Modifica la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para derogar disposición que permite al proveedor de productos o servicios financieros otorgar beneficios asociados al medio de pago empleado

Boletín N°10435-03

1. Fundamentos. La ley núm. 20.555 entró en vigencia el 4 de marzo de 2012 y vino a modificar la ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), regulando los productos y servicios financieros desde una óptica protectora. Entre otras cosas, se establecieron una serie de parámetros para diferenciar las **"ventas conjuntas"** de las **"ventas atadas"**, siendo estas últimas prohibidas.

La ley se refiere a la **venta atada** como "aquella operación en que, para la adquisición de un determinado producto o servicio financiero, se exige la contratación de otros productos o servicios de manera imperativa". Según la profesora Francisca Barrientos, esto no siempre es perjudicial para el consumidor, pues "gracias a las economías de escala, estas ataduras producen beneficios económicos para consumidor y por cierto también para el proveedor" (Barrientos, 2013: 470)[1].

Los **requisitos establecidos para que se configure una venta atada** son los siguientes:

i. Se vende un producto o servicio financiero,
ii. Al realizar esa venta se impone o condiciona al adquirente contratar otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y
iii. El proveedor del producto o servicio financiero:
  a. No tiene el producto o servicio financiero disponible para contratarlo separadamente y se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o
  b. Tiene disponible el producto o servicio en forma separada, pero en condiciones arbitrariamente discriminatorias para el consumidor.

Al respecto, Barrientos sostiene que esto es un **abuso de posición dominante**, que perjudica la competencia de los otros proveedores, pues no es requerida de forma individual la presencia del consumidor.

---

[1] Barrientos, Francisca. "Artículo 17 H". *En: La protección de los derechos de los consumidores.* Pizarro, Carlos y De la Maza, Íñigo (coord.); Legal Publishing, 2013.

Siempre que se **impone la adquisición** de un producto o servicio financiero en forma adicional a otro, se está en presencia de una **"venta atada" prohibida por la ley**. Lo anterior, incluso si los bienes o servicios que se pretenden "atar" son prestados por proveedores distintos.

Las personas **obligadas a cumplir con esta legislación** son: los proveedores de productos o servicios financieros; bancos e instituciones financieras; sociedades de apoyo a su gira; establecimientos comerciales; compañías de seguros; cajas de compensación; cooperativas de ahorro y crédito; y toda persona natural o jurídica proveedora de productos o servicios financieros que otorguen contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero.

Por otro lado, las **ventas conjuntas** son "aquellas en que en un mismo acto se venden dos o más servicios o productos financieros pero sin imponer o condicionar la contratación de uno al otro", lo cual incluso puede traer beneficios para el consumidor. Si un comprador quiere contratar cada uno de los productos por separado, las ventas conjuntas deberán considerar dicha manifestación.

Sin embargo, en el Art. 17º B se establece la **posibilidad de contratar simultáneamente otro producto** conjuntamente con el producto o servicio financiero, entendiéndose que obedece a una contratación voluntaria de otro producto, pero reconociendo legalmente también la posibilidad que la contratación de un determinado producto o servicio financiero **conlleve la contratación de otros productos o servicios**.

El Art. 17º H establece la **prohibición de aumentar** precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas, en el evento que, habiendo contratado en forma voluntaria conjuntamente dos o más productos, el consumidor termina o pone fin a alguno de los productos contratados conjuntamente. Además, el mismo artículo establece que **no pueden restringirse los medios de pago** a aquellos administrados u operados por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro, pudiendo sólo ofrecer descuentos o beneficios adicionales.

Esta parte trata de evitar una práctica que según Barrientos es *"muy común de las empresas que restringen el medio de pago sólo a la tarjeta asociada (bancaria o no bancaria)"* (p. 476-477), pero en definitiva no se puede imponer o restringir a un único medio de pago asociado al proveedor. Si se configura una venta atada, se contempla la responsabilidad infraccional del proveedor.

El Reglamento sobre Tarjetas de Crédito Bancario y No Bancarias y Reglamento Sobre Créditos de Consumo, y el Reglamento sobre Créditos Hipotecarios, **establecen como una Condición Objetiva** para fundar las razones del rechazo a la

contratación de un Crédito de Consumo, o tarjeta de crédito, el incumplimiento del Consumidor de contratar oportunamente una póliza de seguro requerida por el Proveedor. Esto significa que **el proveedor podría rechazar el otorgamiento del crédito** en caso de negativa del consumidor de contratar un seguro asociado a un crédito de consumo o a una tarjeta de crédito, pero **sólo en la medida que se trate de una venta conjunta** y, en ningún caso, de una venta atada.

El Art. 17º G establece que **los proveedores deben dar toda la información** acerca de los precios, tasas, cargos, comisiones, tarifas, condiciones y vigencia de cada producto ofrecido. Además, se debe informar la comparación de los valores de cada uno de los productos, si se contrataran separadamente. Finalmente, el Art. 17 K determina que se puede imponer una **multa de hasta 750 UTM** en caso de las ventas atadas. Ninguna de esas sanciones limita la posibilidad que tienen los consumidores de reclamar los perjuicios que puedan haber sufrido por la imposición de una venta atada.

Ahora bien, el inciso final de artículo 17º H, relativo a que el proveedor no podrá restringir ni condicionar la compra de bienes o servicios por medios de pago administrados u operado por éste, es el objeto del presente proyecto de ley, no por la prohibición contenida en la primera parte de inciso, sino por su parte final que admite "ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.". Esta última parte de la norma merece una serie de críticas.

Una primera lectura de la norma puede llevarnos a la conclusión de entender la disposición como una ventaja para los consumidores, quienes se verían beneficiados con los eventuales descuentes en el precio que un operador estaría dispuesta a ofrecer a quienes dispongan del medio de pago asociado a éste. Esta primera interpretación es equivocada.

El error es entender que el precio ofrecido para aquellos consumidores que dispongan del medio de pago exclusivo del mismo oferente es menor, en comparación con el precio general que deberán pagar los demás cosumidores. Esto es un supuesto que no resulta evidente, por cuanto la diferencia de precio puede en definitiva esconder un precio "inflado" para quienes no posean el medio de pago del propio oferente.

Por otro lado este sistema de diferencia de precio, que termina incentivando la norma en comento, puede constituir un incentivo al sobreendeudamiento de aquellos consumidores cautivos del mismo proveedor o para captar consumidores que, no requiriendo crédito o contratar el medio de pago asociado del proveedor, terminan por

hacerlo motivados por el supuesto menor precio que se ofrece al pagar con dicho medio de pago.

Desde otra perspectiva, incentivar diferencias de precios de un mismo producto según el medio de pago que se utilice puede entenderse como una forma de discriminación arbitraria. La ley del consumidor precribe en la letra c) del artículo 3º que todo consumidor tiene derecho a no ser discriminado artitrariamente por parte de proveedores de bienes y servios, por lo cual admitir que un proveedor pueda hacer diferencias entre el precio de venta final que se ofrece a un tipo y a otro de consumidores, según el intrumento que utilicen como forma de pago, carecería de razonabilidad, ya que todos los intrumentos de pago sirven al mismo fin y únicamente aquel medio de pago vinculado al mismo proveedor es preferido por razones de tipo económico, de las cuales solo se beneficia el mismo proveedor de bienes o servicios. Es más, la condiciones que deben satisfacer los usuarios para acceder a estos medios de pago del propio proveedor son fijadas por éste, por lo cual contituiría una doble forma de discriminación respecto de aquellos consumidores que o bien no pueden cumplir con tales condiciones o, en ejercicio de su libertad contractual, tampoco están dispuestos a asumirlas y desean, etonces, adquirir el mismo bien o servicio pagando con dinero efectivo o tarjetas de otras empresas crediticias.

Por estas razones, estendemos necesario modificar la norma ya señalada eliminando esta supuesta ventaja para los consumidores, para así establecer un sistema de precios iguales para todos los consumidores, quienes libremente podrán decidir por el producto que deseen adquirir y emplear el medio de pago que dispongan o el de su preferencia.

2. Ideas matrices. El proyecto de ley tiene por objeto suprimir del artículo 17 H, lo relativo a la posibilidad que entrega la norma a los proveedores de ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente al medio de pago administrado u operado por éstos, atendido su carácter discriminatorio. En este sentido, la propuesta se limita a suprimir excepciones a la regla que establece que no pueden restringirse los medios de pago.

En mérito de lo expuesto, y los fundamentos señalados venimos en proponer el siguiente:

Proyecto de ley

Artículo único.- Suprimase, del inciso final del artículo 17º H, de la Ley número 19.496, sobre Protección de los

Derechos de los Consumidores, lo siguiente: *“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.”,* pasando el punto seguido, que aparece a continuación de la palabra “giro”, a ser punto aparte.

DANIEL MELO

Diputado de la República