que esas nuevas funciones se van a cumplir. El diputado Lorenzini se va a referir al tema de los recursos.

Respecto de las ventas atadas hicimos un sólido planteamiento. Si bien las modificaciones del Senado resguardan mejor esa materia, no garantizan plenamente que ellas no vuelvan a producirse. Y esto no lo podemos permitir. Debemos garantizar que no habrá ventas atadas nuevamente. Según nuestra mirada, el texto propuesto por el Senado deja espacios para que ellas se produzcan. Ningún consumidor podrá quedarse plenamente tranquilo de que no se repetirán. Por ello, hay que perfeccionar ese aspecto en una comisión mixta.

En síntesis, creemos que este proyecto modificado por el Senado avanza en la protección del consumidor, pero no resguarda adecuadamente las funciones regulatorias que el Sernac debe tener. Por eso, nos parece que varios de sus numerales deben ser revisados en una comisión mixta, en la que senadores y diputados, de Gobierno y de Oposición, seamos capaces de perfeccionarlos en la búsqueda de mayor equilibrio y justicia en la relación entre proveedores de servicios financieros y consumidores. Si no se perfeccionan en esa instancia, los senadores y diputados podríamos ser calificados como personas que hacen publicidad engañosa, pues aprobaremos un proyecto que dice un montón de cosas, pero que finalmente no será capaz de responder ante los derechos de los consumidores. En la Democracia Cristiana no nos queremos prestar para eso.

Por lo expuesto, anuncio que vamos a votar en contra del proyecto para que sea tratado en una comisión mixta, a fin de que se perfeccione en pro de los consumidores, en pro de terminar con los abusos y en la búsqueda de mayor equilibrio entre consumidor y proveedor de servicios financieros.

He dicho.

El señor BERTOLINO ( Vicepresidente ).- Tiene la palabra el diputado señor José Manuel Edwards.

El señor EDWARDS .- Señor Presidente , discrepo especialmente del tono usado por muchos diputados que me han precedido en el uso de la palabra a la hora de referirme al proyecto. Quiero dejar las cosas bastante claras: creo que éste es un gran proyecto. Como nunca una coalición de Gobierno y un Presidente se han "puesto las pilas"

## Discusión en Sala

para defender de verdad a los consumidores.

Recordemos algunas cifras.

Uno de cada tres reclamos al Sernac es por servicios financieros; los otros, por telecomunicaciones y transportes. Por lo tanto, la sola idea de legislar para crear un Sernac, un servicio especializado en temas financieros es un gran avance y tenemos que apoyarla con la máxima de las fuerzas.

El proyecto nos entrega cosas muy novedosas. Por ejemplo, el Estado, a través del Sernac, crea un sistema por el cual las empresas proveedoras someterán al Sernac, voluntariamente, a revisión, los nuevos contratos de adhesión. Estamos hablando de tarjetas de crédito, de créditos hipotecarios, en fin, de todos los servicios financieros. Es decir, someterán a la revisión del Sernac todos los nuevos contratos, cláusula por cláusula, y si esas cláusulas no son abusivas, o sea, están en consonancia con los derechos de los consumidores, entonces el Servicio les otorgará un sello Sernac.

¿Qué es este sello? El sello Sernac es una garantía que tendrá el consumidor de que el contrato que está negociando con el proveedor es serio y que respeta sus derechos de consumidor. Por esto, el proyecto tenemos que aprobarlo con la mayor de las fuerzas y dejar a un lado las críticas injustas que se le han hecho.

Es más, a quienes hablan de rechazar las modificaciones del Senado les digo que hay que tener un poco más de ojo, porque el trabajo que realizaron los senadores durante seis meses estuvo enfocado, principalmente, en la defensa de los consumidores.

Déjenme dar un ejemplo.

Una de las modificaciones que plantea el Senado se relaciona con el sello Sernac. Esa modificación establece que el proveedor que quiera contar con el sello Sernac está obligado a someter todos sus contratos de adhesión a revisión. Por lo tanto, el sello Sernac se entregará sólo al proveedor que acredite y garantice el respeto por los derechos de los consumidores. En síntesis, si los contratos de adhesión están en línea con lo que pretende el Sernac, como sistema de defensa del consumidor, el proveedor obtendrá el sello Sernac. Ahora, la revisión es a todos los contratos que ofrece el proveedor y no a uno en particular. Es decir, ningún proveedor financiero podrá ofrecer, por ejemplo, un crédito hipotecario con sello Sernac, y, al mismo tiempo, no hacerlo con el resto de los productos o servicios financieros de que dispone.

Por lo tanto, las modificaciones del Senado van en línea de defender al consumidor y están en consonancia con lo que este gobierno y, por lo menos, la coalición de Gobierno quiere.

Otra modificación está referida a las ventas atadas. Este proyecto hace una muy buena defensa de los consumidores y prohíbe las ventas atadas de productos, es decir, ya no se podrá obligar al consumidor a tomar varios servicios cuando sólo le interesa uno. Cuando pida un crédito hipotecario, ya no estará condicionado a la contratación de otro producto, como cuenta corriente, cuenta vista o tarjeta de crédito. Tampoco podrá estar atado el pago de la cuota al pago automático de una cuenta corriente de la entidad financiera que otorgó el préstamo.

Por lo tanto, la prohibición de la venta atada es una novedad, y todos los diputados que representamos a los consumidores que han visto vulnerados sus derechos debemos defenderla con mucha fuerza.

Otras modificaciones del Senado, aunque muy interesantes, necesitan, a mi juicio, más estudio, más trabajo en detalle. Por ejemplo, todo proveedor que tenga sello Sernac deberá contar con un servicio de atención al cliente. En caso de que ese servicio no resuelva el eventual reclamo de un consumidor o que no quede satisfecho con lo resuelto, el cliente, sin costo alguno, podrá acceder a un mediador. Esta instancia mediará entre los desavenidos, es decir, entre proveedor y consumidor. Ahora, si el consumidor no está conforme con la propuesta del mediador, podrá recurrir a un árbitro financiero, que será la última instancia en el proceso de impugnación. Repito, todo el proceso es gratis para el consumidor. Por lo tanto, es de toda lógica defender esta propuesta.

Con todo, este sistema de solución de controversias es altamente complejo. Por eso, requiere de un estudio más acabado de parte de las Comisiones de Economía y de Hacienda de esta Cámara.

Por lo anterior, pido votación separada de los artículos 17 D y 17 F, del texto aprobado por el Senado. ¿Cuál es el problema con el artículo 17 F? Muchos proveedores de productos y servicios financieros promocionan tarjetas de

## Discusión en Sala

crédito en ciertos lugares donde no queremos que se entreguen este tipo de servicios, por ejemplo, en los locales de pago de los beneficiarios del Instituto de Previsión Social, IPS (ex INP). Me refiero a los locales de pago que administra una Caja de Compensación. Son muchos los adultos mayores que reciben una pensión solidaria de 75 mil pesos y que están muy endeudados. Pero, a través de ciertas ofertas financieras -muchas veces no les entregan la información completa- se endeudan más. Me parece que los proveedores financieros no debieran estar cerca de los locales de pago de los adultos mayores, especialmente cuando hablamos de gente que recibe pensiones básicas solidarias.

Por lo tanto, la modificación del Senado de suprimir la prohibición que se contemplaba en el artículo 17 F, aprobado por la Cámara, de vender productos financieros en recintos de concurrencia habitual o de adultos mayores o en establecimientos educacionales, cuando sabemos que muchos estudiantes no tienen la capacidad de generar recursos para pagar esas deudas, merece una discusión más profunda.

Respecto del artículo 55, pediré que se reponga un inciso que eliminó el Senado. La Cámara Alta suprimió algo que para nosotros es bastante importante: la validez del sello. Independientemente de la fiscalización que haga el Sernac, ésta debe estar limitada en el tiempo, para obligar a los proveedores a revisar los contratos.

¿Por qué es tan importante reponer ese inciso? Recuerden que en el caso de La Polar, desde 2006 en adelante, eran cientos los reclamos que se hacían anualmente, hasta llegar a 2011, cuando nos encontramos ante una estafa masiva, de alrededor de un millón de personas, más los pequeños accionistas. ¿Y qué pasó? Fíjense que el director del Sernac , el señor José Roa , quien tenía todas las atribuciones para iniciar una demanda colectiva, amén de que estaba obligado por reglamento, no lo hizo y dejó que se siguiera incubando la estafa o el timo del siglo, como ha sido llamado el fraude de La Polar.

Por lo tanto, y a pesar de que el Sernac, en general, actúa bien y que su actual director ha hecho un excelente trabajo, muchas veces las leyes no se cumplen. Por eso, y como una forma de asegurar la defensa del consumidor, el sello Sernac debe tener un plazo máximo de validez, amén de las fiscalizaciones que realice el Servicio Nacional del Consumidor.

Por último, quiero expresar mis razones para abstenerme de votar el artículo 56.

Esta disposición, en general, la considero positiva, porque crea la figura del servicio de atención al cliente e introduce las figuras del mediador y del árbitro financiero. Sin embargo, una disposición que genera un cambio tan sustantivo y profundo en nuestra institucionalidad no pudo ser revisada como corresponde por la Comisión de Economía.

Con todo, tenemos que defender este gran proyecto, que crea el Sernac Financiero, sobre todo por la defensa implacable de los consumidores que ha efectuado este Gobierno, el Gobierno de Sebastián Piñera. Por eso, debemos aprobarlo con la mayor rapidez posible.

He dicho.

El señor BERTOLINO ( Vicepresidente ).- Tiene la palabra el diputado señor Felipe Harboe.

El señor HARBOE.- Señor Presidente , icómo ha cambiado el país! Me permito recordar la frase de un senador dicha a principios de la década del 90, cuando se discutía la primera ley del Consumidor: "No debemos intervenir en las relaciones entre consumidores y proveedores. El mercado es y debe ser el encargado de regular dichas relaciones.". La frase pertenece al entonces senador Sebastián Piñera .

iGracias a Dios, todo el mundo tiene derecho a cambiar sus posiciones! Ya no discutimos la existencia de una ley del Consumidor, sino que estamos debatiendo algo distinto: cómo creamos un mecanismo para proteger a los consumidores en una sociedad estructuralmente abusiva.

Estamos analizando un muy buen proyecto, porque avanza en otorgar competencia en el ámbito financiero a la institución llamada a proteger a los consumidores. Ya se dijo acá que uno de cada tres reclamos que se presentan ante el Sernac dice relación con el sistema financiero, porque nuestra economía está bancarizada. Tenemos una obsesión por bancarizarlo todo, porque el crédito, en nuestra sociedad de consumo, genera estatus y calidad de vida, pero en forma aparente.

## Discusión en Sala

En consecuencia, se nos está produciendo el problema de que tenemos una cultura ciudadana del endeudamiento. Somos 16 millones de habitantes, pero tenemos 24,8 millones de tarjetas de crédito y bancarias. Ésta es nuestra realidad.

Por lo tanto, si tenemos ciudadanos convertidos en verdaderos consumidores permanentes, resulta fundamental evitar los abusos, para lo cual existen dos alternativas en política económica: por la vía de la autorregulación o de la regulación. La autorregulación ha imperado durante mucho tiempo; pero, lamentablemente, los parlamentarios y las parlamentarias sabemos que no ha dado el resultado esperado, ya que nuestros electores nos piden protección cuando las entidades financieras abusan de ellos, porque no se han autorregulado con la debida prontitud ni profundidad para evitar esos abusos.

Por lo anterior, se requiere establecer una ley que regule a las financieras, pero a la autoridad no le gusta meter mano a la ley general de Bancos, la que me di la "lata" de leerla completa, lo que me permite afirmar que no contiene ni una letra relativa al consumidor. Ello se debe a que sólo regula el mercado de la oferta, pero no dice nada en relación con la protección de los clientes.

Señor Presidente , insisto en que el proyecto avanza en facultar al Sernac para sancionar esos abusos, lo que indica que asumimos que el mercado será abusivo, en circunstancias de que debiéramos evitar que se cometan esos abusos a través de una regulación de derecho sustantivo y adjetivo, más que entregar facultades a alguna institución para que, ex post, una vez que la persona ha sido abusada, aplique una sanción a una entidad financiera correspondiente o la obligue al cumplimiento de alguna obligación.

En ese sentido, señor Presidente , el proyecto avanza en cierta regulación de los contratos de adhesión, dispone multas por publicidad engañosa, establece el famoso sello del Sernac, al cual se podrán adherir las empresas en forma voluntaria, por lo que estimo que éste es el momento de redactar una norma que establezca algún incentivo económico, que podría ser del siguiente tenor: "Tendrán un perjuicio tributario aquellos que no se quieran someter al sello del Sernac."

Me imagino que el señor ministro está tomando nota de todas estas ideas.

Señor Presidente , es muy importante destacar que el proyecto tiene ciertos vacíos, que son propios de la discusión que estamos sosteniendo en el Parlamento. El Senado tuvo seis meses para analizar la iniciativa. Después de ese plazo, se llegó a un acuerdo muy rápido. ¡Claro, cómo no va a haber un acuerdo rápido si las diferencias que había en el Senado finalmente no fueron "negociadas", sino que más bien transadas en función de la rapidez! Lo digo con mucha preocupación, porque cuando el artículo 17 H se hace cargo de las ventas atadas, sólo describe dos situaciones. Señala: "Artículo 17 H.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:

- 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.".

Mucha gente contrata un crédito hipotecario. Con posterioridad, contrata en el mismo banco una cuenta corriente con línea de crédito. Lo que no sabe el cliente es que le pueden rematar la casa aunque nunca se haya atrasado en pagar su crédito hipotecario, porque tiene una deuda en la línea de crédito, ya que en el contrato que firmó existía una garantía general. En consecuencia, su casa garantiza el pago de la línea de crédito. Eso es inaceptable, señor Presidente ; pero no está contemplado en el proyecto.

Por lo tanto, esta buena decisión de defender a los consumidores parece acertada, pero la restricción del debate podría generar impactos negativos, de los cuales no serán responsables el ministro , ni su asesor, ni el Presidente : somos nosotros, los legisladores, quienes deberemos pagar los costos cuando los ciudadanos nos reprochen que aprobamos una ley que no contemplaba esta situación de abuso y que no establecimos una sanción específica.

Señor Presidente , nos hemos acostumbrado a que la buena política sea la inmediata. No obstante, reivindico el debate y la reflexión, porque tenemos que reflexionar y debatir lo que corresponde para elaborar buenas leyes; de

## Discusión en Sala

lo contrario, la actividad política sufre un profundo descrédito en forma transversal.

También debieran eliminarse los mandatos en blanco y los irrevocables. Es más, debiera establecerse en el proyecto que cualquiera venta o cesión de la cartera de crédito sea aceptada en un documento separado, porque muchas personas contrataron un crédito de consumo con un banco en atención a la calidad del acreedor; pero después ese banco vende la cartera a empresarios que no son regulados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. En consecuencia, la persona termina siendo deudor de un empresario que después le puede modificar las condiciones, lo que, en definitiva, termina por mermar su calidad de vida. No obstante, el proyecto tampoco se hace cargo de ese tema.

Por eso, señor Presidente , considero que, más que seguir con la obsesión de despachar hoy el proyecto, debiéramos continuar debatiendo algunos aspectos que no están resueltos.

Señor Presidente , he sido autor de dos iniciativas legislativas relacionadas con las cajas de compensación y he presentado sendas denuncias respecto de los créditos sociales que otorgan. Como bien señaló el diputado José Manuel Edwards , hemos permitido que las cajas de compensación efectúen descuentos legales por planilla, sin ningún riesgo, a personas de la tercera edad que perciben pensiones básicas, lo cual está generando mayor pobreza en esos ancianos. No obstante, el proyecto no se hace cargo de eso.

En consecuencia, hago un llamado a la dignidad parlamentaria. Insisto en que no podemos despachar en doce horas un proyecto de tanta relevancia para los consumidores y para los usuarios. Somos un Poder del Estado. Más allá de la premura que puede tener el Ejecutivo, debemos tener claridad de que seremos juzgados por los ciudadanos por despachar una ley que no contempla esas situaciones de ocurrencia diaria.

El artículo sexto transitorio establece el plazo de adecuación de los contratos celebrados con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley. La norma aprobada por el Senado es bastante más flexible que la que aprobó la Cámara de Diputados, la que establece de manera clara y precisa un plazo perentorio para que las empresas de servicios financieros adeguren sus contratos a la nueva ley. Su redacción es bastante más laxa, lo que, obviamente, llevará a que se generen situaciones judiciales.

Por último, quiero referirme al tema de las multas.

Aquí, el Presidente de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Cámara de Diputados ha hecho mención a una ley muy importante recientemente publicada en España: la ley de Transparencia de Servicios Bancarios. Existe una gran diferencia entre ésta y el proyecto en discusión. Esa ley establece multas que van desde los 15 mil hasta los 600 mil euros; sin embargo, aquí la multa máxima es de 750 Unidades Tributarias Mensuales.

Según la información publicada hoy, entre enero y mayo, los bancos obtuvieron utilidades por 1.704 millones de dólares. ¡Perdónenme! Una multa de 750 UTM hará letra muerta los derechos establecidos en esta ley.

No llamo a los parlamentarios a rechazar el proyecto de ley, pero sí a lograr acuerdos para avanzar en el tema. Si eso significa llegar a Comisión Mixta, tendremos que hacerlo, pero no se puede despachar del Congreso Nacional un proyecto de ley con tantos vacíos, pues seremos nosotros quienes pagaremos los costos ante la ciudadanía.

He dicho.

El señor BERTOLINO (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado señor Pablo Lorenzini.

El señor LORENZINI.- Señor Presidente , me voy a referir a otro aspecto tan confuso como los que han analizado mis colegas Harboe , Vallespín y Chahín , pero siempre pensando en las finanzas.

En este momento se discute el proyecto de Ley de Presupuestos. Hace algún tiempo el diputado Venegas me dijo: "Pablo, quien pone el billete pone la música". Entonces dije: "Veamos en qué se traduce esta filosofía tan entretenida de respaldo económico".

Fui al Senado de pasadita -a algunos les gustaría ir y quedarse; el diputado Jaramillo va mucho para allá- y me traje calentito -aquí está el documento si alguien quiere verlo- el presupuesto del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Seguramente, el ministro lo está viendo por allá, porque no lo está pasando bien su Ministerio. Quise

## Discusión en Sala

ubicar el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y no encontré nada sobre el Sernac Financiero para 2012. Por lo tanto -dije- "el camino está errado" y cerré el texto.

Luego, revisé la discusión de la Subcomisión Mixta de Presupuesto. Su informe lo conocerán en los próximos días. Quienes estamos en esta Subcomisión lo tenemos a disposición desde esta mañana. En exclusiva les informo que el subsecretario de Economía -no estuvo presente el ministro - dijo que es muy bueno el presupuesto para el Sernac y que además -lo reproduzco textual- este presupuesto no contempla los recursos para implementar el Sernac Financiero.

Ahora, siguiendo la norma legislativa -he aprendido mucho de algunos diputados expertos en ella-, revisé el proyecto de ley. Examino los cambios hechos en el Senado y no aparece el informe financiero. Si no hay informe financiero no sé cómo se puede dictar una ley.

Señor Secretario , según entiendo, una ley no se puede promulgar si no acompaña el informe financiero. Me pregunté si estaría en alguna parte. Con la colaboración de los asesores del Ministerio de Hacienda y del Ejecutivo, cuestión que agradezco, empecé a buscar y ahora tengo en mi poder tres informes financieros.

El primero señala que el primer año -es sólo un ejemplo- se contratarían veintitrés personas en 2010, pero luego se cambio la fecha y se colocó 2011. Quizás, para cuando el proyecto sea evacuado por la Comisión Mixta se deba poner "2012". A veces cuesta pensar las cosas. O quizás, diputado Rincón , los 267 millones se despacharán para la Pascua. En fin, se tiene que contratar un ingeniero informático, seis abogados, con dos millones mensuales cada uno, etcétera. Todo está calculado. Se trata de buenas "peguitas". Un gerente de proyectos gana cinco millones mensuales, es decir sesenta millones al año. Diputado Jaramillo , ipostule aquí!

El segundo informe financiero señala que se van a cobrar multas y que ingresarán 526 millones de pesos.

El tercer informe financiero -cuidado Rosanna Costa , directora de Presupuestos - señala que de veintitrés cupos de la planta directiva vamos a dejar veinte para profesionales y tres para jefes, con un costo de 1.080 millones de pesos -695 millones de pesos para personal, para los jefes dos millones y medio de pesos, y un millón y medio de pesos para los profesionales. Son veinte personas. Luego, vamos a gastar en bienes y servicios y activos financieros. Aquí está todo.

¿Sabe qué más, señor Presidente ? Me da la impresión de que la tramitación de este proyecto no es legal. Aquí debemos tener un informe final con todos los cambios que hizo el Senado. Desde un punto de vista económico y financiero, ¿qué significa? Obviamente, la Cámara debe pronunciarse respecto del proyecto con los recursos asociados al mismo. Si no, diputados Venegas y Saffirio , esto es letra muerta; son bengalas que dan mucha luz, pero que no tienen nada de práctico. No se puede mantener un Sernac Financiero con estos recursos. Esto es inviable.

Más aún, cuando esta tarde veamos la Partida del Ministerio de Hacienda -aprovecho esta oportunidad para que no escuche el ministro, quien se va a enojar-, constataremos que las platas que se entregan a las instituciones financieras, como la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la Superintendencia de Valores y Seguros -obvia-mente, La Polar estará feliz- y el Sernac Financiero son insuficientes.

En resumen, tenemos tres o cuatro informes de presupuesto; no vienen en el presupuesto formal, sino que en el proyecto de la Ley de Presupuestos, y no los conocen los diputados-; no los conoció la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo ni la de Hacienda . Y aunque se quisiera enmendar esa situación, ello no es posible desde el punto de vista legal -me lo dice el Secretario -, porque el proyecto se discute en tercer trámite constitucional.

Estamos obligados a que se busquen los acuerdos en la comisión mixta para conocer los números. Eso es lo que corresponde. Los informes financieros se ven en la Comisión de Hacienda, más allá de las cuestiones técnicas que se han dicho acá. Repito, no tenemos informe financiero y no sabemos cuánto cuesta el Sernac Financiero. Aún así, suponiendo que estuvieran las platas suficientes alcanza solamente para veinte personas; es decir, la plata no alcanza ni para una sola Región. ¡Se acabó el cuento! Seguramente, a Arica no le tocará, y entre Arica e Iquique se radicará una oficina. ¿Con eso quieren fiscalizar cientos de miles de contratos, cláusulas, árbitros y mediadores?

En verdad, uno se pierde. Varios diputados se acordarán de que la idea era tener un Sernac Financiero aparte y no dentro del Servicio Nacional del Consumidor, ello por el número de transacciones y de personas involucradas. Se trata de un tema que afecta a todas las regiones, comunas y lugares del país. No se dio aquello. En cambio, se

## Discusión en Sala

considera un departamento, un área, una jefatura o una subjerfatura dentro del Sernac Financiero, cuyo presupuesto ni siquiera se conoce. O sea, ni siquiera da para gastar del presupuesto del Sernac. ¿Y qué la vamos a decir a la gente? "Ahora sí, venga al Sernac Financiero; cálmese; pasó lo de La Polar y nunca más la banca ni las tarjetas de créditos, ni las empresas financieras van a tener el sartén por el mango". Pero, en la práctica, sin recursos, sin plata, sin funcionarios de alto nivel, sino sólo con la compra de un par computadores adicionales, es decir sin presencia, en regiones esto será inviable.

Entonces, si vamos a hacer una nueva legislación, como ayer lo vimos respecto del sistema de Alta Dirección Pública, señalo que para eso estamos acá. ¡Si aquí están los votos! Y esto debiera ser unánime. Pero hagamos una ley bien hecha, completa, con recursos, con su regionalización, no con reglamentos que se dictarán algún día. ¡Si para eso nos eligen a los parlamentarios!

El diputado Cornejo, nuestro jefe de bancada, señaló como un asunto de Reglamento que este sistema va y viene sin derecho a que se le efectúe ninguna indicación ni cambio. Y el hecho de que no exista un informe financiero -y en esto apelo al Secretario y a la decisión de la Mesa-, convierte esto en algo que no es legal.

Por lo tanto, solicito que se me envíe -también a la Sala y a la Comisión de Hacienda- un informe financiero consolidado que señale cuánto costará este proyecto, qué significará en cuanto a ingresos y gastos, porque en el proyecto de Ley de Presupuestos ello no está considerado. Hoy, la iniciativa se encuentra sin financiamiento.

Los diputados que quieran despachar este proyecto estarán aprobando la letra, pero no la parte financiera y económica de la iniciativa, en circunstancias de que ello debe considerarse en un proyecto de ley.

He dicho.

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Marcelo Díaz.

El señor DÍAZ.- Señor Presidente, como bien lo señaló el diputado Felipe Harboe, este proyecto constituye un avance respecto de la situación que hoy existe en la materia que nos ocupa.

Hace pocos días, un reportaje dio cuenta de que las telecomunicaciones y el sistema financiero son, probablemente, dos de los segmentos donde hay más denuncias, más reclamos y mayor insatisfacción de los consumidores. Pero, además, son los ámbitos en que más abusos se producen y donde la capacidad natural y lógica de los ciudadanos de poder inteligir razonablemente la información para la suscripción de los contratos es fundamental.

Por lo tanto, la labor de la legislación y la autoridad pública de resguardar las condiciones de protección de los derechos de los consumidores se hace esencial.

No en vano en la última campaña presidencial la situación de los abusos del sector financiero se convirtió en parte del debate, a tal punto que se adquirieron ciertos compromisos en campaña que hoy día forman parte de la reflexión que nos encontramos realizando en esta Corporación.

Lamento mucho el fugaz paso del ministro de Economía por aquí, porque algo que ha sido reconocido transversalmente en esta Sala es que parece poco razonable que la Cámara de Diputados de Chile no cuente con el tiempo que corresponde para poder efectuar un análisis de fondo sobre las normas que debate.

Los miembros de las comisiones de Economía y de Hacienda nos informaron que ayer no tuvieron tiempo suficiente para estudiar las modificaciones de fondo que el Senado le introdujo a este proyecto. Porque dichas enmiendas no son menores; son de fondo.

Asimismo, el hecho de que acá ni siquiera tengamos la posibilidad de sostener un debate con el ministro de Estado a cargo de esta materia y que el poco rato que estuvo presente en la Sala lo haya pasado conversando dan cuenta de que, primero, o al Gobierno no le importa el tema o, segundo, que lo tiene sin cuidado que la legislación resuelva lo que los ciudadanos reclaman constantemente: el abuso al que de manera permanente son sometidos en la celebración de este tipo de contratos.

Cito un ejemplo: hace un par de años, junto con un concejal de la comuna de Rancagua, el señor Edison Ortiz, acompañamos a jubilados de esa comuna para concurrir al Sernac para denunciar que éstos habían sido captados

## Discusión en Sala

como clientes a la salida del lugar de pago de sus pensiones por parte de algunas cajas de compensación, quienes en el mismo lugar habían generado condiciones para que ellos se cambiaran de una caja a otra y contrataran nuevos créditos.

A través de la Cámara de Diputados, en varias ocasiones consultamos al Sernac y a la Superintendencia de Seguridad Social sobre la respuesta a nuestra denuncia que condenaba a muchos adultos mayores, que tenían pensiones básicas de no más de 80 mil pesos, al pago de cuotas de 10 mil pesos durante ocho o diez años. Esa respuesta llegó hace pocos días, firmada por la ministra del Trabajo y Previsión Social. Para resolver ese problema, la Superintendencia de Seguridad Social dictó un instructivo para prohibir a las cajas de compensación ofrecer créditos a menos de cien metros de distancia de los lugares de pago de las pensiones. O sea, la solución es genial. Ahora las camionetas se tendrán que mover desde los lugares en que captaban a los clientes a cien metros de distancia de los puntos de pago de pensiones. Como pueden apreciar, la respuesta es ridícula, risible y absurda.

¿Qué modificaciones introduce el Senado? Elimina la norma que salió de la Cámara de Diputados y que prohibía la captación de clientes por parte de las cajas de compensación en las condiciones antes descritas.

Entonces, si la Superintendencia de Seguridad Social cree que la solución es impedir que las camionetas se pongan a la salida de las sucursales del INP y se les pida que se muevan cien metros, y que así se resuelve el problema, no sabría decir si quien redactó ese oficio de la Superintendencia sabía lo que estaba colocando, si tuvo un mal día o no entendió el problema. Pero para todos está claro que ésa no es la solución. Y cuando la Cámara de Diputados propuso una solución, el Senado la eliminó.

Entonces, si queremos tener un Servicio Nacional del Consumidor en condiciones de proteger debidamente los derechos de los consumidores, debemos contar con un tiempo prudente para poder abordar las modificaciones que se necesitan para corregir los cambios que introdujo el Senado.

Existe un conjunto de normas que van en la dirección exactamente contraria. El Senado incorporó cambios que tienden a deteriorar el procedimiento.

Conversé la materia con el diputado Fuad Chahín, que ha trabajado muy detenida y pormenorizadamente el proyecto. Por ejemplo, los recursos de apelación no establecen en el procedimiento la obligación del Sernac de comparecer en defensa de los derechos del cliente, en circunstancias de que sabemos que uno de los problemas que tienen los consumidores para ejercer sus derechos es el desincentivo debido a que para ello muchas veces se debe recurrir a un abogado. Entonces, si el Sernac no concurre, no comparece en defensa de los derechos del consumidor frente a una gran empresa del retail, esa defensa se transforma en una verdadera lucha de David contra Goliat. Y lo que estamos intentando hacer aquí es justamente emparejar la cancha: que el consumidor no sienta que no podrá defenderse porque le está reclamando a una gran multitienda, que tiene presencia en todo el país, que cuenta con un staff de abogados y porque el monto del perjuicio es pequeño, pues ahora habrá alguien que lo va a acompañar: el Sernac. Ésa y otras facultades fueron cercenadas por el Senado.

Por consiguiente, respaldamos lo manifestado por el diputado Fuad Chahín respecto de un conjunto de modificaciones que introdujo el Senado a la iniciativa en un acuerdo del que no entendemos su lógica, porque generó el efecto exactamente inverso al que habíamos logrado en la Cámara, que era mejorar las condiciones institucionales del Servicio Nacional del Consumidor para defender los derechos de las personas frente a los abusos del mercado y, específicamente, del sistema financiero. Pues bien, esas facultades fueron cercenadas en el Senado.

Entonces, para lograr el objetivo de contar con un marco regulatorio apropiado, con una institucionalidad fortalecida, capaz de defender los derechos de los consumidores, particularmente respecto de un mercado profundamente abusivo, este proyecto debe ser objeto de modificaciones. Espero que la Cámara de Diputados lo entienda así y que rechacemos buena parte de las enmiendas del Senado para que la iniciativa vaya a comisión mixta, con el objeto de que en esa instancia podamos introducir los ajustes que nos aseguren los resultados declarados por varios señores parlamentarios.

Finalmente, quiero referirme a un punto fundamental. Lo que corresponde es simplificar el procedimiento. Las normas de mediación y de arbitraje, si bien constituyen un avance respecto de lo que existe hoy, siguen siendo engorrosas. Hay problemas de claridad sobre el piso de las multas, sobre quién debe aplicar las sanciones, sobre cuáles son los derechos de las partes en el procedimiento mismo, sobre el rol de las organizaciones de

## Discusión en Sala

consumidores, que, a mi juicio, también ha quedado insuficientemente precisado en algunas materias.

En consecuencia, pedimos al Gobierno, que no tuvo buena disposición en los días previos, que entienda que, si lo importante es aprobar una buena ley, entonces el proyecto debiese ir a Comisión Mixta, para realizar los ajustes que aseguren una legislación que da cuenta efectivamente de la necesidad de proteger en debida forma los derechos de los consumidores.

He dicho.

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra el diputado don Ricardo Rincón.

El señor RINCÓN.- Señor Presidente , mi bancada ha dado bastantes razones para rechazar este proyecto en aquellos artículos que, en nuestra opinión, no consagran una adecuada defensa de los consumidores. Por ello, a través del diputado Fuad Chahín , hemos pedido su desagregación y votación separada, en la medida en que las modificaciones introducidas por el Senado no satisfacen, a nuestro juicio, una adecuada defensa de los derechos de los consumidores en el ámbito financiero.

Para nosotros, esto es de suyo importante, porque entendemos que, en definitiva, el Sernac Financiero, al igual que el Sernac, en general terminan actuando ex post, porque ésa es su misión, es decir, después de que se comienzan a producir los problemas. A veces, producto de información que son capaces de levantar y comunicar - entendemos que será la tónica también del Sernac Financiero-, son capaces de informar a la comunidad, a la ciudadanía y a los consumidores, lo que demuestra que se pueden prevenir ciertas situaciones que pudieran tornarse abusivas, complejas e, incluso, graves, en forma más masiva. La tónica esencial es que el Sernac -y así va a ocurrir con el Sernac Financiero- termina actuando cuando el problema se ha producido y trata de ver la forma de repararlo, ya sea vía mediaciones o mecanismos vigentes en la ley, que se establecen para el área financiera en este nuevo proyecto.

Como hay un déficit fundamental en las propuestas que hace el Senado, nos vemos en la obligación de rechazar todos los artículos que ha citado claramente el diputado Fuad Chahín , más aún cuando lo que debiéramos hacer es legislar respecto de aquellas normativas e instituciones jurídicas que son causantes de problemas que después otra institución, como el Sernac, tiene que entrar a reparar.

Me explico. Cuando el Sernac habla de cláusula abusiva, que también se da en el sector financiero, tiene que entrar a reparar leyes o normas que derechamente no hemos sido capaces de modificar -lo he dicho en más de una oportunidad- para que así no ocurra. Un ejemplo concreto de ello son los mandatos mercantiles irrevocables, sin la obligación de rendir cuenta, que se autoorganizan los bancos en cada una de las escrituras para los respectivos créditos hipotecarios. ¡Eso no puede ocurrir!

Por lo tanto, por ley, ese mandato debiera contemplar la obligación de rendir cuenta, porque, obviamente, en la lógica de la dinámica del comercio y para la facilitación de la respectiva operación comercial y bancaria, cualquiera puede entender la necesidad del mandato mercantil, como, por ejemplo, para la contratación de una serie de seguros que el propio deudor decidiera no contratar, que es su posibilidad, su elección, su voluntad de no contratar individualmente los respectivos seguros de desgravamen, sismo, incendio, etcétera. Entonces, obviamente, porque el interés asegurable es recíproco, tanto del deudor como del acreedor, finalmente, los va a terminar contratando el banco.

Para prevenir ello y evitar nuevas escrituras, porque en estos casos el mandato debe constituirse en debida forma, se otorgan estos mandatos mercantiles irrevocables a los bancos para suplir esa decisión que opera por silencio, y por lo tanto tácitamente, de que el deudor no contrate esos seguros. Pero no puede hacerse sin la obligación de rendir cuenta, situación que nunca se ha corregido en nuestra legislación.

El diputado Harboe señaló, con justa razón, y yo lo refrendo y afirmo con la misma intensidad: no se ha querido entrar a la Ley General de Bancos. Ahora, seamos claros: este gobierno no ha querido entrar a la Ley General de Bancos, pero los gobiernos anteriores tampoco lo quisieron hacer. Es fácil hacer una crítica de manera poco objetiva o sesgada. Por lo tanto, en decenas de años no se ha querido tocar a la Ley General de Bancos. Estoy señalando un ejemplo de legislación común, porque el mandato mercantil es de legislación común, pero si vamos a legislaciones especiales, como la Ley General de Bancos, evidentemente, hay que entrar a esa legislación si queremos generar un igualamiento del consumidor en el área de servicios financieros que le permita estar

## Discusión en Sala

protegido ex ante, porque habría vulneración de la ley si hacemos las correcciones que se deben hacer, y no tener una institución financiera que finalmente trate de reparar lo que debió de haber estado reparado desde el origen con una legislación pertinente, para que no se produjeran los abusos.

El tema de la licitación de los seguros es otro ejemplo. Ahí reconocemos la vocación del Ejecutivo en términos de tener una legislación que permita la licitación en los seguros, pero el proyecto original era un chiste que entre todos contribuimos a reparar, incluido el Ejecutivo y, por cierto, todos los parlamentarios de esta Corporación, para que la licitación no terminara siendo un tongo y se pudiera adjudicar, incluso, a mayor valor; ahora vamos a tener una licitación de seguros que se adjudique a aquellas compañías que ofrezcan los seguros más baratos para el cliente. Es decir, de una vez por todas, tenemos que ir a la legislación de fondo y no -lo grafico con esos dos ejemplos- con instituciones que, además de hacerlo mal, no van a reparar en nada las consecuencias de legislaciones que debieran ser reparadas de una vez por todas. ¡Ése es el tema de fondo en nuestro país!

Si no regulamos la licitación en los seguros -lo estamos haciendo-; si en nuestra legislación no regulamos el tema de los mandatos mercantiles irrevocables sin obligación de rendir cuenta; si en Chile no regulamos, de una vez por todas, que los seguros no deben aplicarse sólo al saldo insoluto de deuda, sino que sobre el valor comercial de la propiedad, que es la misma que se pide en garantía; si no ponemos trabas a la posibilidad de que el Estado licite con proveedor único nacional, entonces no estamos entrando en los temas de fondo. Reconozco que el ministro Longueira tuvo la fuerza de llamar a otro ministro de Estado para decirle que debían terminar los proveedores únicos nacionales, pero fue el propio Ejecutivo el que impidió que eso se materializara, por lo que, al final, el ministro Longueira no tuvo piso para impedir los proveedores únicos nacionales o de alcance nacional, aunque estaba dispuesto a hacerlo, porque terminan matando a las pymes, que son tan importantes como los consumidores, porque son los pequeños proveedores del Estado que le dan pega, trabajo y sueldo a mucha gente.

Es decir, tenemos que entrar a los temas de fondo, lo cual no es tan complejo técnicamente, ya que bastan tres palabras, dos líneas, para impedir en Chile el anatocismo, una Tasa Máxima Convencional desmesurada, proveedores únicos nacionales o de alcance nacional que matan a las pymes, mandatos mercantiles irrevocables sin obligación de rendir cuenta que matan a los consumidores, licitaciones adecuadas en los contratos de seguro; o sea, sólo hay que modificar líneas de las leyes, pero igual no entramos a los temas de fondo. Y puedo seguir enumerando situaciones que son absolutamente absurdas, inconsistentes y de permanente vulneración de los derechos de los consumidores en el sector financiero. Frente a ello, ¿qué hacemos? Proponemos una institución deficitaria para reparar esos abusos ex post.

Por eso, la bancada de la Democracia Cristiana va a votar en contra todos aquellos artículos respecto de los cuales hemos pedido expresamente su desagregación, que ha señalado con toda claridad el diputado Fuad Chahín .

He dicho.

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra el diputado don Enrique Jaramillo.

El señor JARAMILLO.- Señor Presidente , ayer hice una petición formal al interior de la Comisión de Hacienda para que se analizaran las variadas modificaciones al proyecto propuestas por el Senado. Si se hubiesen tratado en esa instancia, sin la premura de la calificación de discusión inmediata, no esta-ríamos en un debate que, seguramente, nos va a llevar a la comisión mixta.

En tal sentido, se debe considerar que la Comisión de Hacienda solicitó formalmente a la Mesa que se le quitara la urgencia de discusión inmediata, porque queríamos discutir las modificaciones del Senado en la Comisión, y aprobarlas o rechazarlas allí. Pero ahora nos encontramos con que la mayoría de sus integrantes se sienten defraudados, porque no pudimos desarrollar esa discusión y no pudimos expresar nuestros planteamientos, como el relativo a la defensoría pública al consumidor que estamos planteando. Por lo demás, el proyecto estuvo en el Senado durante seis meses. En fin, son muchos los aspectos que pudimos analizar y sobre los que se pudieron presentar indicaciones.

Por lo tanto, voy a votar en contra las modificaciones del Senado, porque no tuve oportunidad de discutirlas en la Comisión de Hacienda.

He dicho.

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Gonzalo Arenas.

## Discusión en Sala

El señor ARENAS.- Señor Presidente , sólo me interesa precisar algunas ideas generales que expresé en mi primera intervención.

Éste es un gran proyecto, una muy buena iniciativa sobre el Sernac Financiero, que costó mucho gestar. Hubo acuerdos importantes y se avanzó en forma lenta, aunque no todos quedaron conformes con el texto definitivo. Eso es propio de proyectos complejos que requieren acuerdos políticos.

Si bien cada uno puede tener su opinión, en cuanto a que algunos artículos pueden ser perfeccionados, en general, es un gran comienzo del Sernac Financiero. En esta Cámara, jamás podremos aprobar un proyecto de esta naturaleza ciento por ciento correcto e impecable, porque la forma en que puede ser perfeccionado estará determinada por la aplicación práctica del sistema. Es lo que ha ocurrido en todos los países en los que se ha implementado la defensa del consumidor financiero; es lo que ha pasado en Estados Unidos y es lo que está sucediendo en España.

Personalmente, quiero pedir a todos los parlamentarios que hagan lo posible para evitar que este proyecto vaya a comisión mixta. ¿Por qué? Porque si ello ocurre, se van a romper todos los acuerdos alcanzados con tanto esfuerzo en la Cámara de Diputados y en el Senado, con el objeto de lograr un producto coherente. Además, como el proyecto no contiene normas de quórum especial, con la buena voluntad de la mayoría de los diputados podemos sacarlo adelante en esta sesión, porque es muy esperado e importante para los consumidores.

Aunque podemos tener reparos respecto de algunas normas que pueden ser perfeccionadas, ninguna es tan mala como para decir que el proyecto no cumple con los objetivos propuestos. Repito que sólo la práctica, la implementación del Sernac Financiero nos va a dar luces sobre la forma de perfeccionarlo sobre la marcha.

Por lo tanto, pido a todos los parlamentarios, en particular a los de la UDI y de Renovación Nacional, a los independientes y a varios de la Concertación, que siempre han estado involucrados en las materias que son propias de la Comisión de Economía, que den su voto favorable al proyecto porque nunca antes habíamos logrado tantos consensos importantes en materia de protección de los derechos de los consumidores financieros. De manera que, rechazar las modificaciones del Senado por uno o dos artículos o una o dos ideas que, por lo demás, no constituyen la esencia ni la columna vertebral de la iniciativa, sin duda, perjudica la idea general y, finalmente, afectará a los propios consumidores.

Es un proyecto equilibrado, que da garantías y establece procedimientos que la legislación internacional, en este momento, considera más acordes con las mejores prácticas.

Hace pocos días, fue publicada la ley sobre protección y transparencia del consumidor financiero español, la cual cumple con todos los estándares internacionales de la Unión Europea sobre la materia. Si comparamos esa ley europea con nuestro proyecto sobre el Sernac Financiero, puedo asegurar que estamos en igualdad de condiciones; incluso, en algunos aspectos, el nuestro es mucho mejor en lo que se refiere a la protección de los derechos de los consumidores.

En consecuencia, en beneficio de los consumidores y para evitar que, nuevamente, tengamos que lograr consensos, para lo cual tendríamos que empezar de cero, considero necesario aprobar las modificaciones del Senado en esta sesión, a fin de que no vaya a Comisión Mixta.

He dicho.

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra el ministro Pablo Longueira.

El señor LONGUEIRA ( ministro de Economía , Fomento y Turismo).- Señor Presidente , honorables diputados y diputadas, hoy la Cámara debe pronunciarse sobre un conjunto de modificaciones introducidas por el Senado al proyecto de ley que crea el Sernac Financiero, que ya fue tratado por esta Corporación en primer trámite constitucional.

Aparte del perfeccionamiento de que fue objeto durante dicho trámite, es mi deber como ministro señalárselos que, al asumir la cartera, éste fue uno de los primeros proyectos que me correspondió defender en el Senado, después de que fuera despachado por la Cámara de Diputados.

En la Comisión de Economía del Senado se logró un consenso para introducirle una serie de mejoras, lo que

## Discusión en Sala

permite hoy presentar en esta Corporación un proyecto diferente y mejorado en relación con el que ya había aprobado esta Cámara.

En el Senado, la iniciativa no sólo cumplió su trámite reglamentario en la Comisión de Economía, sino que, simultáneamente, producto de un acuerdo con los senadores de la Concertación que integran dicha Comisión, que preside el senador Zaldívar, concurrió a la Comisión de Hacienda, la cual no sólo analizó los artículos que le correspondía conocer reglamentariamente, sino que se abrió un debate sobre el proyecto y se le introdujeron modificaciones que, de acuerdo con el planteamiento del Ejecutivo, fueron bastante más amplias que las que debía conocer en esa oportunidad. Incluso, el proyecto fue tratado por las Comisiones Unidas de Hacienda y de Economía.

Después de ser votadas y aprobadas algunas modificaciones que son muy importantes, hoy tenemos un proyecto que es el resultado de un amplio consenso. Lo señalo aquí en forma muy clara, porque el trabajo realizado por las Comisiones Unidas de Hacienda y de Economía del Senado fue aprobado por la Sala prácticamente en forma unánime, salvo tres normas que después fueron aprobadas por amplia mayoría.

Por lo tanto, luego de una larga discusión en el Senado, hoy llega a la Cámara un proyecto cuyos artículos más importantes fueron aprobados en forma unánime, y el resto del articulado, por amplia mayoría.

En un intento por ordenar las modificaciones más importantes que hace el proyecto a la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, podría decir, primero, que introduce cambios a las instituciones del país que ofrecen contratos por adhesión en el sistema financiero o a todas las entidades que otorgan algún tipo de crédito o tarjeta en el retail, en el sistema financiero, en las cajas de compensación, etcétera. Es decir, cualquiera institución financiera que provea contratos por adhesión a cualquier chileno tiene que someterse a las modificaciones que contiene el proyecto.

Adicionalmente, después de una larga tramitación en el Congreso Nacional, la calificación de la urgencia como de discusión inmediata es muy importante, porque también se acordó adelantar la puesta en marcha del Sernac Financiero.

Como ustedes recordarán, durante el primer trámite constitucional, la iniciativa tenía por objeto revisar todos los contratos por adhesión que ofrece hoy el sistema financiero al 31 de diciembre del próximo año. Pero el Presidente de la República decidió introducir un cambio, incluso, con destinación de recursos, para contratar los equipos profesionales adecuados, a fin de tener implementado en ciento por ciento el Sernac Financiero el 31 de junio del próximo año; es decir, hemos adelantado los objetivos del proyecto en un semestre; a eso obedece la urgencia que se le ha puesto a la iniciativa.

Por eso, desde el punto de vista del Ejecutivo, después de un amplio consenso con todas las fuerzas políticas representadas en el Senado, al igual que en la Cámara de Diputados, proponemos un perfeccionamiento importante, que viene aprobado unánimemente, como ocurrió en la Comisión de Hacienda y de Economía, que actuaron como Comisiones Unidas en el Senado.

No sólo se ganó un semestre y se adicionaron recursos para que el Sernac Financiero esté a disposición de los consumidores, sino que, además, en las encuestas de opinión es bien valorada esta iniciativa y lo único que desean los chilenos es que pongamos en marcha lo antes posible un sistema de acceso al crédito muchísimo más transparente del que hemos tenido hasta el momento.

Uno de los cambios importantes que se introdujeron, y tal vez el más significativo en el segundo trámite, es que el sello Sernac, que inicialmente lo iban a recibir aquellas instituciones en que al menos uno de sus instrumentos financieros fuese visado por el Sernac, ahora sólo lo recibirán aquellas instituciones que tengan todos sus contratos por adhesión, sea que se trate de créditos hipotecarios, tarjetas de débito, en fin. Para que una institución que provee de servicios crediticios en Chile pueda tener acceso y derecho al sello Sernac, que va a entregar el Estado chileno, previamente deberá tener aprobados todos sus contratos por adhesión, de todos sus servicios financieros, con el propósito de que, por ejemplo, si una institución lo obtiene por una tarjeta de crédito, pero no por las cuentas corrientes o por los créditos hipotecarios, entonces finalmente no podrá acceder al sello Sernac, porque es requisito indispensable tener el ciento por ciento de sus servicios financieros y crediticios aprobados por el Sernac.

¿Cuál es la ventaja para el consumidor de que las instituciones tengan el sello Sernac? Que todos los contratos por

## Discusión en Sala

adhesión de las instituciones que tengan el sello Sernac serán visados previamente por el Sernac, y eso será muy importante, porque el problema que hoy enfrentan miles de compatriotas es que, cuando finalmente acceden a los instrumentos financieros, no tienen capacidad para entender, no tienen asesoría financiera, no tienen la educación o el conocimientos necesarios para comprender lo que leen y, por lo tanto, firman contratos por adhesión que tienen muchas cláusulas abusivas que, finalmente, se convierten en un verdadero problema.

Con la implementación del Sernac Financiero los chilenos tendrán la confianza y la tranquilidad de saber que, al firmar un contrato, éstos serán previamente visados. Quiero resaltar un punto importante que, obviamente, no le gusta a algunas instituciones financieras: la mediación y el arbitraje.

¿Qué se ofrece adicionalmente? A las instituciones que tengan contratos por adhesión en el sistema financiero, retail, cajas de compensación, cualquiera sea el instrumento financiero, para tener el sello Sernac, no sólo deberán ser visados previamente sus contratos, al igual que todos los que hoy están en circulación -tenemos plazo hasta el 31 de junio para revisar los contratos vigentes y hacer las modificaciones que sean necesarias con este perfeccionamiento-, sino que, adicionalmente, todas esas instituciones deberán contar con un servicio de atención al cliente.

Quiero ser muy preciso respecto de este punto, porque algunos han dicho que establecer la obligación de contar con esos servicios de atención al cliente va a encarecer el sistema a las "pequeñas" empresas de retail o de servicios financieros. Ello no es así, porque el sistema de atención al cliente es muy flexible, y nos pusimos en el caso de instituciones financieras de provincia que provean tarjetas de crédito a sus clientes, como ocurre en muchas ciudades, regiones y provincias del país.

El sistema de atención al cliente podrá ser muy sofisticado, si se trata de una empresa de retail o del sistema financiero, grande y con patrimonio, o podrá ser muy flexible, pero todas estarán obligadas a atender a los consumidores y contar con un servicio de atención al cliente. Ése es el segundo beneficio que consagra el proyecto, relativo al sello Sernac que podrán recibir ciertas instituciones.

Un tercer beneficio es la mediación y el arbitraje financiero.

La iniciativa mantiene exactamente los actuales derechos de los consumidores a través de la defensa del consumidor del Sernac; por lo tanto, estamos adicionando, en forma gratuita -quiero ser muy preciso, porque nada de esto significa un mayor costo para los consumidores-, un sistema de mediación y arbitraje financiero.

De igual forma que el servicio de atención al cliente, el servicio de mediación y arbitraje es muy flexible. Se trata de un registro nacional, que estará regionalizado y llegará al nivel de comunas, para que a lo largo de todas las comunas de Chile se puedan inscribir como mediadores o como árbitros financieros las personas que cumplan con los requisitos profesionales establecidos en el proyecto.

Por lo tanto, no es un sistema centralizado, no es caro; será un registro que llevará el Sernac y que se renovará cada cinco años, con el propósito de tener a lo largo de todo Chile un sistema de mediación y arbitraje rápido, expedito y gratuito para todos los consumidores.

Dentro del conjunto de cambios importantes que se introdujeron, se perfeccionaron todos los instrumentos que apuntan a una mayor transparencia en el acceso al crédito. Se terminan las ventas atadas y se precisa qué significa una venta atada. Se tiene que establecer claramente, en cualquier sistema de créditos, cuáles son los seguros obligatorios y cuáles los seguros voluntarios. Toda la información deberá entregarse en forma separada, en todos los créditos y trámites, y no sólo para acceder a un crédito o contrato por adhesión.

Además, se establecen mecanismos de mayor transparencia que permitirán una comparación. Ahora se establece la obligación de que cualquier crédito tenga la carga anual equivalente, la que debe ser publicitada exactamente igual como se publicitan las cuotas y las tasas de interés.

Esa carga anual equivalente, que es parte de la obligación que introduce el proyecto, permitirá que los chilenos comparen en forma adecuada los créditos, no como ocurre en la actualidad, en que miles de familias chilenas que, al asumir la compra de un bien o de un servicio, lo hacen a través de cuotas, pero detrás de esa cuota hay comisiones, intereses y distintos mecanismos de cobro que, luego de la aprobación del proyecto y de la promulgación de la correspondiente ley, deberán ser claros, transparentes y precisados en los contratos del Sernac.

## Discusión en Sala

Las modificaciones del Senado son el resultado de un acuerdo amplio de todos los sectores políticos...

El señor MELERO ( Presidente ).- Señor ministro , disculpe que lo interrumpa un minuto.

Cito a reunión de Comités, sin suspender la sesión.

Puede continuar con el uso de la palabra, señor ministro.

El señor LONGUEIRA (ministro de Economía, Fomento y Turismo).- Termino de inmediato, señor Presidente.

Éste es un proyecto muy anhelado por los chilenos, fruto de un amplio consenso.

Espero que en este trámite en la Cámara de Diputados evitemos la comisión mixta, porque es muy importante que logremos implementar la iniciativa lo antes posible. Es una institución fundamental para garantizar los derechos de los consumidores en el acceso a los bienes del sistema financiero del país y, tal como he dicho en reiteradas ocasiones, es fruto de un amplio consenso político que se obtuvo en el Senado y que introdujo modificaciones que perfeccionan claramente la iniciativa, que se suman a las que ya había aprobado la Cámara de Diputados en su primer trámite constitucional.

Muchas gracias.

El señor MELERO ( Presidente ).- Señores diputados, la Mesa ha citado a reunión de Comités sin suspender la sesión, porque desea formular una propuesta sobre el proyecto de ley que establece normas de excepción en materia de subvenciones a establecimientos educacionales, que se votará con posterioridad.

Además, en la Tribuna de honor se encuentran representantes de la Sociedad Chilena de Historia y Geografía, a la que se le rendirá homenaje en un momento más, con motivo de cumplir un siglo de existencia.

El señor BURGOS.- Señor Presidente, pido la palabra.

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra su señoría.

El señor BURGOS.- Señor Presidente , a fin de evitar eventuales inconvenientes, ¿no podría recabar la unanimidad de la Sala para que el proyecto que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras al Sernac, entre otros servicios, sea visto por la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, a objeto de que emita un informe acerca de los cambios introducidos por el Senado?

Sólo pido una semana; en el Senado estuvo seis meses.

Por su intermedio, señor Presidente , se lo planteo también al señor ministro . De esa manera, podríamos evitar una serie de problemas.

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor José Miguel Ortiz.

El señor ORTIZ.- Señor Presidente , quiero reiterar lo que propuso el diputado Jorge Burgos , en el sentido de que el proyecto tendría que volver a las Comisiones Unidas de Economía, Fomento y Desarrollo y de Hacienda, que trajeron la materia.

Tenemos la mejor disposición para ello. Por lo tanto, sería bueno fijar una reunión para ese efecto.

Por otro lado, en cuatro minutos más, la Comisión Mixta de Presupuestos votará las partidas de Agricultura y Justicia. Por eso, me gustaría que fijara una hora de votación de los proyectos de la Cámara de Diputados, para alcanzar a votar también en esa Comisión.

El señor MELERO ( Presidente ).- Señores diputados, en este momento se está desarrollando la reunión de Comités, para resolver algunos temas; además, está pendiente el homenaje a la Sociedad Chilena de Historia y Geografía.

Para avanzar, propongo a la Sala realizar, en primer lugar, el homenaje, que consiste en un discurso del diputado Alberto Cardemil. Después, se procedería a las votaciones de los proyectos y las propuestas.

Discusión en Sala

¿Habrá acuerdo?

No hay acuerdo.

## Discusión en Sala

### 3.3. Discusión en Sala

Fecha 15 de noviembre, 2011. Diario de Sesión en Sesión 108. Legislatura 359. Discusión única. Se aprueban modificaciones.

ATRIBUCIONES AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR EN MATERIA FINANCIERA. Tercer trámite constitucional. (Continuación).

El señor MELERO ( Presidente ).- Corresponde continuar con el debate recaído en el proyecto de ley, iniciado en mensaje, que modifica la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

Antecedentes:

-La discusión del proyecto de ley contenida en el boletín N° 7094-03, se inició en la sesión 106<sup>a</sup>, en 9 de noviembre de 2011.

El señor MELERO (Presidente).- Hago presente a la Sala que se encuentra presente el ministro de Economía, señor Pablo Longueira.

Tiene la palabra el diputado señor Ricardo Rincón.

El señor RINCÓN.- Señor Presidente , voy a insistir en algo que he planteado en reiteradas oportunidades sobre el tema.

El Sernac Financiero no es lo que se señaló en su momento, en cuanto a que sería una institución especial, autónoma y dedicada al sector financiero. Es lo que hubiera deseado.

Ahora, frente a la inexistencia de facultades, el hecho de que hoy se cree una institución en el marco del actual Sernac, de todas maneras constituye un avance.

Pero hay una crítica de fondo que varios diputados formulamos: no podemos desaprovechar esta oportunidad para insistir en la necesidad de solucionar los problemas de fondo existentes en la legislación, que el Sernac Financiero no solucionará, salvo ex post, porque, en general, el Sernac actúa a posteriori. Es cierto que hace estudios, análisis y entrega información sobre algunos casos, incluso con publicidad y difusión, lo que sirve para que los consumidores tengan una información que les permita discernir mejor. Pero la mayor parte de las veces actúa cuando se ha producido una situación de abuso, es decir, cuando se ha generado una situación que el consumidor evalúa, como el no otorgamiento de un producto adecuado, en el sistema tradicional del Sernac, y, en este caso, cuando se trata de un servicio financiero no adecuado.

¿Por qué sostengo que las leyes de fondo son tanto o más importantes que el Sernac Financiero? ¿Por qué empleo esta oportunidad para señalarlo? Porque el tema de los productos financieros es sensible para la población.

La sola posibilidad de que, por ejemplo, sigan existiendo licitaciones de seguros que no garanticen que el precio final será el más conveniente -situación que esta Corporación, en conjunto con el Senado, reparan mediante un proyecto de ley misceláneo-, da cuenta de ello.

Es necesario abordar la legislación de fondo para subsanar este problema. Si la persona derechamente puede tener un seguro a menor precio y, en definitiva, se hace una licitación para obtener ese menor precio, se solucionará el problema asociado a los seguros asociados -valga la redundancia- al respectivo crédito hipotecario. Me refiero a los seguros de desgravamen, de incendio y a todos los asociados al respectivo crédito hipotecario.

Por lo tanto, al abordar derechamente el problema de fondo, se solucionará el problema de los consumidores, en este caso, de los que reciben la prestación de servicios financieros, específicamente, de seguros asociados a servicios financieros. En la práctica, los seguros son extremadamente caros, entre otras razones, porque no existe la licitación que la futura ley va a posibilitar.

Originalmente, ese proyecto motivó un rechazo -lo he dicho en más de una oportunidad- porque en la Sala no aceptamos que, no obstante la existencia de un oferente que presentara un menor precio, se pudiera adjudicar a

## Discusión en Sala

uno cuyo precio fuera mayor, sin justificación alguna, es decir, subjetivamente. Sin embargo, con la nueva redacción eso se deberá hacer en forma objetiva, ante la eventual posibilidad de que pudiera existir una situación de falencia del proveedor en la respectiva licitación.

Por lo tanto, es fundamental abordar la legislación de fondo. Eso se debe hacer en distintas materias, tal como lo he señalado de manera permanente, por ejemplo, en lo que dice relación con el anatocismo, es decir, el cobro intereses sobre intereses. Presenté un proyecto para abordar esa situación.

Para terminar con esa mala práctica, que en Chile se aplica a los treinta días de mora -a diferencia de lo que ocurre en otras legislaciones, en las que eso sólo se permite cuando se cumple un año de atraso-, es fundamental el restablecimiento del artículo original del Código Civil de Bello. La acumulación, la suma del interés al capital es una aberración y un castigo injustificado para el deudor.

También hemos analizado varias veces la Tasa Máxima Convencional. Al respecto, el ministro de Economía ha señalado su disposición a llevar a cabo una regulación, lo que implica abordar la legislación de fondo. Eso es tanto o más importante que el Sernac Financiero, puesto que apunta a solucionar los problemas de fondo.

Asimismo, he señalado el ejemplo del mandato mercantil irrevocable, sin obligación de cuenta, el cual ni siquiera constituye un instrumento de ese tipo, porque la esencia del mandato dice relación con ser un contrato total y absolutamente consensual. La adhesión no se concibe en la estructura jurídica del mandato; escapa a su esencia, que se basa en el consenso, en el acuerdo entre las partes.

La segunda característica de ese contrato es su carácter revocable. Es decir, no sólo es eminentemente consensual, sino también esencialmente revocable. Implica y obliga a efectuar la necesaria rendición de cuentas.

Muchos proveedores de servicios financieros se autoorganan mandatos irrevocables, sin obligación de rendir cuentas, en instrumentos tipo, en el marco de verdaderos contratos de adhesión. Pero ahí ni siquiera existe un mandato. Eso está ocurriendo en nuestra legislación, lo que, por cierto, contribuye a la comisión de abusos en el sistema financiero y al menoscabo y debilidad del cliente, que, en términos contractuales, claramente es menos fuerte que la institución respectiva, cuando se analizan sus vulnerabilidades frente a quien otorga el respectivo servicio financiero.

El proyecto de ley en estudio avanza en algunos aspectos. Probablemente, uno de los que más me importa dice relación con las hipotecas, respecto de las que establece una forma de regulación bastante novedosa. La iniciativa hace una distinción entre la primera y la segunda hipotecas con cláusula de garantía general.

Creo que de las preocupaciones que en forma permanente he sostenido sobre la materia, probablemente ese sea el principal avance que se advierte con el proyecto. Sin embargo, hay otros temas más de fondo que he señalado reiteradamente, -incluso, presenté proyectos de ley para abordarlos, es decir, no me quedé exclusivamente en el enunciado de los temas-, respecto de los cuales no se avanza. ¿Qué demanda uno en esta Sala? Que derechamente apuntemos a la legislación de fondo.

El ministro Longueira tiene una oportunidad única: la oportunidad histórica de abordar los problemas de fondo. No debemos limitarnos a discutirlos y analizarlos, porque ni siquiera son complejos desde el punto de vista técnico. La eliminación en nuestra legislación del anatocismo, es decir, del cobro de intereses sobre intereses, jurídicamente, no tiene nada de complejo. La solución al problema de los mandatos irrevocables sin obligación de rendir cuenta -aspecto que ni siquiera se enmarca en el concepto jurídico de mandato-, es lo más sencillo de hacer en términos legislativos, pero para eso se requiere de la anuencia y la voluntad del Ejecutivo.

Además, el ministro Longueira tiene la oportunidad histórica de contribuir a que los consumidores tengan condiciones más ventajosas, mayor información y que sus derechos no se vean vulnerados por la sola firma de contratos en cuya esencia está la vulneración de esos derechos. Por eso expliqué en forma tan detallada algunas figuras que me preocupan de manera especial.

En ese sentido, lamentablemente el proyecto que crea el Sernac Financiero, del cual conocemos las modificaciones del Senado, es insuficiente.

He dicho.

## Discusión en Sala

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Ernesto Silva.

El señor SILVA .- Señor Presidente , quiero hacer algunos comentarios generales y otros específicos sobre el proyecto.

En mi opinión, la iniciativa se debe analizar desde una perspectiva general. En ese sentido, con las modificaciones que introdujo el Senado, mejoró en algunas cosas, pero en otras empeoró de manera significativa.

Hoy debemos pronunciarnos sobre un todo y decidir si queremos que el proyecto sea analizado en comisión mixta.

Hay dos aspectos específicos respecto de los cuales tengo especial preocupación, que voy a plantear, por intermedio del señor Presidente , al ministro de Economía , a quien saludo y doy la bienvenida a la Cámara de Diputados.

El primero dice relación con la eventual judicialización de las solicitudes de crédito ante la negativa que pudieren plantear distintos tipos de proveedores. Así quedó establecido en el número 1, nuevo, que agrega en el artículo 3º de la ley N° 19.496, 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,...". A mi juicio, eso está muy bien; pero agrega: "... y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.".

Creo que es muy importante la tarea que tendrá el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cartera dirigida por el ministro señor Pablo Longueira , en el sentido de establecer en términos objetivos, específicos, concretos y con buen criterio, las condiciones por las cuales podrá operar el rechazo de un crédito. De no ser así, la norma puede transformarse en una eterna judicialización y puede significar el constante reclamo de las personas cuyos créditos sean rechazados. Si bien a veces pueden existir muy buenas razones, siempre habrá algún grado de nebulosa respecto del porqué se otorgan o no se otorgan, lo que puede constituir un problema importante. Se trata de una modificación que introdujo el Senado al crear el nuevo consumidor de productos financieros, aspecto sobre el cual tengo una preocupación especial.

La segunda preocupación tiene que ver con un aspecto de fondo.

Todos queremos que en Chile cada día exista más competencia, más oferta para los consumidores y menos concentración. Sin embargo, dada la forma en que quedó planteado el sello Sernac, me preocupa que pueda ser conducente a más concentración.

Voy a graficar mi inquietud. El numeral 1 del artículo 55, nuevo, introducido por el Senado, establece que el Servicio Nacional del Consumidor debe constatar que todos los contratos de adhesión que ofrezcan los proveedores se ajusten a esta ley en tramitación.

Su numeral 2 señala que deben contar con un servicio de atención al cliente. En artículos posteriores se detalla cómo debe prestar servicio, en qué plazo debe contestar y qué debe hacer el proveedor al respecto.

Su número 3 consagra la figura de un mediador o un árbitro financiero para resolver las controversias, algo que ya se había planteado en etapas previas del debate legislativo.

Estoy convencido de que las grandes empresas, los grandes retails, no tendrán problemas con eso; pero, ¿qué pasará con las pequeñas empresas, para las cuales será más difícil cumplir con esas disposiciones? Me preocupa que terminemos con una oferta de crédito para los consumidores, que quede reducida a las grandes empresas, que son capaces de cumplir con todos los estándares que establece la ley, y que no se favorezca a pequeñas empresas, que hoy son relevantes y que queremos que crezcan, porque generan competencia y evitan que exista concentración.

Desde ese punto de vista, quiero hacer presente mi inquietud sobre la forma en que está planteado el sello Sernac, en el sentido de que las exigencias que se imponen no terminen siendo un problema en lugar de un beneficio para los consumidores, dada la eventual reducción de ofertas.

## Discusión en Sala

Ahora, como reflexiones generales, quiero plantear los siguientes puntos.

Me preocupa el optimismo exacerbado con que a veces nos sentimos respecto de la eficiencia que puede tener la regulación. Creo que tenemos que hacer más esfuerzos por regular las cosas en que falta regulación; pero debemos dedicar más energía aún a generar mayor competencia, y algunas de las disposiciones que incorporó el Senado provocarán menos competencia y, por lo tanto, un eventual perjuicio para los consumidores.

Señor Presidente , si el ministro lo tiene a bien, quiero solicitarle que, a un año de vigencia de esta ley en tramitación, el Ministerio de Economía presente una evaluación acerca de su implementación, de manera que podamos saber qué ha pasado con el sello Sernac; si finalmente sirvió para que existiera mayor concentración o si benefició a los consumidores en materia de ampliación de ofertas, de mejor información, de mayor seguridad y transparencia, de menores precios -que es lo que queremos- y de más personas que accedan a esa información.

Termino señalando que, a pesar de las dos inquietudes específicas que expresé, asociadas al artículo 3º, inciso segundo, letra a), y al artículo 55 y sus normas asociadas, voy a votar a favor las modificaciones del Senado, porque, a mi juicio, en una eventual comisión mixta, el proyecto empeoraría aún más de lo que empeoró en estos términos en el Senado.

Espero que este proyecto, en forma global, sea un aporte y que el ministerio, en virtud de los instrumentos que le competen, como dictar reglamentos, hacer seguimientos y observar lo que esté pasando, y, eventualmente, proponer al Congreso Nacional ajustes posteriores, pueda hacer una gran tarea para asegurar que los consumidores sean muy beneficiados y no afectados por esta norma.

He dicho.

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra, en su segundo discurso, el diputado señor Enrique Jaramillo.

El señor JARAMILLO.- Señor Presidente , estoy consciente de que éste es mi segundo discurso y me alegra que sea así, porque en el primero estaba muy optimista respecto de este proyecto, que se tramitó durante seis meses en el Senado.

Estamos ante una gran iniciativa y, al final, el consumidor será el gran ganador.

Señor Presidente , en este segundo discurso no cambia mi opinión, pero sí cambia, en alguna medida, lo que veía como positivo a negativo. En ese sentido, deseo citar palabras de mi apreciado colega Ernesto Silva : ¡Cuidado con el optimismo exacerbado!

Ese era el ánimo que me embargó en un comienzo, y, por lo tanto, expresé mi apoyo incondicional.

Pero los seis meses en el Senado no fueron en vano. Las modificaciones que introdujo, que son innumerables y variadas, nos mueven a tener una opinión un poquito diferente.

Ojalá que el Sernac pueda regular la materia, a fin de entregar mayor seguridad al consumidor sobre lo que está contratando, pues en el último tiempo se han generado en el país situaciones que lindan en lo delictual, a raíz de las cuales consumidores se han visto defraudados por la existencia de cláusulas en contratos de adhesión que permitieron la renegociación automática de sus créditos sin su consentimiento.

Me llama la atención que no se establezcan mecanismos de mediación y de arbitraje -¡cuidado, que se entienda bien lo que digo!- entre proveedores y consumidores, gratuitos para estos últimos, a fin de establecer instancias extrajudiciales de solución de controversias.

Pero no todo es negativo, aunque existen interrogantes y situaciones que no agradan. Me parece adecuado que el árbitro sólo pueda intervenir en conflictos cuyo monto sobrepase las cien unidades de fomento, ya que el gasto en este tipo de procedimiento es muy alto, atendida, incluso, la calidad profesional de las personas que intervienen en él.

El proyecto, si bien no regula el total de las materias que podrían considerarse, al menos es un primer paso para proteger los derechos de los consumidores, en especial de los más necesitados, que recurren al sistema financiero agobiados por necesidades de naturaleza económica, y dado que el proveedor de servicios no siempre juega

## Discusión en Sala

limpio, imponiendo condiciones que normalmente a los grandes empresarios y comerciantes les son indiferentes.

Tengo algunas visiones diferentes a las que expresé en el primer discurso. He conversado al respecto con colegas que se han interiorizado más sobre la materia, como la diputada Girardi y los diputados Ceroni y Chahín.

Por lo tanto, anuncio que votaré a favor algunas modificaciones, y otras en contra. No obstante, deseo expresar que el proyecto va por el camino adecuado.

He dicho.

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Jorge Burgos.

El señor BURGOS.- Señor Presidente , deseo plantear una cuestión en forma muy breve.

En una de las modificaciones del Senado se constituye una prohibición relativa a los mandatos que normalmente van adscritos a estas operaciones crediticias. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.

Entiendo que hay que establecer la cláusula de revocabilidad, porque el mandato, en general, si no se pacta, en esencia es revocable; pero, en su búsqueda de protección del consumidor, el legislador prohíbe su carácter irrevocable. De esa manera se establece una protección frente a la aprensión, normalmente del acreedor, de que no se pueda revocar su mandato para el cobro o imputación de ciertos costos. Eso es entendible.

Pero, después, el Senado establece, además, que se prohíben los mandatos en blanco. No sé si el señor ministro o alguno de los miembros de la Comisión me puede explicar lo que significa eso, porque los mandatos en blanco no existen, son nulos. Un mandato no puede ser en blanco; eso va contra la esencia del contrato. Entiendo que el Senado quiere decir que un mandato en blanco es nulo; pero no es necesario decirlo, porque, por esencia, de acuerdo con las normas generales, es nulo.

Entonces, me parece que puede que quiera decirse en ese artículo que no pueden otorgarse mandatos generales. No es exactamente lo que dice el Código Civil. Los mandatos pueden ser de carácter general o para un encargo determinado. Quizás, lo que el Senado quiso establecer es que los mandatos no pueden ser generales. Pero decir que se prohíben los mandatos en blanco es un absurdo, porque son nulos.

Es importante aclarar esta disposición -agregada por el Senado en los meses que tuvo para estudiar el proyecto-, porque no entiendo mucho su sentido.

Asimismo, más allá de la buena intención, esta disposición puede crear un lío, porque el acreedor, el banco, podría incorporar cualquier cláusula, por mínima que fuera, que le permita decir: "El mandato no está en blanco, así que cumplí con la ley". De esa forma, el mandato podría quedar absolutamente genérico.

Por lo tanto, sería mejor que esta disposición dijera que los mandatos en blanco son nulos. Y si no se quiere que existan mandatos generales, que diga que se prohíben los mandatos generales.

Ésa es mi preocupación.

He dicho.

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Carlos Vilches.

El señor VILCHES.- Señor Presidente , este importante proyecto, modificado por el Senado, sin duda es una respuesta efectiva de nuestro Gobierno, de nuestro Presidente de la República , Sebastián Piñera , y de nuestro ministro de Economía , don Pablo Longueira , a un vacío que existía en el sistema comercial. Gracias a esta futura ley, los consumidores que tomen un crédito, tendrán la información que nunca antes se les dio a conocer. Un cliente de cualquier servicio nunca estudiaba las tasas de interés que se aplicaban a los créditos, porque no conocía la materia.

Esta función que asumirá el Sernac Financiero permitirá defender de verdad a los consumidores ante grandes conglomerados, como los grupos financieros, los bancos y las casas comerciales.

## Discusión en Sala

Por lo expuesto, anuncio que votaré a favor las modificaciones del Senado, porque apuntan en la dirección de proteger al consumidor, y espero que la Sala proceda de la misma manera.

He dicho.

El señor MELERO (Presidente).- Tiene la palabra el ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Pablo Longueira.

El señor LONGUEIRA ( ministro de Economía , Fomento y Turismo).- Señor Presidente , agradezco que la Cámara de Diputados tenga la intención de despachar este proyecto modificado por el Senado. Sinceramente, espero que evitemos su paso por una comisión mixta, como señalé en la sesión pasada, por las siguientes razones.

El proyecto se trató en esta Corporación antes de que yo asumiera como ministro . Por tanto, seguí su tratamiento cuando se encontraba en el Senado, donde, como sus señorías saben, la Alianza no tiene mayoría. Allí fue estudiado en la Comisión de Economía y, posteriormente, en la de Hacienda, la cual volvió a abrir un debate respecto de todos sus artículos. Incluso, por acuerdo de la Sala del Senado, ambas terminaron trabajando en comisiones unidas.

En un primer trámite, la Comisión de Economía del Senado aprobó, en forma unánime, un texto que recogió todas las inquietudes de los distintos sectores políticos. En ese sentido, perfeccionó el texto aprobado por la Cámara de Diputados, en el que, por cierto, se habían introducido mejoras muy importantes al Sernac Financiero.

Por su parte, la Comisión de Hacienda -reitero- abrió el debate respecto de todos sus artículos. Posteriormente, se estableció un plazo para presentar indicaciones y se alcanzó otro gran acuerdo por los diez senadores que integraron las Comisiones Unidas de Hacienda y de Economía del Senado.

Por ello, las modificaciones del Senado son fruto de un gran consenso. Sólo respecto de la letra a) del artículo 3º, a que hizo referencia el diputado Ernesto Silva, se produjo un empate en la votación. Pero, posteriormente, ello se resolvió y se mantuvo el texto que hoy se somete a la consideración de la Cámara de Diputados.

El resto de los artículos fueron aprobados en forma unánime.

La modificación más relevante que introdujo el Senado -sin perjuicio de los demás cambios y perfeccionamientos a las exigencias y derechos de los consumidores-, figura en la página 15 del comparado, y dice relación con el sello Sernac. Se trata de un sello que entregará el Estado a todas las entidades que voluntariamente lo soliciten.

El diputado Ernesto Silva manifestó la inquietud de que las modificaciones del Senado harían que el sello Sernac contribuya a la concentración. Para mí este tema siempre ha sido importante; por eso quiero responder. Lo que menos quiero y lo que menos busqué durante la tramitación del proyecto en el Senado es que el sello Sernac contribuya a la ya elevada concentración que existe en el sector financiero. No obstante, cabe aclarar que el sector financiero tiene muchos oferentes. Por tanto, debemos avanzar en que el consumidor, la persona que solicita créditos, el usuario, cumpla una labor en la competencia. Eso nos falta. Ese es el gran problema que tenemos para que exista mayor competencia. Pero, ¿qué ocurre? Que muchos chilenos toman créditos porque sus recursos les alcanzan para pagar la cuota. Sin embargo, no tienen la información, los conocimientos ni los instrumentos expeditos para saber qué hay detrás de esa cuota, cuánto interés pagarán, cuánto les cobrarán por concepto de comisiones, qué tipo de seguros están incorporados en la cuota, etcétera.

Por ello, el Sernac Financiero introduce transparencia en los contratos y en la forma como se entrega la información. Esta futura ley exige que la carga anual equivalente sea informada y promocionada de la misma forma como se hace con la tasa de interés y con otros guarismos en un crédito. Así, el consumidor podrá saber cuánto le costará el crédito anualmente, con todo incluido, y comparar con otras opciones.

El sello Sernac se solicitará voluntariamente por las instituciones. No obstante, en la industria existe una apreciación muy clara de que los consumidores premiarán a las empresas que tengan este sello. ¿Por qué? Muy simple. En la página 15 del comparado se aprecia que en el texto aprobado por la Cámara de Diputados se establecieron dos requisitos. De hecho, el artículo 55 tenía una extensión de prácticamente una página. El Senado la modificó de tal forma que ahora llega hasta el artículo 55 D. Lo que hizo fue perfeccionar las exigencias, los requisitos y la forma de operar el sello Sernac. Él se otorgará cuando las entidades que lo soliciten demuestren cumplir con tres requisitos muy importantes. En efecto, el Estado otorgará a los proveedores de servicios

## Discusión en Sala

financieros el sello Sernac cuando todos sus contratos de adhesión hayan sido visados por el Sernac.

Me voy a detener un momento para despejar una preocupación del diputado Ernesto Silva, quien señaló que la exigencia de visar todos los contratos podría contribuir a una mayor concentración. Ya señalé que esto no es así, porque el sello, en primer lugar, es voluntario.

Reitero, el primer requisito para tener sello Sernac es visar todos los contratos de adhesión. Este cambio que introdujimos en el Senado es muy importante, porque no queremos que proveedores de créditos obtengan el sello visando sólo uno de sus contratos, por ejemplo, el de las tarjetas de crédito, y hagan publicidad diciendo que tienen ese sello, en circunstancias de que lo obtuvieron sólo por uno de sus contratos. Por eso, para mayor transparencia y garantía de los instrumentos financieros que ofrecen los proveedores, en el N° 3 de las condiciones que se detallan en el artículo 55 del Senado se establece que "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", y menciona tarjetas de crédito y de débito; cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito; cuentas de ahorro, créditos hipotecarios, créditos de consumo, etcétera.

Por lo tanto, la exigencia de visación no es una contribución a la concentración, porque el acto -repite- es voluntario. Reitero que no queremos que se haga mal uso del sello y que se obtenga sólo visando uno de los contratos y no el resto.

Otra modificación importante dice relación con el servicio de atención al cliente. La Cámara había propuesto un defensor del cliente; así de genérico. En el Senado se introdujeron algunas precisiones, las que dieron origen a una gran cantidad de artículos adicionales que perfeccionan el sello Sernac.

Primero, se establece una serie de instituciones. Me detengo aquí para despejar otro argumento del diputado Ernesto Silva por el cual sostiene que puede existir mayor concentración. Para tener el sello Sernac, las instituciones deberán contar con un servicio de atención al cliente (SAC), como se lo ha denominado. Es decir, no basta con la visación de los contratos de adhesión.

Concebido el SAC en forma muy flexible. En cualquier ciudad pequeña de nuestro país, para un supermercado o para una empresa que tenga sello Sernac, mantener oficinas para el cumplimiento de la exigencia del servicio de atención al cliente significará un costo muy alto. Por eso, el servicio de atención al cliente lo podrán brindar en forma conjunta, por ejemplo, bancos y empresas del retail, con el propósito de abaratizar costos. Una gran empresa del retail podrá entregar el servicio de atención al cliente, de acuerdo con el volumen de sus clientes, en forma exclusiva, al interior de sus locales, si así lo quiere. En otros casos, para no verse agobiada con un costoso servicio de atención al cliente, puede hacerlo en forma conjunta, en una oficina fuera de la empresa. Así, por ejemplo, un abogado externo podría prestar el servicio de atención al cliente para varios proveedores en una misma ciudad.

Asimismo, se crean la figura del mediador y la del árbitro financiero, que actuarán después de que el consumidor haya pasado por el servicio de atención al cliente. Lo ideal es que el conflicto entre el proveedor y el consumidor se resuelva en la primera instancia, para no tener que recurrir al mediador y, eventualmente, después al árbitro financiero. Con todo, de acuerdo con el Sernac y con la ley de defensa del consumidor, siempre se podrá recurrir al juez de policía local; nada impide que así no se proceda.

Cuando establecimos las figuras de servicio de atención al cliente, del mediador y del árbitro financiero, lo hicimos pensando en crear instrumentos modernos y eficaces para resolver las controversias en forma más barata, porque el camino de los tribunales siempre termina siendo más caro. A una pequeña empresa del retail de una ciudad pequeña, siempre le convendrá tener el sello Sernac, porque las controversias con sus consumidores se resolverán por caminos más expeditos.

Ahora, de estos instrumentos para resolver controversias, deseo destacar lo siguiente. El mediador y el árbitro financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas respectivas. Los mediadores deberán poseer título profesional y acreditar experiencia en materias financieras, contables o jurídicas. Por su parte, los árbitros financieros deberán poseer el título de abogados y no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría con algunos de los proveedores respectivos.

## Discusión en Sala

Debo agregar que todo esto es absolutamente gratuito para los consumidores. El servicio de atención al cliente es gratuito y también lo son el de mediación y de arbitraje financiero. El pago de los honorarios de estos profesionales será de cargo de los proveedores, a través del Sernac.

Quiero insistir en un tema. En el Senado, el nivel de discusión para llegar a acuerdos y perfeccionar muchas normas -independientemente de lo que se avanzó y se perfeccionó en esta Cámara- fue extraordinario. La ciudadanía anhela el pronto despacho del proyecto. De ahí la urgencia que le pusimos. Cuando entre en vigencia, generará un cambio muy importante en el acceso al crédito para miles de familias, toda vez que los consumidores empezarán a pedir el sello Sernac, es decir, la visación del Estado, antes de contratar un crédito o producto financiero. En la primera página de cada contrato deberán constar, en forma clara y transparente, los elementos esenciales del crédito, como su costo total, las multas y los seguros, por ejemplo. El gran problema que tiene actualmente el consumidor es que no tiene cómo comparar la oferta del crédito. Por eso, en cada cotización de crédito deberá figurar un guarismo muy importante, que promocionará la empresa: la carga anual equivalente. Esta cotización quedará vigente por siete días. Las cotizaciones de crédito serán estándar para todos los contratos, lo que permitirá a las personas, sobre todo a las que tienen poco nivel educacional o poco conocimiento financiero, o bien que no tienen buena asesoría económica y financiera, comparar la carga anual equivalente y las cotizaciones, que duran, reitero siete días. Esta es una buena forma de generar mayor competencia, aspecto del cual también se hace cargo el Sernac Financiero.

Por otra parte, en la sesión pasada se dijo que no había ingresado el informe financiero. Sus señorías entenderán que no íbamos a aprobar este proyecto en el Senado sin hacer las modificaciones y los incrementos necesarios para el Sernac Financiero. Al respecto, recordemos que se adelantó en un semestre la implementación de este sistema.

Por lo tanto, nos hemos preocupado de que las mayores exigencias para obtener el sello Sernac, que se piden a las instituciones que ofrecen contratos de adhesión a través de distintos instrumentos de crédito en el país, no contribuyan a una mayor concentración; muy por el contrario, queremos que el consumidor, a través de una información más comparable, más fácil, más simple y más útil, finalmente pueda ser un agente de competencia; porque es obvio que los consumidores que eligen bienes y servicios de acuerdo con el monto de la cuota mensual, no generan ningún aumento en la competencia de los distintos instrumentos de crédito que ofrece la industria.

Señor Presidente, insisto en que ojalá los chilenos sepan que el Congreso Nacional ha despachado hoy un proyecto extraordinario, muy positivo, que trae grandes beneficios para miles de familias cuyos miembros muchas veces no comprenden lo que dicen los contratos. Por lo tanto, en ese aspecto el Estado cumplirá un rol muy importante.

Obviamente, cualquier proyecto de ley puede ser perfeccionable; pero, en aras del tiempo, llamo a despacharlo hoy. Al respecto, es necesario tener presente que el proyecto significará un trabajo muy importante para el Sernac, porque antes del 31 de julio del próximo año debe tener aprobados todos los contratos que están vigentes y se deben visar esos contratos. Además, queremos que los chilenos tengan a disposición un instrumento tan importante como el Sernac Financiero, que introducirá mayor competencia y transparencia, y que posibilitará -hay que decirlo- un menor costo en el acceso al crédito. En la medida en que haya más competencia y más transparencia, van a disminuir los costos.

Reitero, un instrumento de esta naturaleza -dadas las exigencias que se establecen y el premio que, de alguna forma, se otorgará a las instituciones que obtengan en sello Sernac- nos permitirá mayor transparencia y competencia, y abaratar el crédito, porque, en la medida en que exista más información, los consumidores podrán comparar, competir y obtener créditos más baratos, que es otro objetivo que buscamos con el proyecto de ley.

Es cuanto puedo decir sobre la materia, señor Presidente.

He dicho.

El señor MELERO (Presidente).- Cerrado el debate.

-Con posterioridad, la Sala se pronunció sobre las modificaciones del Senado en los siguientes términos:

El señor MELERO (Presidente).- Corresponde votar las modificaciones del Senado al proyecto de ley, iniciado en mensaje, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

## Discusión en Sala

Hago presente a la Sala que se ha solicitado muchas votaciones separadas, por lo que pido especial cuidado y preocupación. Sugiero utilizar el texto comparado para una mejor comprensión.

Sobre un punto de Reglamento, tiene la palabra el diputado señor Fuad Chahín.

El señor CHAHÍN.- Señor Presidente , por su intermedio, quiero preguntar al señor Secretario si alguna de las normas es de quórum especial, porque el artículo 56 E le otorga competencia a la Corte de Apelaciones para conocer recursos de apelación que se interpongan respecto de la sentencia del juez árbitro, y me parece una norma de quórum especial.

Por lo tanto, me gustaría conocer el parecer de la Secretaría.

El señor MELERO ( Presidente ).- A juicio de la Mesa y de la Secretaría, no es una norma de quórum especial y no ha sido calificada así.

En votación los números 1 y 2, nuevos.

-Durante la votación.

El señor CHAHÍN.- Señor Presidente , hago reserva de constitucionalidad respecto de la norma señalada.

El señor MELERO ( Presidente ).- Muy bien, señor diputado . Ha quedado registrada su reserva de constitucionalidad.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 109 votos; por la negativa, 0 voto. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobados.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguilón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlensbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Se abstuvo el diputado señor Alinco Bustos René.

## Discusión en Sala

El señor MELERO (Presidente).- En votación el número 3, nuevo.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 114 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Lorenzini Basso Pablo; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 17 A.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 114 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Lorenzini Basso Pablo; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar

## Discusión en Sala

Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 17 B.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 60 votos; por la negativa, 53 votos. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

-Se abstuvo el diputado señor Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 17 C.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa,

## Discusión en Sala

112 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Lorenzini Basso Pablo; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselbergh Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 17 D.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 64 votos; por la negativa, 49 votos. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jarpa Wevar Carlos Abel; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Ortiz Novoa José Miguel; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselbergh Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

## Discusión en Sala

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Jaramillo Becker Enrique; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena.

-Se abstuvo el diputado señor Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 17 E.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 113 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Lorenzini Basso Pablo; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Agüllón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 17 F.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 62 votos; por la negativa, 45 votos. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

## Discusión en Sala

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Torres Figueroa Marisol; Ulloa Aguilón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

-Se abstuvo el diputado señor Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 17 G.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 114 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Lorenzini Basso Pablo; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza

## Discusión en Sala

René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 17 H.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 60 votos; por la negativa, 52 votos. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

-Se abstuvo el diputado señor Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 17 I.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 111 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya

## Discusión en Sala

Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García Gar-cía René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Lorenzini Basso Pablo; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 17 J.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 111 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Lorenzini Basso Pablo; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto

## Discusión en Sala

Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 17 K.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 110 votos; por la negativa, 0 voto. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Fariñas Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Se abstuvo el diputado señor Lorenzini Basso Pablo.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 117 L.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 114 votos; por la negativa, 0 voto. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel;

## Discusión en Sala

Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Se abstuvo el diputado señor Lorenzini Basso Pablo.

El señor MELERO ( Presidente ).- En votación la supresión del número 2.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 111 votos; por la negativa, 1 voto. Hubo 3 abstenciones.

El señor MELERO ( Presidente ).- Aprobada.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Mari- Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votó por la negativa el diputado señor Jarpa Wevar Carlos Abel.

-Se abstuvieron los diputados señores:

Lorenzini Basso Pablo; Rincón González Ricardo; Robles Pantoja Alberto.

## Discusión en Sala

El señor MELERO (Presidente).- En votación el número 4.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 60 votos; por la negativa, 53 votos. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlensbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Aguiló Melo Sergio; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

-Se abstuvo el diputado señor Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO ( Presidente ).- En votación el número 6, sólo en lo que se refiere a su encabezamiento.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 111 votos; por la negativa, 2 votos. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio;

## Discusión en Sala

Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Silber Romo Gabriel.

-Se abstuvo el diputado señor Lorenzini Basso Pablo.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 55.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 112 votos; por la negativa, 1 voto. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Mio- Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

## Discusión en Sala

-Votó por la negativa el diputado señor Aguiló Melo Sergio.

-Se abstuvo el diputado señor Lorenzini Basso Pablo.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 55 A.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 112 votos; por la negativa, 1 voto. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Mari-Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votó por la negativa el diputado señor Aguiló Melo Sergio.

-Se abstuvo el diputado señor Lorenzini Basso Pablo.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 55 B.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 111 votos; por la negativa, 1 voto. Hubo 2 abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes

## Discusión en Sala

Marcos; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Mari-Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Valdespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votó por la negativa el diputado señor Aguiló Melo Sergio.

-Se abstuvieron los diputados señores:

Lorenzini Basso Pablo; Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 55 C.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 62 votos; por la negativa, 50 votos. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolini Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Fariñas Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano

## Discusión en Sala

Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Silber Romo Gabriel; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

-Se abstuvo el diputado señor Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 55 D.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 64 votos; por la negativa, 47 votos. Hubo 3 abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Ortiz Novoa José Miguel; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena.

-Se abstuvieron los diputados señores:

Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 56.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 60 votos; por la negativa, 55 votos. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

## Discusión en Sala

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Torres Figueroa Marisol; Ulloa Aguilón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

-Se abstuvo el diputado señor Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 56 A.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 112 votos; por la negativa, 1 voto. Hubo 2 abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas

## Discusión en Sala

Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguilón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votó por la negativa el diputado señor Aguiló Melo Sergio.

-Se abstuvieron los diputados señores:

Lorenzini Basso Pablo; Rincón González Ricardo.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 56 B.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 60 votos; por la negativa, 53 votos. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguilón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Robles Pantoja Alberto; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

-Se abstuvo el diputado señor Latorre Carmona Juan Carlos.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 56 C.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa,

## Discusión en Sala

106 votos; por la negativa, 2 votos. Hubo 5 abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Jarpa Wevar Carlos Abel.

-Se abstuvieron los diputados señores:

Latorre Carmona Juan Carlos; Lorenzini Basso Pablo; Rincón González Ricardo; Robles Pantoja Alberto; Silber Romo Gabriel.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 56 D.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 59 votos; por la negativa, 55 votos. Hubo 2 abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro;

## Discusión en Sala

Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

-Se abstuvieron los diputados señores:

Robles Pantoja Alberto; Silber Romo Gabriel.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 56 E.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 61 votos; por la negativa, 51 votos. No hubo abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Robles Pantoja Alberto; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio

## Discusión en Sala

Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Vallespín López Patricio; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 56 F.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 111 votos; por la negativa, 3 votos. Hubo 2 abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Lemus Aracena Luis; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlensbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Aguiló Melo Sergio; Gutiérrez Gálvez Hugo; León Ramírez Roberto.

-Se abstuvieron los diputados señores:

Latorre Carmona Juan Carlos; Lorenzini Basso Pablo.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 56 G.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 109 votos; por la negativa, 0 voto. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro;

## Discusión en Sala

Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Se abstuvo el diputado señor Lorenzini Basso Pablo.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el artículo 56 H.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 109 votos; por la negativa, 1 voto. Hubo 2 abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

## Discusión en Sala

-Se abstuvieron los diputados señores:

-Se abstuvo el diputado señor Aguiló Melo Sergio; Lorenzini Basso Pablo; Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el numeral 7.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 61 votos; por la negativa, 53 votos. No hubo abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Fariñas Iván; Ortiz Novoa José Miguel; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Torres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselbergh Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Fariñas Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Pascal Allende Denise; Rincón González Ricardo; Robles Pantoja Alberto; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el numeral 8.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 103 votos; por la negativa, 1 voto. Hubo 2 abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón;

## Discusión en Sala

García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; Gutiérrez Pino Romilio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votó por la negativa el diputado señor Aguiló Melo Sergio.

-Se abstuvieron los diputados señores:

Lorenzini Basso Pablo; Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el numeral 9.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 107 votos; por la negativa, 0 voto. Hubo 2 abstenciones.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodri- Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Sabat Fernández Marcela; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Se abstuvieron los diputados señores:

## Discusión en Sala

Lorenzini Basso Pablo; Robles Pantoja Alberto.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el numeral 10.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 108 votos; por la negativa, 1 voto. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Andrade Lara Osvaldo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Burgos Varela Jorge; Calderón Bassi Giovanni; Campos Jara Cristián; Cardemil Herrera Alberto; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerdá García Eduardo; Cerón Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Cristi Marfil María Angélica; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Delmastro Naso Roberto; Díaz Díaz Marcelo; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Espinosa Monardes Marcos; Estay Peñaloza Enrique; Farías Ponce Ramón; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Girardi Lavín Cristina; Godoy Ibáñez Joaquín; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Pino Romilio; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Kast Rist José Antonio; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Monsalve Benavides Manuel; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Muñoz D'Albora Adriana; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rincón González Ricardo; Rivas Sánchez Gaspar; Robles Pantoja Alberto; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguilón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Vallespín López Patricio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Vargas Pizarro Orlando; Velásquez Seguel Pedro; Venegas Cárdenas Mario; Verdugo Soto Germán; Vidal Lázaro Ximena; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlensbrock Zamora Gastón; Walker Prieto Matías; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votó por la negativa el diputado señor Aguiló Melo Sergio.

-Se abstuvo el diputado señor Lorenzini Basso Pablo.

El señor MELERO (Presidente).- En votación el numeral 11.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 63 votos; por la negativa, 51 votos. Hubo 1 abstención.

El señor MELERO (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Alinco Bustos René; Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Harboe Bascuñán Felipe; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Arriagada José; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla;

## Discusión en Sala

Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauerbaum Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Aguiló Melo Sergio; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Robles Pantoja Alberto; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín; Vallespín López Patricio; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

-Se abstuvo el diputado señor Rincón González Ricardo.

El señor MELERO ( Presidente ).- Por último, en votación las enmiendas introducidas a los artículos transitorios.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 60 votos; por la negativa, 56 votos. No hubo abstenciones.

El señor MELERO ( Presidente ).- Aprobadas.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca Ramírez Pedro Pablo; Araya Guerrero Pedro; Arenas Hödar Gonzalo; Baltolu Rasera Nino; Barros Montero Ramón; Bauer Jouanne Eugenio; Becker Alvear Germán; Bertolino Rendic Mario; Bobadilla Muñoz Sergio; Browne Urrejola Pedro; Calderón Bassi Giovanni; Cardemil Herrera Alberto; Cristi Marfil María Angélica; Delmastro Naso Roberto; Edwards Silva José Manuel; Eluchans Urenda Edmundo; Estay Peñaloza Enrique; García García René Manuel; Kort Garriga Issa; Godoy Ibáñez Joaquín; Gutiérrez Pino Romilio; Hasbún Selume Gustavo; Hernández Hernández Javier; Hoffmann Opazo María José; Kast Rist José Antonio; Rosales Guzmán Joel; Macaya Danús Javier; Marinovic Solo De Zaldívar Miodrag; Martínez Labbé Rosauro; Melero Abaroa Patricio; Molina Oliva Andrea; Monckeberg Bruner Cristián; Monckeberg Díaz Nicolás; Morales Muñoz Celso; Moreira Barros Iván; Nogueira Fernández Claudia; Norambuena Farías Iván; Pérez Lahsen Leopoldo; Recondo Lavanderos Carlos; Rivas Sánchez Gaspar; Rojas Molina Manuel; Rubilar Barahona Karla; Sabat Fernández Marcela; Salaberry Soto Felipe; Sandoval Plaza David; Santana Tirachini Alejandro; Sauer- Muñoz Frank; Silva Méndez Ernesto; Squella Ovalle Arturo; Turres Figueroa Marisol; Ulloa Aguillón Jorge; Letelier Aguilar Cristian; Urrutia Bonilla Ignacio; Van Rysselberghe Herrera Enrique; Velásquez Seguel Pedro; Verdugo Soto Germán; Vilches Guzmán Carlos; Von Mühlenbrock Zamora Gastón; Ward Edwards Felipe; Zalaquett Said Mónica.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Accorsi Opazo Enrique; Aguiló Melo Sergio; Alinco Bustos René; Andrade Lara Osvaldo; Ascencio Mansilla Gabriel; Auth Stewart Pepe; Burgos Varela Jorge; Campos Jara Cristián; Carmona Soto Lautaro; Castro González Juan Luis; Cerda García Eduardo; Ceroni Fuentes Guillermo; Cornejo González Aldo; Chahín Valenzuela Fuad; De Urresti Longton Alfonso; Díaz Díaz Marcelo; Espinosa Monardes Marcos; Espinoza Sandoval Fidel; Farías Ponce Ramón; Girardi Lavín Cristina; Goic Boroevic Carolina; González Torres Rodrigo; Gutiérrez Gálvez Hugo; Hales Dib Patricio; Harboe Bascuñán Felipe; Jaramillo Becker Enrique; Jarpa Wevar Carlos Abel; Jiménez Fuentes Tucapel; Latorre Carmona Juan Carlos; Lemus Aracena Luis; León Ramírez Roberto; Lorenzini Basso Pablo; Monsalve Benavides Manuel; Muñoz D'Albora Adriana; Núñez Lozano Marco Antonio; Ojeda Uribe Sergio; Ortiz Novoa José Miguel; Pascal Allende Denise; Pérez Arriagada José; Rincón González Ricardo; Robles Pantoja Alberto; Saa Díaz María Antonieta; Sabag Villalobos Jorge; Saffirio Espinoza René; Schilling Rodríguez Marcelo; Sepúlveda Orbenes Alejandra; Silber Romo Gabriel; Tarud Daccarett Jorge; Teillier Del Valle Guillermo; Torres Jeldes Víctor; Tuma Zedan Joaquín;

## Discusión en Sala

Vallespín López Patricio; Vargas Pizarro Orlando; Venegas Cárdenas Mario; Vidal Lázaro Ximena; Walker Prieto Matías.

El señor MELERO (Presidente).- Despachado el proyecto.

(Aplausos)

Tiene la palabra el ministro Pablo Longueira.

El señor LONGUEIRA ( ministro de Economía , Fomento y Turismo).- Señor Presidente , honorables diputados y diputadas, en nombre del Ejecutivo , agradezco el trabajo realizado por la Cámara de Diputados.

Creo que éste es un día que los chilenos esperaban y prestigia al Congreso Nacional el hecho de haber despachado un proyecto tan importante para los consumidores, como es el relativo al Sernac Financiero.

Agradezco especialmente a quienes generaron las mayorías para que no hubiera trámite de Comisión mixta y también para quienes votaron como estimaron adecuado cada uno de los artículos.

Éste es uno de los proyectos más esperados por la opinión pública y espero que podamos promulgar la ley lo antes posible, puesto que va a permitir más transparencia en el sistema de créditos del país, que los consumidores puedan comparar de mejor forma los distintos créditos a los que quieran acceder y, adicionalmente, disminuir los costos de ellos, en la medida en que exista más competencia.

Éste es un día muy especial para miles de familias chilenas que esperaban este proyecto desde hace mucho tiempo.

Reitero mi sincero agradecimiento por el hecho de que hoy se hayan aprobado las modificaciones del Senado, para evitar un trámite más y podamos promulgar esta ley cuanto antes.

Muchas gracias.

Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora

### **3.4. Oficio de Cámara Origen a Cámara Revisora**

Oficio Aprobación de Modificaciones. Fecha 15 de noviembre, 2011. Oficio en Sesión 69. Legislatura 359.

VALPARAISO, 15 de noviembre de 2011

Oficio N° 9818

A S. E. EL PRESIDENTE DEL H. SENADO

La Cámara de Diputados, en sesión de esta fecha, ha tenido a bien prestar su aprobación a las enmiendas propuestas por ese H. Senado al proyecto que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, boletín N°7094-03.

Lo que tengo a honra decir a V.E., en respuesta a vuestro oficio N° 1.355/SEC/11, de 2 de noviembre de 2011.

Devuelvo los antecedentes respectivos.

Dios guarde a V.E.

PATRICIO MELERO ABAROA

Presidente de la Cámara de Diputados

ADRIÁN ÁLVAREZ ÁLVAREZ

Secretario General de la Cámara de Diputados

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

## 4. Trámite Finalización: Cámara de Diputados

### 4.1. Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

Oficio Ley a S. E. El Presidente de la República. Fecha 15 de noviembre, 2011. Oficio

VALPARAÍSO, 15 de noviembre de 2011

Oficio Nº 9817

A S.E. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Tengo a honra comunicar a V.E. que el Congreso Nacional ha prestado su aprobación al siguiente proyecto de ley, boletín Nº 7094-03.

PROYECTO DE LEY:

"ARTÍCULO 1º.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agrégase en el artículo 3º 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 éstas.

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.".

2. Suprímese, en la letra c) del artículo 10, la frase ", de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55".

3. Agréganse, a continuación del artículo 17, los siguientes artículos 17 A a 17 L:

"Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.

Artículo 17 B.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

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 comunicará al consumidor.

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.

d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 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 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.

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 éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.

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.

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.

Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

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 término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso 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

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

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 caucciona 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.

Artículo 17 E.- El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor.

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.

Artículo 17 F.- Los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, no podrán enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.

Artículo 17 G.- Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.

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.

Artículo 17 H.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:

- 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.

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

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.

Artículo 17 I.- Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando.

En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del período subsiguiente de pago o abono que corresponda en la obligación concernida.

La inejecución de la revocación informada al proveedor del producto o servicio dará lugar a la indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.

En ningún caso será eximete de la responsabilidad del proveedor la circunstancia de que la revocación deba ser ejecutada por un tercero.

Artículo 17 J.- Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:

- 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.

Artículo 17 K.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 17 L.- Los proveedores de servicios o productos financieros que entreguen la información que se exige en esta ley de manera que induzca a error al consumidor o mediante publicidad engañosa, sin la cual no se hubiere contratado el servicio o producto, serán sancionados con las multas previstas en el artículo 24 en sus respectivos casos, sin perjuicio de las indemnizaciones que pueda determinar el juez competente de acuerdo a la presente ley.

4. Intercálase en el artículo 26 el siguiente inciso segundo, pasando el actual a ser inciso tercero:

"El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.".

5. Agrégase en el inciso cuarto del artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: "La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.".

6. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: "Título V del sello SERNAC, del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias", pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H:

"Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá otorgar un sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:

- 1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;
- 2.- Que cuenten con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y
- 3.- Que permitan al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.

Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:

- 1.- Tarjetas de crédito y de débito.
- 2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito.
- 3.- Cuentas de ahorro.
- 4.- Créditos hipotecarios.
- 5.- Créditos de consumo.

6.- Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3º 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.

Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta.

Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.

Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.

Artículo 55 B.- El proveedor que tenga contratos con sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55 mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho artículo.

El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con sello SERNAC deberá

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso primero del artículo 55, en caso de que quisiera mantener el sello SERNAC.

Artículo 55 C.- El sello SERNAC se podrá revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.

La pérdida o revocación del sello SERNAC se deberá fundar en que por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título; en que se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaran la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 E; en que se le han aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en esta ley en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de un contrato con sello SERNAC; en que se le han aplicado multas por organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de infracciones previstas en leyes especiales; en el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los referidos productos o servicios; o, finalmente, en que el proveedor, sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores. El reglamento previsto en el número 4 del inciso segundo del artículo 62 establecerá parámetros objetivos, cuantificables y proporcionales al tamaño de los proveedores y el número de sus clientes sujetos a contratos con sello SERNAC que permitan determinar la procedencia de las causales señaladas.

La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contado desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al sello, según lo dispuesto en el reglamento.

Artículo 55 D.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta mil unidades tributarias mensuales.

La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia.

Artículo 56.- El servicio de atención al cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2 del inciso primero del artículo 55 será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso segundo del artículo 55, con un proveedor que cuente con el sello SERNAC.

El servicio de atención al cliente deberá responder fundadamente los reclamos de los consumidores, en el plazo de diez días hábiles contado desde su presentación. Esta respuesta se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.

El proveedor deberá dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta del servicio de atención al cliente en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor.

En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.

Artículo 56 A.- El mediador y el árbitro financiero requeridos para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso primero del artículo 55, sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del servicio de atención al cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente.

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

El mediador y el árbitro financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada mediador y árbitro financiero estará disponible para realizar su función.

La inscripción del mediador y del árbitro financiero durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El mediador o el árbitro financiero, según corresponda, será elegido de la nómina señalada en el inciso segundo, por el proveedor y el consumidor de común acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso de que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, dentro de los miembros inscritos en la nómina a que se refiere el inciso segundo de este artículo, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los mediadores y árbitros financieros inscritos en la nómina.

Los recursos para el pago de los honorarios del mediador y del árbitro financiero serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de conformidad a lo que señale el reglamento, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los mediadores y de los árbitros financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

Los servicios del mediador y del árbitro financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.

Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes a mediadores deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, y experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena afflictiva.

Los postulantes a árbitros financieros deberán poseer el título de abogado, acreditar cinco años de experiencia profesional y no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena afflictiva.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en este artículo, y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los mediadores y los árbitros financieros deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.

La resolución que inscribe a un mediador o a un árbitro financiero en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:

1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo.

2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus mediaciones o sentencias definitivas, según corresponda, dentro del plazo que se señala.

3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso quinto del artículo 56 C.

Sin perjuicio de lo anterior, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor podrá suspender al mediador

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

o al árbitro financiero que haya sido formalizado por un delito que merezca pena afflictiva, y mientras no se dicte sentencia definitiva.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor deberá inscribir al solicitante que cumpla con los requisitos de inscripción mediante resolución fundada exenta. La resolución que rechace o la que revoque la inscripción serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contado desde su notificación al postulante, mediador o árbitro financiero, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

El procedimiento de inscripción, el de revocación y el recurso de reclamación se sujetarán a la ley N° 19.880 en lo no previsto en este artículo.

En todo caso, el postulante a quien se le hubiere rechazado la inscripción, y el mediador o el árbitro financiero a quienes se les hubiere revocado su inscripción, podrán ejercer las acciones jurisdiccionales que estimen procedentes.

Artículo 56 C.- El mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento.

El árbitro financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cantías inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D.

Con todo, el mediador y el árbitro financiero no podrán intervenir en los siguientes asuntos:

- 1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley.
- 2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente.
- 3.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

En todo caso, no será aplicable al árbitro financiero la prohibición del artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales de someter a conocimiento de un árbitro las causas de policía local, siempre que se funden en una controversia, queja o reclamación de las señaladas en el número 3 del inciso primero del artículo 55, pero el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar la infracción ante el juez de policía local competente, quien podrá aplicarle al proveedor la multa que corresponda según la naturaleza de la infracción.

El mediador y el árbitro financiero, según corresponda, deberán inhabilitarse en caso que tomen conocimiento que les afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

El mediador y el árbitro financiero, según corresponda, deberán asumir sus funciones dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que les impide hacerlo.

Artículo 56 D.- El consumidor que no hubiere aceptado la respuesta del servicio de atención al cliente, podrá solicitar la designación de un mediador o de un árbitro financiero ante este servicio, para lo cual formulará su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El servicio de atención al cliente la comunicará inmediatamente al proveedor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor dentro del plazo señalado en el inciso cuarto del artículo 56 A, el mediador o el árbitro financiero que asumirá la función, según corresponda. De no haber acuerdo en el plazo referido, el consumidor podrá requerir directamente al Servicio Nacional del Consumidor para que proceda a su designación.

La mediación deberá concluir dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento por parte del mediador y, en su caso, la propuesta de acuerdo aceptada por las partes deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles contado desde la suscripción por ambas partes del documento que dé cuenta de las

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá otorgarse ante un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que se encuentre investido de la calidad de ministro de fe, conforme al artículo 58 bis de esta ley, o ante el oficial del Registro Civil correspondiente al domicilio del consumidor.

Transcurrido el plazo indicado sin que las partes hubieren aceptado la propuesta de acuerdo, el consumidor podrá ejercer las acciones que le confiere la ley ante el juez competente o solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que se designe a un árbitro financiero dentro del plazo previsto en el inciso cuarto del artículo 56 A.

Sin perjuicio de las alternativas del consumidor señaladas en el inciso anterior, si al término del plazo en que debe concluir la mediación el mediador no hubiere formulado una propuesta de acuerdo a las partes, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor que lo reemplace por otro mediador que figure en la nómina, y dicho Servicio podrá eliminarlo de ésta mediante resolución fundada exenta.

**Artículo 56 E.-** El árbitro financiero se sujetará a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, el que se deberá iniciar necesariamente con una audiencia que se celebrará con ambas partes dentro de los cinco días hábiles siguientes a la aceptación de su designación. En esta audiencia, el árbitro financiero dará lectura a la reclamación o queja del consumidor, a la respuesta del servicio de atención al cliente y a la propuesta del mediador, si correspondiere; escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan y recibirá los documentos que éstas acompañen, otorgando un plazo mínimo de tres días hábiles para que hagan presentes sus observaciones. La citación a esta audiencia y las resoluciones del árbitro financiero se notificarán por correo electrónico o carta certificada según acuerden las partes, debiendo dar cuenta de las actuaciones realizadas y de su fecha.

El consumidor podrá comparecer personalmente ante el árbitro financiero, pero éste podrá ordenar, en cualquier momento, la intervención de abogado o de un apoderado habilitado para intervenir en juicio, en caso que lo considere indispensable para garantizar el derecho a defensa del consumidor.

El árbitro financiero dictará sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo. Transcurrido el plazo indicado sin que hubiere dictado su sentencia definitiva, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro árbitro financiero y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Toda sentencia definitiva que acoja la controversia, queja o reclamación del consumidor deberá condenar al proveedor a pagar las costas del arbitraje, determinando los honorarios del abogado o del apoderado habilitado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados de Chile. En cambio, sólo la sentencia definitiva que rechace la controversia, queja o reclamación por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor, podrá condenar al consumidor a pagar los honorarios del árbitro financiero establecidos en el arancel señalado en el inciso sexto del artículo 56 A.

En contra de la sentencia interlocutoria que ponga término al juicio o haga imposible su continuación, y de la sentencia definitiva, sólo procederá el recurso de apelación, el que deberá interponerse al árbitro financiero para ante la Corte de Apelaciones competente, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la sentencia que se apela.

Presentado el recurso, el árbitro financiero enviará los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta se pronuncie sobre su admisibilidad.

No será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo procederá su vista en cuenta.

No procederá el recurso de casación en el procedimiento a que se refiere este artículo.

Si no se interpusiere el recurso señalado en contra de la sentencia definitiva o éste fuere rechazado, dicha sentencia deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso o desde la notificación de la sentencia que lo rechaza, según corresponda.

**Artículo 56 F.-** El mediador y el árbitro financiero notificarán la propuesta de acuerdo o la sentencia, según corresponda, al consumidor, al proveedor a través de su servicio de atención al cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días hábiles, contado desde su adopción.

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

La notificación de la propuesta de acuerdo del mediador y la sentencia del árbitro financiero, según corresponda, se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El mediador o el árbitro financiero, según corresponda, deberán dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en caso que se efectúe mediante carta certificada.

Adicionalmente, el mediador o el árbitro financiero, según corresponda, enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.

**Artículo 56 G.-** Los servicios de atención al cliente deberán comunicar a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos, los acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones efectuadas y las sentencias definitivas de los árbitros financieros que les hayan sido notificadas.

**Artículo 56 H.-** En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales. Además, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.".

7. En el artículo 58:

1) Intercálase en la letra a), a continuación de la expresión "consumidor", el siguiente texto: ", especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias".

2) Reemplázase el inciso final, por los siguientes incisos:

"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.".

8. Añádese en el artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo:

"Asimismo, los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2º bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones.".

8. Agrégase en el artículo 59, el siguiente inciso segundo:

"En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley Nº 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley Nº 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.".

10. Añádese el siguiente artículo 59 bis:

"Artículo 59 bis.- El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que investirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio, y no podrá tener un grado inferior al 6º de la Escala Única de Sueldos.

En las regiones en que el grado 6º o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8º o superior en su defecto.

Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.

Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.

En caso de que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho al superior jerárquico de dicho funcionario, el que iniciará la investigación que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa, a efectos de su sanción en conformidad a la ley.".

11. Agrégase el siguiente artículo 62:

"Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de esta ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del ministro del respectivo sector.

En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes reglamentos:

1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.
2. Sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.
3. Sobre información al consumidor de créditos de consumo.
4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y revocación del sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias.

## Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

Los proveedores que deban modificar los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en este artículo, para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, deberán, a su costa, enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores un anexo que detalle las modificaciones, en un plazo que no exceda de noventa días contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.".

**ARTÍCULO 2º.-** Créanse en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4º, Escala Única de Sueldos, afecto al segundo nivel jerárquico del Título VI de la ley N° 19.882 y dos cargos de jefes de departamento, grado 5º, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8º del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Uno de estos departamentos se denominará "Departamento de Protección al Consumidor Financiero".

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- Incrementase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor, para el año 2011, en 23 cupos.

Artículo segundo.- El cargo de jefe de división creado en el artículo 2º, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en tanto se efectúe el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.

Artículo tercero.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio del Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2º, los que no serán exigibles al personal en servicio para el desempeño de los cargos y empleos que actualmente sirven.

Artículo cuarto.- El costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos 2º y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

Artículo quinto.- Los reglamentos indicados en el inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 19.496, agregado por el numeral 11 del artículo 1º de la presente ley, deberán dictarse dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de esta ley.

Artículo sexto.- Los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de productos y servicios financieros deberán, a su costa, modificar los contratos de adhesión que hayan suscrito con antelación a la entrada en vigencia de esta ley, para adecuarlos a sus disposiciones en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, y enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores, un anexo que detalle las modificaciones, en el plazo de noventa días contado desde la entrada en vigencia de esta ley. Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.

Artículo séptimo.- Las normas de esta ley entrarán en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial, salvo el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1º de julio de 2012.".

Dios guarde a V.E.

PATRICIO MELERO ABAROA

Presidente de la Cámara de Diputados

ADRIÁN ÁLVAREZ ÁLVAREZ

Secretario General de la Cámara de Diputados

## 5. Publicación de Ley en Diario Oficial

### 5.1. Ley N° 20.555

Tipo Norma :	Ley 20555
URL :	<a href="http://www.leychile.cl/N?i=1032865&amp;t=0">http://www.leychile.cl/N?i=1032865&amp;t=0</a>
Fecha Promulgación	28-11-2011
URL Corta	<a href="http://bcn.cl/27uah">http://bcn.cl/27uah</a>
Organismo	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO; SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO
Título	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
Fecha Publicación	05-12-2011

#### LEY NÚM. 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

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente Proyecto de ley:

"Artículo 1º.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agrégase en el artículo 3º 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 éstas.

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.".

2. Suprímese, en la letra c) del artículo 10, la frase ", de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55".

3. Agréganse, a continuación del artículo 17, los siguientes artículos 17 A a 17 L:

"Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.

Artículo 17 B.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.

d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 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 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.

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 éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.

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.

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.

Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

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 término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso 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.

## Ley N° 20.555

Artículo 17 E.- El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor.

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.

Artículo 17 F.- Los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, no podrán enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.

Artículo 17 G.- Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.

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.

Artículo 17 H.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:

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 teniéndolo 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

## Ley N° 20.555

del proveedor a ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.

Artículo 17 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 inejecución de la revocación informada al proveedor del producto o servicio dará lugar a la indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.

En ningún caso será eximiente de la responsabilidad del proveedor la circunstancia de que la revocación deba ser ejecutada por un tercero.

Artículo 17 J.- Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:

- 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.

Artículo 17 K.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 17 L.- Los proveedores de servicios o productos financieros que entreguen la información que se exige en esta ley de manera que induzca a error al consumidor o mediante publicidad engañosa, sin la cual no se hubiere contratado el servicio o producto, serán sancionados con las multas previstas en el artículo 24 en sus respectivos casos, sin perjuicio de las indemnizaciones que pueda determinar el juez competente de acuerdo a la presente ley.

4. Intercálase en el artículo 26 el siguiente inciso segundo, pasando el actual a ser inciso tercero:

"El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.".

5. Agrégase en el inciso cuarto del artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: "La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.".

## Ley N° 20.555

6. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: "Título V del sello SERNAC, del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias", pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H:

"Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá otorgar un sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;

2.- Que cuenten con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y

3.- Que permitan al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.

Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:

- 1.- Tarjetas de crédito y de débito.
- 2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito.
- 3.- Cuentas de ahorro.
- 4.- Créditos hipotecarios.
- 5.- Créditos de consumo.

6.- Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3º 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.

Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta.

Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos

## Ley N° 20.555

sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.

Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.

**Artículo 55 B.-** El proveedor que tenga contratos con sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55 mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho artículo.

El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con sello SERNAC deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso primero del artículo 55, en caso de que quisiera mantener el sello SERNAC.

**Artículo 55 C.-** El sello SERNAC se podrá revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.

La pérdida o revocación del sello SERNAC se deberá fundar en que por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título; en que se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 E; en que se le han aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en esta ley en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de un contrato con sello SERNAC; en que se le han aplicado multas por organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de infracciones previstas en leyes especiales; en el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los referidos productos o servicios; o, finalmente, en que el proveedor, sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores. El reglamento previsto en el número 4 del inciso segundo del artículo 62 establecerá parámetros objetivos, cuantificables y proporcionales al tamaño de los proveedores y el número de sus clientes sujetos a contratos con sello SERNAC que permitan determinar la procedencia de las causales señaladas.

La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contado desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al sello, según lo dispuesto en el reglamento.

**Artículo 55 D.-** Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta mil unidades tributarias mensuales.

## Ley N° 20.555

La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia.

Artículo 56.- El servicio de atención al cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2 del inciso primero del artículo 55 será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso segundo del artículo 55, con un proveedor que cuente con el sello SERNAC.

El servicio de atención al cliente deberá responder fundadamente los reclamos de los consumidores, en el plazo de diez días hábiles contado desde su presentación. Esta respuesta se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.

El proveedor deberá dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta del servicio de atención al cliente en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor.

En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.

Artículo 56 A.- El mediador y el árbitro financiero requeridos para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso primero del artículo 55, sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del servicio de atención al cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente.

El mediador y el árbitro financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada mediador y árbitro financiero estará disponible para realizar su función.

La inscripción del mediador y del árbitro financiero durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El mediador o el árbitro financiero, según corresponda, será elegido de la nómina señalada en el inciso segundo, por el proveedor y el consumidor de común acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso de que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, dentro de los miembros inscritos en la nómina a que se refiere el inciso segundo de este artículo, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los mediadores y árbitros financieros inscritos en la nómina.

Los recursos para el pago de los honorarios del mediador y del árbitro financiero serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de conformidad a lo que señale el reglamento, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los mediadores y de los árbitros financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre

inmediatamente anterior.

Los servicios del mediador y del árbitro financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.

Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes a mediadores deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, y experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena afflictiva.

Los postulantes a árbitros financieros deberán poseer el título de abogado, acreditar cinco años de experiencia profesional y no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena afflictiva.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en este artículo, y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los mediadores y los árbitros financieros deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.

La resolución que inscribe a un mediador o a un árbitro financiero en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:

1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo.

2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus mediaciones o sentencias definitivas, según corresponda, dentro del plazo que se señala.

3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso quinto del artículo 56 C.

Sin perjuicio de lo anterior, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor podrá suspender al mediador o al árbitro financiero que haya sido formalizado por un delito que merezca pena afflictiva, y mientras no se dicte sentencia definitiva.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor deberá inscribir al solicitante que cumpla con los requisitos de inscripción mediante resolución fundada exenta. La resolución que rechace o la que revoque la inscripción serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contado desde su notificación al postulante, mediador o árbitro financiero, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

El procedimiento de inscripción, el de revocación y el recurso de reclamación se

## Ley N° 20.555

sujetarán a la ley N° 19.880 en lo no previsto en este artículo.

En todo caso, el postulante a quien se le hubiere rechazado la inscripción, y el mediador o el árbitro financiero a quienes se les hubiere revocado su inscripción, podrán ejercer las acciones jurisdiccionales que estimen procedentes.

Artículo 56 C.- El mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento.

El árbitro financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cuantías inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D.

Con todo, el mediador y el árbitro financiero no podrán intervenir en los siguientes asuntos:

1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley.

2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente.

3.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

En todo caso, no será aplicable al árbitro financiero la prohibición del artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales de someter a conocimiento de un árbitro las causas de policía local, siempre que se funden en una controversia, queja o reclamación de las señaladas en el número 3 del inciso primero del artículo 55, pero el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar la infracción ante el juez de policía local competente, quien podrá aplicarle al proveedor la multa que corresponda según la naturaleza de la infracción.

El mediador y el árbitro financiero, según corresponda, deberán inhabilitarse en caso que tomen conocimiento que les afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

El mediador y el árbitro financiero, según corresponda, deberán asumir sus funciones dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que les impide hacerlo.

Artículo 56 D.- El consumidor que no hubiere aceptado la respuesta del servicio de atención al cliente, podrá solicitar la designación de un mediador o de un árbitro financiero ante este servicio, para lo cual formulará su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El servicio de atención al cliente la comunicará inmediatamente al proveedor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor dentro del plazo señalado en el inciso cuarto del artículo 56 A, el mediador o el árbitro financiero que asumirá la función, según corresponda. De no haber acuerdo en el plazo referido, el consumidor podrá requerir directamente al Servicio Nacional del Consumidor para que proceda a su designación.

La mediación deberá concluir dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento por parte del mediador y, en su caso, la propuesta de acuerdo aceptada por las partes deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles

## Ley N° 20.555

contado desde la suscripción por ambas partes del documento que dé cuenta de las condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá otorgarse ante un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que se encuentre investido de la calidad de ministro de fe, conforme al artículo 58 bis de esta ley, o ante el oficial del Registro Civil correspondiente al domicilio del consumidor.

Transcurrido el plazo indicado sin que las partes hubieren aceptado la propuesta de acuerdo, el consumidor podrá ejercer las acciones que le confiere la ley ante el juez competente o solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que se designe a un árbitro financiero dentro del plazo previsto en el inciso cuarto del artículo 56 A.

Sin perjuicio de las alternativas del consumidor señaladas en el inciso anterior, si al término del plazo en que debe concluir la mediación el mediador no hubiere formulado una propuesta de acuerdo a las partes, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor que lo reemplace por otro mediador que figure en la nómina, y dicho Servicio podrá eliminarlo de ésta mediante resolución fundada exenta.

Artículo 56 E.- El árbitro financiero se sujetará a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, el que se deberá iniciar necesariamente con una audiencia que se celebrará con ambas partes dentro de los cinco días hábiles siguientes a la aceptación de su designación. En esta audiencia, el árbitro financiero dará lectura a la reclamación o queja del consumidor, a la respuesta del servicio de atención al cliente y a la propuesta del mediador, si correspondiere; escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan y recibirá los documentos que éstas acompañen, otorgando un plazo mínimo de tres días hábiles para que hagan presentes sus observaciones. La citación a esta audiencia y las resoluciones del árbitro financiero se notificarán por correo electrónico o carta certificada según acuerden las partes, debiendo dar cuenta de las actuaciones realizadas y de su fecha.

El consumidor podrá comparecer personalmente ante el árbitro financiero, pero éste podrá ordenar, en cualquier momento, la intervención de abogado o de un apoderado habilitado para intervenir en juicio, en caso que lo considere indispensable para garantizar el derecho a defensa del consumidor.

El árbitro financiero dictará sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo. Transcurrido el plazo indicado sin que hubiere dictado su sentencia definitiva, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro árbitro financiero y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Toda sentencia definitiva que acoja la controversia, queja o reclamación del consumidor deberá condenar al proveedor a pagar las costas del arbitraje, determinando los honorarios del abogado o del apoderado habilitado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados de Chile. En cambio, sólo la sentencia definitiva que rechace la controversia, queja o reclamación por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor, podrá condenar al consumidor a pagar los honorarios del árbitro financiero establecidos en el arancel señalado en el inciso sexto del artículo 56 A.

En contra de la sentencia interlocutoria que ponga término al juicio o haga imposible su continuación, y de la sentencia definitiva, sólo procederá el recurso de apelación, el que deberá interponerse al árbitro financiero para ante la Corte de Apelaciones competente, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la sentencia que se apela.

Presentado el recurso, el árbitro financiero enviará los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta se pronuncie sobre

## Ley N° 20.555

su admisibilidad.

No será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo procederá su vista en cuenta.

No procederá el recurso de casación en el procedimiento a que se refiere este artículo.

Si no se interpusiere el recurso señalado en contra de la sentencia definitiva o éste fuere rechazado, dicha sentencia deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso o desde la notificación de la sentencia que lo rechaza, según corresponda.

**Artículo 56 F.-** El mediador y el árbitro financiero notificarán la propuesta de acuerdo o la sentencia, según corresponda, al consumidor, al proveedor a través de su servicio de atención al cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días hábiles, contado desde su adopción.

La notificación de la propuesta de acuerdo del mediador y la sentencia del árbitro financiero, según corresponda, se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El mediador o el árbitro financiero, según corresponda, deberán dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en caso que se efectúe mediante carta certificada.

Adicionalmente, el mediador o el árbitro financiero, según corresponda, enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.

**Artículo 56 G.-** Los servicios de atención al cliente deberán comunicar a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos, los acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones efectuadas y las sentencias definitivas de los árbitros financieros que les hayan sido notificadas.

**Artículo 56 H.-** En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales. Además, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.".

7. En el artículo 58:

1) Intercálase en la letra a), a continuación de la expresión "consumidor", el siguiente texto: ", especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias".

2) Reemplázase el inciso final, por los siguientes incisos:

## Ley N° 20.555

"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.".

8. Añádese en el artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo:

"Asimismo, los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2º bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones.".

8. Agrégase en el artículo 59, el siguiente inciso segundo:

"En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.".

10. Añádese el siguiente artículo 59 bis:

"Artículo 59 bis.- El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará,

## Ley N° 20.555

mediante resolución, los cargos y empleos que investirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6º de la Escala Única de Sueldos.

En las regiones en que el grado 6º o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8º o superior en su defecto.

Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.

Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.

En caso de que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho al superior jerárquico de dicho funcionario, el que iniciará la investigación que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa, a efectos de su sanción en conformidad a la ley.".

11. Agrégase el siguiente artículo 62:

"Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de esta ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del ministro del respectivo sector.

En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes reglamentos:

1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

2. Sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.

3. Sobre información al consumidor de créditos de consumo.

4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y revocación del sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias.

Los proveedores que deban modificar los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en este artículo, para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, deberán, a su costa, enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores un anexo que detalle las modificaciones, en un plazo que no exceda de noventa días contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.".

Artículo 2º.- Créanse en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4º, Escala Única de Sueldos, afecto al segundo nivel jerárquico del Título VI de la ley N° 19.882 y dos cargos de jefes de departamento, grado 5º, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8º del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Uno de estos

departamentos se denominará "Departamento de Protección al Consumidor Financiero".

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- Incrementéntase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor, para el año 2011, en 23 cupos.

Artículo segundo.- El cargo de jefe de división creado en el artículo 2º, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en tanto se efectúe el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.

Artículo tercero.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio del Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2º, los que no serán exigibles al personal en servicio para el desempeño de los cargos y empleos que actualmente sirven.

Artículo cuarto.- El costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos 2º y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

Artículo quinto.- Los reglamentos indicados en el inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 19.496, agregado por el numeral 11 del artículo 1º de la presente ley, deberán dictarse dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de esta ley.

Artículo sexto.- Los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de productos y servicios financieros deberán, a su costa, modificar los contratos de adhesión que hayan suscrito con antelación a la entrada en vigencia de esta ley, para adecuarlos a sus disposiciones en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, y enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores, un anexo que detalle las modificaciones, en el plazo de noventa días contado desde la entrada en vigencia de esta ley. Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.

Artículo séptimo.- Las normas de esta ley entrarán en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial, salvo el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1º de julio de 2012.".

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 28 de noviembre de 2011.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHEÑIQUE, Presidente de la República.- Pablo Longueira Montes, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.- Felipe Larraín Bascuñán, Ministro de Hacienda.

Lo que transcribe, para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Tomás Flores Jaña, Subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño.