



## SERNAC financiero

Tomás necesita con urgencia cambiar los muebles de su casa, ya muy deteriorados. Pero sus finanzas lo obligan a tomar un préstamo para renovar el mobiliario. En una multitienda ve una oferta de muebles baratos, pero sujetos a un crédito que ofrece la misma casa comercial. Tomás duda, pues sabe que muchas tiendas han sido acusadas de abusos y cobros excesivos. ¿Cómo saber si el crédito que ofrecen está al alcance de su bolsillo, y no le vendrán con sorpresas después?

### ◉ ¿Qué derechos reconoce la ley en favor de los consumidores de estos productos y servicios?

La ley N° 20.555 reconoce, entre otros, los siguientes derechos de los consumidores:

- A exigir la información del costo total del producto o servicio contratado o cotizado. Esta información incluye precios, tasas, cargos, comisiones, etc.
- A conocer las condiciones que la empresa que ofrece un producto o servicio exige para acceder a ellos, como rentas mínimas de los consumidores;
- A exigir que se informe por escrito las razones de la empresa para rechazar la contratación de un producto o servicio solicitada por el consumidor.
- A exigir la liquidación total del crédito, que indique cuál es la situación de un producto o servicio contratado. Por ejemplo, cuánto se debe, cuánto se ha pagado, así como el costo total que implica poner término anticipado al contrato, entre otros antecedentes; y
- A dar por terminado anticipadamente el contrato de un producto o servicio financiero, siempre que no haya obligaciones o pagos pendientes.

### ◉ ¿Qué prácticas la ley prohíbe a las empresas y que obligaciones nuevas tienen éstas?

Entre otras:

- No pueden cambiar los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero cuando el cliente solicite la renovación, restitución o reposición de su soporte físico, como el plástico de la tarjeta de crédito;
- No pueden enviar productos financieros o contratos de éstos al domicilio o lugar de trabajo de los consumidores cuando no los han solicitado;
- No pueden ofrecer o vender productos o servicios de manera atada, como cuando se impone al consumidor la contratación de productos o servicios adicionales;
- Tienen la obligación de incluir en los contratos de adhesión de productos y servicios financieros y en sus cotizaciones una primera hoja con un resumen de las principales cláusulas del contrato;
- Tienen la obligación de incluir en los contratos una serie de aspectos mínimos, como un desglose de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas; las causas de término anticipado al contrato, la duración del contrato, el costo por término o pago anticipado, un anexo con cada producto contratado, indicando cuáles son obligatorios por ley y qué productos asociados. Por ejemplo, los seguros, que en la mayoría de los casos son voluntarios.

### ◉ ¿Qué es el Sello Sernac?

Constituye una forma simple de los consumidores de saber si un contrato de servicio financiero está conforme a la ley. Este sello exige a las empresas que lo obtienen, además, contar con un servicio de atención al cliente y permitir a sus clientes recurrir a un mediador o a un árbitro financiero pagados por la empresas que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones.

### ◉ ¿Dónde puede reclamarse en caso de abuso o de infracción?

Al servicio de atención al cliente o en las oficinas del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

### ◉ ¿Cuándo estarán vigentes estas disposiciones?

Entró a regir el 5 de marzo de 2012, 90 días después de publicada la ley en el Diario Oficial.