Modifica la ley N° 19.946, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir sello SERNAC en contratos de adhesión celebrados con bancos y otras entidades que indica

Boletín N°11654-03

I. Fundamentos

Considerando:

1. Que la Ley N° 20.555, modificó 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. Esta ley se dictó en el primer Gobierno de Sebastián Piñera, e incluyó dentro de sus disposiciones la creación del Sello SERNAC.

   Este sello tenía por objeto que los contratos de adhesión que celebraran los consumidores con 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, tuvieran una certificación por parte del Estado que acreditara que su contenido estaba de acuerdo a la Ley.

   Estos contratos de adhesión son de ordinaria ocurrencia en la vida cotidiana de los consumidores, y la Ley se encargó de precisar a qué operaciones bancarias se extendía:

   i. Tarjetas de crédito y de débito.
   ii. Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito.
   iii. Cuentas de ahorro.
   iv. Créditos hipotecarios.
   v. Créditos de consumo.

vi. 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 anteriormente.

vii. Todo otro producto y servicio financieros que señale el Reglamento.

El sello SERNAC debía certificar que la respectiva institución contara con a lo menos lo siguiente:

a) Revisión por parte de un órgano de la Administración del Estado, en este caso, el Servicio Nacional del Consumidor, que consistía en constatar que las cláusulas del contrato de adhesión estuvieran de acuerdo a la ley y a las normas reglamentarias.

b) La respectiva entidad debía tener un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores con determinadas especificaciones que se señalan en la Ley.

c) Existencia de un mecanismo disponible para el consumidor de 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 los contratos de adhesión mencionados.

2. Que esta Ley pudo haber tenido un efecto práctico relevante, pero simplemente no produjo el impacto deseado, dado que se estableció que este Sello fuera de carácter facultativo, es decir, las respectivas entidades podían solicitarlo, quedando a su arbitrio si es que lo requerían o no.

De esta forma, casi ninguna institución se ha acogido al Sello SERNAC y basta con constatar en cada uno de los contratos de adhesión que se firman con las mismas que se incorpora una frase del siguiente tenor: “sin sello Sernac”.

3. Que lo anterior era del todo previsible, dado que en principio el Sello contempla el cumplimiento de las diversas obligaciones que se han detallado, pero ninguna contraprestación; en tal sentido, sería ilógico para una institución que se acogiera voluntariamente a esas prescripciones, por cuanto sólo constituye cargas.

   Asimismo, la misma Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, es en sí mismo un remedio contra la adhesión, por lo que sus normas deberían estar orientadas a generar los equilibrios pertinentes, entre aquella parte que por su posición de privilegio contractual redacta unilateralmente el contrato y la parte que no tiene esta posición, que debe limitarse a aceptar o no la propuesta del oferente.

   De hecho, es ésta la forma que asume la Ley N° 19.496, al definir el contrato de adhesión en los siguientes términos: “aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido” (artículo 1°, N° 6).

   De esta forma, el Sello SERNAC de carácter facultativo, resulta extraño en la idea que tiene la Ley del Consumidor. Incluso es más, podría señalarse que esta Ley en sí misma regula contratos dirigidos. En tal sentido, el contrato dirigido, o contrato normado o dictado por el legislador, se ha definido como aquel en que “la reglamentación legal asume carácter imperativo, sin que las partes puedan alterar, en el contrato particular que celebran, lo estatuido de manera general y anticipada por el legislador, sea en materia de contenido o efectos de la convención, sea en materia de persona con la cual se ha de celebrar el contrato” [1]. En tal sentido, si la Ley del Consumidor debe estatuirse en carácter imperativo, de tal forma que obligue en todas sus partes, y no constituir una mera sugerencia de actuación para las entidades a las que va a dirigida.

[1] Lopez Santa María, Jorge, Contratos parte general, p. 123.

En consecuencia, por lo señalado, debe transitarse a establecer la obligatoriedad del Sello SERNAC dada su falta de aplicación desde el año de publicación de la Ley que lo creó (2011).

4. Que establecer el Sello SERNAC en carácter obligatorio es del todo necesario, dada la asimetría de información que tiene el consumidor financiero. En este sentido, los que suscriben estiman que es recomendable que sea el mismo SERNAC el que revise los contratos de adhesión de las entidades financieras, puesto que el lenguaje utilizado por éstas en los diversos contratos no es de fácil acceso para todas las personas. Incluso es más, teniendo aquel conocimiento, el extenso contenido de alguno de ellos impide que se pueda tener una lectura acabada de todo el contrato en cada operación bancaria, por lo que, la garantía que, a lo menos, se cumplen con las exigencias de la Ley del Consumidor, es sin duda un avance en protección de las personas y sus derechos.

   Asimismo, la obligatoriedad del Sello implica además que toda institución, inclusive las no bancarias (la Ley se aplica a todo tipo de entidades), tengan un servicio de atención al cliente, y un mecanismo de reclamo ante un mediador o árbitro financiero, en caso de no contentarse con la respuesta otorgada en dicho servicio.

   Todas las bondades anteriores son posibles en la medida que se establezca la obligatoriedad del Sello dado que hasta la fecha, no ha existido aplicación práctica de esta Ley N° 20.555, debido a su carácter de facultativo.

5. Que los diputados que suscriben estiman que se debe avanzar en todas aquellas materias que impliquen fortalecer los derechos de los ciudadanos, y en especial en este proyecto, de los consumidores. En este sentido, la evaluación que se puede efectuar de la Ley N° 20.555 arroja que no se ha cumplido con el Sello SERNAC, una interesante legislación que de ser aplicada podría dar más seguridad jurídica a las personas diariamente en sus operaciones bancarias, en el sentido de paliar la

adhesión en los contratos a través de la revisión por parte de un organismo de la Administración. En consecuencia, las diversas entidades a las que se dirige el Sello deben someterse a este procedimiento, terminando con su carácter facultativo.

II. Idea Matriz

El presente proyecto tiene como idea matriz establecer la obligatoriedad del Sello SERNAC, regulado actualmente en el Título V de la Ley N° 19.946 en carácter de facultativo.

III. Disposiciones de la legislación vigente que se verían afectadas por el proyecto

El proyecto modifica diversas disposiciones del Título V de la Ley N° 19.946 que se refieren directa o indirectamente a la voluntariedad del Sello SERNAC

POR TANTO:

Los diputados que suscribimos venimos en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo único: Modifíquese la Ley N° 19.946 en el siguiente sentido:

1) En el artículo 55:
    a. En el inciso primero: Reemplácese la frase “cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:” por la siguiente “debiendo dichas entidades solicitarlo, cumpliendo las siguientes condiciones:”.
    b. En el inciso segundo: elimínese la frase “que deseen obtener el sello SERNAC”.

2) En el artículo 55 D: elimínese la frase “como si lo tuviere”.

Artículo transitorio: las entidades a que se refiere el artículo 55 de la Ley N° 19.946 deberán solicitar el Sello SERNAC al Servicio Nacional del Consumidor en el plazo de 6 meses desde la publicación de esta Ley.