



## **Informe Financiero**

### **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).**

**Mensaje N° 069-359**

#### **I. Antecedentes**

La presente indicación establece 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





**Ministerio de Hacienda**  
Dirección de Presupuestos  
Reg. 391/XX  
I.F. N° 65 - 02/08/2010  
I.F. N° 100 - 13/10/2010  
I.F. N° 131 - 14/12/2010  
I.F. N° 83 - 01/08/2011

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 consignan 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 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. Efecto 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	Miles \$ 2011		
	1° año	2° año	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





**Ministerio de Hacienda**  
Dirección de Presupuestos  
Reg. 391/XX  
I.F. N° 65 - 02/08/2010  
I.F. N° 100 - 13/10/2010  
I.F. N° 131 - 14/12/2010  
I.F. N° 83 - 01/08/2011

### Desglose Personal

Miles \$ 2011

Cargos	N°	Costo Mensual	1° año	2° año	En régimen
Ingeniero Informático <sup>(1)</sup>	1	1.700	20.400	20.400	20.400
Abogados <sup>(2)</sup>	6	2.000	114.000	24.000	24.000
Gerente de Proyecto <sup>(3)</sup>	1	5.000	60.000	15.000	
Total Costos del Personal Anual			194.400	59.400	44.400

<sup>(1)</sup> Permanente.

<sup>(2)</sup> Corresponde a personal de apoyo, durante 9 meses, que atenderá la revisión inicial de solicitudes de sello SERNAC. Posteriormente, 1 será permanente.

<sup>(3)</sup> 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.

  
*Rosanna Costa Costa*  
**DIRECTORA DE Presupuestos**



Visación Subdirección de Presupuestos:

Visación Subdirección de Racionalización y Función Pública: *Hej*

