

El Servicio Nacional del Consumidor, más conocido por la sigla Sernac, es un servicio público chileno, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuyo rol fundamental es informar, educar, orientar y proteger a los consumidores, defender sus derechos y deberes y velar por el cumplimiento de la Ley N°19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores.

El SERNAC, en su misión de proteger a los consumidores de los diversos mercados presentes en el país, se ha visto fortalecido a través de la Ley N° 20.555, que modifica la Ley N°19.496, para dotar de nuevas facultades en materias financieras, entre otras, al Sernac.

¿A qué clase de productos o servicios se aplica?

A todos los productos y servicios de índole financiero, como créditos de consumo, créditos hipotecarios, tarjetas de crédito, líneas de crédito, prestados tanto por bancos e instituciones financieras, como por establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito u otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero.

¿Por qué un SERNAC Financiero?

Porque muchos consumidores tienen dificultades con la información entregada por empresas financieras; no saben cuánto terminarán pagando por el crédito, reciben cobros que no entienden o se ven obligados a firmar contratos que parecen estar en chino.

El crédito es una herramienta útil, pero se suele pedir en situación de necesidad y tenemos pocas opciones de entender toda la información. Por eso es tan importante que el SERNAC Financiero transparente la información y que los consumidores sepan que tienen nuevos derechos.

¿Qué información podrán exigir los consumidores?

Tienen derecho a que los Bancos, Multitiendas, Cajas de Compensación, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de Seguros y otros proveedores de productos o servicios financieros le informen de forma clara, qué significa lo que se está contratando.

Por ejemplo, si pide al Banco, un crédito de \$200 mil en 12 cuotas, tendrán que informarle, que sumando todo, le cobrarán \$300 mil en total. Es decir, pagará \$100 mil más por la plata que pidió. Así los consumidores, podrán ir con su cotización al Banco de al lado y comparar si le ofrecen un precio mejor.

Para recibir esta información tendrán que informarles que es la CAE o la Carga Anual Equivalente, es decir, un indicador del costo anual del crédito, de tal forma que con ese dato podrá cotizar y comparar más fácilmente. Se deberá adjuntar un folleto que explique qué es ser aval, codeudor solidario o fiador y qué consecuencias tiene. Los consumidores también tienen derecho a saber qué harán con los mandatos o cualquier poder que hayan firmado y que les rindan cuenta, así como el derecho a que le informen por escrito las razones de por qué se les ha denegado un crédito. Los consumidores tienen derecho a información simple y transparente. Para eso, al principio del contrato se deberá incluir una hoja resumen que contendrá los elementos principales que todo consumidor de un crédito debiese conocer.

Este nuevo marco legal que entró en vigencia el 5 de marzo de 2012, tiene como ejes:

A. El fortalecimiento de los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros;

- Derecho a exigir información
- Derecho a cerrar sus cuentas en 10 días sin trabas.

Es decir, si ya no quiere tener la tarjeta del Banco o la multitienda, y las cuentas están saldadas (ya se pagaron las deudas impagas), se puede terminar el contrato y dejar de recibir los cobros que significa mantener las cuentas.

- Derecho a que no los “amarren” con otros productos y servicios que no han solicitado.

Por ejemplo, si se quiere sacar la tarjeta de una multitienda, no lo pueden obligar a que también contrate un seguro. Las empresas podrán ofrecer productos asociados al crédito, pero siempre el consumidor tendrá la libertad de aceptarlos o no.

- Derecho a que si se compra algún producto asociado, esto deberá constar en un contrato (anexo) aparte y el consumidor deberá manifestar su voluntad de contratarlo mediante su firma.
- Derecho a que las empresas no le cambien las condiciones o costos del contrato si no está de acuerdo.

Por ejemplo, si tiene la tarjeta de una multitienda o un banco, no le pueden subir las comisiones o los precios que le informaron en el contrato.

- Derecho a que no se limiten los medios de pago electrónicos en caso que el cliente tenga cuenta en otro Banco.
- Derecho a que todas las promociones de productos y servicios financieros indiquen un costo total.
- Derecho a que la cotización que les entregue en Banco o multitienda esté vigente a lo menos por 7 días.

Esto permite al consumidor realizar una comparación de cotizaciones entre distintos Bancos o Multitiendas, para así tomar una decisión informada sobre la contratación de un crédito.

- Derecho a que no se envíen al domicilio o lugar de trabajo del consumidor, productos o contratos representativos de ellos que no hayan solicitado.
- Derecho a que no los limiten a comprar con la tarjeta emanada de la misma casa comercial donde se está contratando un producto o servicio financiero.
- Derecho a que no se les cobre comisión ni se les haga firmar un nuevo contrato por cambiar el plástico de la tarjeta.
- Derecho a que se les cancele la hipoteca en 15 días y que la hipoteca sólo garantice el crédito y no todas las deudas que el consumidor tenga.
- Derecho a recibir la información relativa al costo total del producto o servicio contratado, lo que comprende conocer la Carga Anual Equivalente.
- Derecho a que se les informe por escrito las razones del rechazo a la contratación de un producto o servicio financiero, las que deben fundarse en razones objetivas, es decir, no pueden discriminar arbitrariamente a un consumidor cuando solicite un crédito u otro producto o servicio financiero.
- Derecho a exigir que las condiciones de contratación de un crédito u otras operaciones financieras sean objetivas y estén establecidas en forma previa y públicamente.

SERNAC FINANCIERO



- Derecho a exigir la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones, como una hipoteca o prenda, una vez que se hayan extinguido todas las obligaciones.

Es decir, cuando el consumidor haya pagado completamente su crédito u otra operación financiera y no le deba nada al proveedor.

- Derecho a elegir al tasador de bienes de la lista de tasadores que presente la institución financiera.

Esto dado a que cada vez que un bien es ofrecido en garantía, éste debe tasarse.

- Derecho a conocer la liquidación del crédito a su solo requerimiento.

Esto quiere decir que al consumidor le tienen que informar el total que debe, cuando éste así lo solicite.

B. La imposición de nuevas obligaciones a las empresas y proveedores de servicios y productos financieros:

- Informar la Carga Anual Equivalente o CAE en toda su publicidad a través de un medio masivo o individual.

Por ejemplo, a través de la Televisión, prensa escrita, o volantes publicitarios de la empresa donde se promocione el producto. Esta publicación debe señalar claramente el valor de una cuota o la tasa de interés de referencia.

- Respetar las cotizaciones, las cuáles no podrán tener una vigencia menor a 7 días hábiles desde su comunicación al público.
- Informar todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos ofrecidos conjuntamente.
- Si la empresa ofrece ventas conjuntas de productos, debe informar los valores y condiciones si se contrataren separadamente estos productos y con la misma relevancia que la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación.

Por ejemplo una cuenta corriente + un crédito

- Otorgar obligatoriamente una escritura de cancelación de las hipotecas a los 15 días de terminadas las obligaciones caucionadas.

Es decir, la empresa tiene 15 días para alzar la hipoteca una vez que se paguen todas las obligaciones del crédito hipotecario.

- Incluir una hoja resumen en los contratos de adhesión y en las cotizaciones con las principales cláusulas del contrato.

Esto permite dar a conocer las características del producto o servicio ofrecido y compararlo con otras instituciones financieras.

- Informar todos los productos que consten en los contratos de adhesión y los cobros por servicios prestados.
- Indicar el costo total de las promociones de productos y/o servicios.
- Informar periódicamente los productos otorgados mediante contratos de adhesión.
- Difundir información para los consumidores, que explique las características y condiciones para ser un aval, fiador y codeudor.
- Publicar información sobre el monto del precio, lo que deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes, además

SERNAC FINANCIERO

de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios en las páginas Web de las instituciones financieras.



Además, las empresas que se obtengan Sello Sernac deberán cumplir con las siguientes obligaciones adicionales:

- Someter los contratos a revisión del Sernac, así como cualquier modificación que se haga a los contratos que ya cuenten con dicho Sello, de manera que cumplan con la normativa exigida.
- Contar con un Servicio de Atención al Cliente, el que debe contestar los reclamos de los consumidores dentro de los 10 días hábiles siguientes. En caso que la respuesta sea satisfactoria para el consumidor, el proveedor debe cumplir con lo resuelto en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- Someterse a un sistema de mediación y arbitraje, para los casos en que la respuesta del Servicio de Atención al Cliente no sea satisfactoria para el consumidor.

Bárbara Bodelón Ciuffardi,

Estudiante Facultad de Derecho PUC.