

**ÍÑIGO DE LA MAZA GAZMURI
CARLOS PIZARRO WILSON
DIRECTORES**

**LA PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS
DE LOS CONSUMIDORES**

**COMENTARIOS A LA LEY DE PROTECCIÓN
A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

**FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS
(COORDINADORA)**

LEGALPUBLISHING



THOMSON REUTERS

LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
COMENTARIOS A LA LEY DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

© FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO LANERI

2013 Legal Publishing Chile • Miraflores 383, piso 10, Santiago, Chile • Teléfono: 25105000 • www.legalpublishing.cl

Registro de Propiedad Intelectual N° 227.585 • I.S.B.N. 978 - 956 - 346 - 334 - 7

1ª edición junio 2013 Legal Publishing Chile

Tiraje: 500 ejemplares

Impresores: CyC Impresores - San Francisco 1434, Santiago

IMPRESO EN CHILE / PRINTED IN CHILE



ADVERTENCIA

La Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual prohíbe el uso no exceptuado de obras protegidas sin la autorización expresa de los titulares de los derechos de autor. El fotocopiado o reproducción por cualquier otro medio o procedimiento, de la presente publicación, queda expresamente prohibido. Usos infractores pueden constituir delito.

ARTÍCULO 3º INCISO 2º

Lilian San Martín Neira¹

Artículo 3º (inciso segundo).- Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

- a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.
- b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.
- c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.
- d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.
- e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.

MODIFICACIONES: *El texto del artículo 17 I no se encontraba en el texto original de la ley N° 19.496. Dicho texto fue agregado por el artículo 1º N° 3 de la ley N° 20.555, que introdujo los artículos comprendidos entre el 17 A y 17 L (ambos inclusive).*

CONCORDANCIAS: *ley N° 19.496 artículos 1º; 3 inc. 1º; 16 g); 17 A; 17 B; 17 D; 17 G; 17 L; 28; 30; 33; 37; 58 a); y 62. Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo artículos 1; 3; 4; 9; 10; 11; 19; 20; 29; 30; 31; 32; y 33. Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias artículos 1; 3; 4; 9; 10; 11; 19; 20; 22; 27; 30; 31; 32; 33; y 34. Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios artículos 1; 3; 4; 9; 10; 11; 19; 20; 22; 30; 33; 34; y 35.*

¹ Profesora de Derecho Civil y Romano, Universidad Alberto Hurtado. Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad de Concepción. Master's degree, Derecho civil Università di Roma Tor Vergata. Doctora of Law (J.D.), Derecho privado Università di Roma Tor Vergata.

COMENTARIO

SUMARIO: 1. *El consumidor financiero como consumidor diferenciado.* 2. *Los derechos del consumidor financiero.* 2.1. *Derechos que buscan corregir la asimetría de información que hay entre el consumidor y el proveedor de productos y servicios financieros.* 2.2. *Derechos que buscan equilibrar las posiciones contractuales.*

1. EL CONSUMIDOR FINANCIERO COMO CONSUMIDOR DIFERENCIADO

Desde su dictación, el artículo 3º de la ley N° 19.496 está dirigido a señalar los derechos de los consumidores en general, sin distinguir entre categorías o tipos de consumidores. Por consiguiente, en Chile nunca ha habido dudas respecto de que el usuario de productos financieros –si se cumplen los presupuestos legales– es para todos los efectos un *consumidor*.

Tal situación difiere de lo que ha sucedido en otras realidades. Así, en países con una amplia trayectoria en la protección de los consumidores se ha llegado incluso a discutir la aplicación de la normativa del consumo a los contratos bancarios. Tal es, por ejemplo, el caso de Brasil donde fue cuestionada la constitucionalidad de la norma que hace aplicable el Código de Defensa del Consumidor (en adelante CDC) a los contratos bancarios.² Por su parte, la normativa europea sobre Derecho del Consumo no incluyó desde el principio al consumidor de servicios financieros, sin perjuicio de que luego se dictaran numerosas disposiciones al respecto.³ En el extremo

² En efecto, en Brasil el tratamiento del consumidor financiero no ha sido diferenciado, pues los servicios financieros se encuentran incluidos como “servicios de consumo” en el artículo 3º § 2º CDC, según el cual: “*Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista*”. Sin embargo, los bancos brasileños intentaron descartar la aplicación del CDC a las relaciones de consumo financiero solicitando se declarara inconstitucional el párrafo recién transcrito. Cuestión que fue rechazada por el Supremo Tribunal Federal. *Vid* PIRES GONTIJO, André, “Contratos bancários e relação de consumo: análise propeleuticada da eficácia dos direitos fundamentais nas relações entre particulares”, en *Prismas. Direito, políticas públicas e mundialização*, Brasília, Núm. 4-1, Junio 2007, pp. 68-97. Disponible en: <http://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/index.php/prisma/index>, accedido 22-05-12.

³ Así, “la Directiva 87/102/CEE, del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, modificada por las Directivas 90/88/CEE, del Consejo, de 22 de febrero de 1990, y 98/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998, impone al prestamista deberes de información previa, admite el derecho de renuncia a los efectos del contrato y regula las relaciones entre el contrato de crédito y el contrato de suministro de bienes y servicios que con aquel esté asociado”. Cfr. MORÁIS CARVALHO, Jorge, “La protección de los consumidores en la unión europea: ¿mito o realidad?”, en *Criterio Jurídico*, Santiago de Cali, V. 6,

opuesto podemos citar el ejemplo de México, aquí la Ley Federal de Protección al Consumidor excluye expresamente a los consumidores financieros de la aplicación de su normativa.⁴

No obstante la amplitud del citado artículo 3º, el sentir general era que los consumidores financieros no estaban suficientemente protegidos por el texto original de la Ley del Consumidor. En efecto, el mensaje de la ley N° 20.555 advierte sobre el creciente número de reclamos presentados por dichos usuarios y la insuficiencia de la normativa para dar respuesta a sus requerimientos. Fue así que durante la tramitación de dicha ley surgió la iniciativa de enumerar los derechos *especiales* que tienen quienes acceden a un producto financiero en calidad de consumidor.

En concreto, esta idea surgió en el primer trámite constitucional, primero por indicación de los Diputados Chahín y Vallespín⁵ y luego del diputado Tuma.⁶ Rechazada la propuesta en la Cámara de Diputados, fue nuevamente introducida por el Senador Tuma en el segundo trámite constitucional, con un tenor bastante más protector de lo que en definitiva quedó. Así, por ejemplo, el proyecto contenía el derecho a “efectuar pagos anticipados de las obligaciones vigentes. Realizado el pago completo del capital, no podrá exigirse el pago de intereses no devengados o de comisiones de prepago”.⁷

La indicación del Senador Tuma, al igual que las anteriores, fue rechazada. Sin embargo, la iniciativa contó luego con el apoyo de director del SERNAC, Juan Antonio Peribonio. En consecuencia, se decidió enunciar los derechos especiales del consumidor financiero como inciso segundo del vigente artículo 3º.

2006, pp. 243-266, p. 250. Disponible en: http://criteriojuridico.puj.edu.co/archivos/09_243_imcarvalho_proteccion_consumidores.pdf, accedido 23 mayo 2012. Asimismo, la directiva 2002/65/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, contiene reglas de protección de los consumidores en materia de contratos de servicios financieros a distancia. Los dos derechos principales conferidos por esta directiva son el derecho a la información transparente y el derecho de desistimiento del contrato. *Vid* Idem, p. 252.

⁴ ARTÍCULO 5.- “Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil y los servicios que presten las sociedades de información crediticia.

Asimismo, quedan excluidos los servicios regulados por las leyes financieras que presten las instituciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores; de Seguros y Fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro o de cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público”.

⁵ *Vid* Informe Comisión de Economía. Historia de la ley N° 20.555, p. 52. Disponible en <http://www.bcn.cl/histley/historias-de-la-ley-ordenadas-por-numero/>

⁶ *Vid* Informe Comisión de Economía. Historia de la ley N° 20.555, pp. 53-54.

⁷ Cfr. Historia de la ley N° 20.555, pp. 235, 236, 249, 250 y 251.

De esta manera, la actual Ley del Consumidor distingue entre *consumidores generales* y *consumidores financieros*. La Ley no señala qué debemos entender por consumidor financiero, sin embargo, haciendo un desglose del contenido del artículo 17 B, unido a la definición de consumidor, debemos entender por consumidor financiero “la persona natural o jurídica que en calidad de destinatario final celebre un contrato de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, ya sea con un banco, con una institución financiera, una sociedad de apoyo a su giro, un establecimiento comercial, una compañía de seguros, una caja de compensación, una cooperativa de ahorro y crédito, o, en general, con cualquier persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos”.

2. LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El inciso 2º del artículo 3º enumera los derechos *especiales* que asisten al consumidor financiero, pero esto no significa que esos sean los únicos derechos que asisten al consumidor financiero. En efecto, el artículo 3º se refiere a los derechos de los consumidores en general, por ende, el inciso segundo sólo amplía —y a veces refuerza— la gama de derechos conferidos al consumidor financiero, en consideración a la naturaleza del producto o servicio por él contratado. Esta idea ha sido también recogida en el Derecho comparado. Así, en el Derecho brasileño el consumidor tiene en general los derechos establecidos en el artículo 6º CDC, pero el consumidor financiero tiene, además, los derechos previstos en el artículo 52 CDC.⁸

Los derechos especiales conferidos al consumidor financiero por el artículo 3º son de diversa índole, pero pueden agruparse en dos series dependiendo de sus objetivos. Así, podemos distinguir entre: 1. derechos que buscan corregir la asimetría de información que hay entre el consumidor y el proveedor de productos y servicios financieros; y 2. derechos que buscan equilibrar las posiciones contractuales, evitando que la concesión del crédito y la ejecución del contrato queden al arbitrio de la institución financiera. Los analizaremos en ese mismo orden.

⁸ Artículo 52º. “*No fornecimento de produtos ou serviços que envolva ou torga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:*

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;*
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;*
- III - acréscimos legalmente previstos;*
- IV - número e periodicidade das prestações;*
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.*

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos”.

2.1. Derechos que buscan corregir la asimetría de información que hay entre el consumidor y el proveedor de productos y servicios financieros

La información es un bien que en la actualidad es máspreciado que ciertos activos tangibles, perteneciéndole por ende al titular de la información el aprovechamiento de la misma, pero en ciertos casos es la propia ley la que limita el uso de la información que cada uno atesora para no hacer uso y aprovechamiento malicioso, para no afectar bienes jurídicos protegidos como el buen funcionamiento de los mercados. Este es precisamente el caso de la llamada ley del SERNAC financiero, ley N° 20.555.

En efecto, generalmente quienes acceden al crédito con carácter de consumidores carecen de los conocimientos técnicos necesarios para evaluar las condiciones del crédito o producto financiero que se les ofrece. A su vez, este desconocimiento genera en las instituciones bancarias la “tentación” de aprovecharse de las circunstancias y cometer abusos con sus consumidores. Por tanto, el primer objetivo de la ley N° 20.555 es corregir la asimetría de información entre consumidor y proveedor de productos o servicios financieros, a fin de evitar los abusos propiciados por dicha asimetría. En este sentido el Mensaje del Ejecutivo expresamente anuncia su convicción “de que la mejor forma de proteger a los consumidores es mejorando la información a la que pueden acceder para la toma de sus decisiones de consumo”.⁹

Cabe destacar que el proyecto original pretendía corregir la asimetría de información entregando mayores facultades al SERNAC, quien sería el encargado de recaudar y difundir la información que considerara útil para que los consumidores pudieran elegir libremente. Así, el Mensaje del Presidente señala que se ha “constatado la existencia de estas asimetrías en el mercado de servicios financieros para particulares, donde las atribuciones actuales del Servicio Nacional del Consumidor no han sido suficientes para resolverlas”¹⁰. En consecuencia, Proyecto pretendía reforzar las facultades del Servicio Nacional del Consumidor, para que de esta manera pudiera “exigir que los proveedores de bienes y los prestadores de servicios entreguen información oportuna y eficaz, para que el consumidor conozca de manera cabal el costo del bien o servicio que recibe y el costo de poner término a una relación de consumo que se mantiene en el tiempo y respecto de las cuales resulta muy difícil apreciar las diferencias entre las diversas empresas oferentes”.¹¹

Sin embargo, ya en el primer trámite constitucional se advertía que las normas del proyecto eran insuficientes para superar la asimetría de información. En tal sentido el Presidente de ODECUS (Organización de Consumidores y Usuarios), señaló que “las medidas propuestas en el proyecto no son suficientes para enfrentar las dificultades derivadas de asimetría de información, tanto respecto de la relación de consumo como

⁹ Cfr. Historia de la ley N° 20.555, p. 8.

¹⁰ Cfr. Historia de la ley N° 20.555, p. 6.

respecto a la eficacia y oportunidad de los procedimientos para resolver las desavenencias que puedan existir entre las partes, en las fases posteriores a la celebración del contrato respectivo, ni tampoco para resolver problemas de consumidores con empresas de sectores que están regidos por leyes especiales”.¹²

En consecuencia, durante la tramitación del proyecto se incorporó una serie de normas tendientes a asegurar al consumidor financiero la información relevante a los fines de la contratación, comenzando por el artículo 3º que establece la información como un *derecho especial* del consumidor financiero.

Así, la ley N° 20.555 introdujo como derechos a la información especiales del consumidor financiero: (i) el derecho a “recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G” [art. 3º inc. 2º a)]; y ii) el derecho a “conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento” [art. 3º e)].

El derecho a “*recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G*” pretende que el consumidor pueda comparar entre las distintas alternativas que ofrecen los proveedores de productos o servicios financieros. De esta forma, el consumidor puede efectivamente cotizar en distintas instituciones financieras y contratar con aquella que le resulte más conveniente.¹³

En virtud del derecho a “*conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento*” el consumidor financiero puede solicitar en cualquier momento a la institución financiera que le indique el monto exacto adeudado, con inclusión de capital, intereses, multas y, eventualmente, la comisión de pago por adelantado.

En este punto merecen mención especial los intereses no devengados y la comisión de pago por adelantado, pues eran expresamente aludidos en la versión original del artículo. En efecto, la propuesta del senador Tuma incluía el derecho “a efectuar pagos anticipados de las obligaciones vigentes. Realizado el pago completo del capital, no podrá exigirse el pago de intereses no devengados o de comisiones de prepago”.¹⁴ Sin embargo, este número no fue incluido en la versión final de la norma, con lo cual su cobro no está prohibido.¹⁵ Es más, ya el mensaje de la ley N° 20.555 se pronunciaba

¹² Cfr. Informe Comisión de Economía. Historia de la ley N° 20.555, p. 35.

¹³ Para el cumplimiento de esta finalidad, este derecho ha sido complementado con la obligación de las instituciones financieras de otorgar un plazo de espera a las cotizaciones que realicen los potenciales clientes. De esta manera, se otorga al consumidor una real posibilidad de comparar y decidir.

¹⁴ Cfr. Historia de la ley N° 20.555, pp. 235, 236, 249, 250 y 251.

¹⁵ Distinta es la situación en otras realidades legislativas. Así, el Código del Consumidor brasileño asegura al consumidor la liquidación anticipada de la deuda, total o parcialmente, mediante la reducción proporcional de los intereses y demás incrementos (art. 52 § 2º). Asimismo, el Código del Consumidor peruano establece como derecho del consumidor el “derecho al pago anticipado

de manera favorable a este tipo de cobros al señalar que uno de los objetivos perseguidos es que “el consumidor conozca de manera cabal el costo del bien o servicio que recibe y el costo de poner término a una relación de consumo que se mantiene en el tiempo y respecto de las cuales resulta muy difícil apreciar las diferencias entre las diversas empresas oferentes”.¹⁶

En síntesis, con el establecimiento de estos derechos se persigue que el consumidor financiero obtenga información precisa y certera acerca de los productos o servicios que contrate, tanto en la etapa precontractual, como en la etapa de ejecución del contrato. Sin duda, de estas dos etapas la más importante es la primera, pues mediante la información precontractual el consumidor podrá efectivamente comparar entre las ofertas formuladas por distintas instituciones financieras, decidiendo, en primer lugar, si celebrar o no el contrato ofrecido y, en segundo lugar, con qué institución contratar.

En consecuencia, el consumidor tiene el derecho a recibir toda la información relevante para celebrar el contrato y para decidir si pagar o no por adelantado una deuda. La contrapartida de este derecho es el deber de la institución financiera de proporcionar la información relevante. Sin embargo, ello también implica para el consumidor una “carga de informarse”.¹⁷ En efecto, la consecuencia última de este listado de derechos es que el consumidor debe exigir a la institución financiera la

o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar” (art. 1º, K). En un sentido similar se pronuncia la Directiva 87/102/CEE, cuyo artículo 8º establece: “el consumidor tendrá derecho a liberarse de las obligaciones que haya contraído en virtud de un contrato de crédito antes de la fecha fijada por el contrato. En este caso, de conformidad con las normas establecidas por los Estados miembros, el consumidor tendrá derecho a una reducción equitativa del coste total del crédito”.

¹⁶ Cfr. Historia de la ley N° 20.555, p. 8. Asimismo, el Borrador de Trabajo del Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo, del 26.01.2012 y sometido a consulta ciudadana señala que “el Consumidor tiene derecho a poner término anticipado al Crédito de Consumo por su sola voluntad y siempre que extinga totalmente las obligaciones con el Proveedor asociadas al Crédito de Consumo que el Consumidor decide terminar, incluido el Cargo por Pago Anticipado o Prepago determinado en el contrato”, artículo 25.

¹⁷ En este sentido se ha dicho que “si en derecho existe la obligación de informar al otro contratante, también se ha consagrado la exigencia del deber de informarse, que pesa en especial sobre quienes actúa (sic) profesionalmente y que determina el deber mínimo de cerciorarse de aquellos hechos sobre los que se contrata. No es excusable el error si es imputable al que lo invoca por falta de cuidado”. Cfr. Corte de Apelaciones de Concepción, 5 de junio de 1997, recurso de protección Rol N° 268-96. Citado y analizado en DOMÍNGUEZ ÁGUILA, Ramón. “Comentarios de Jurisprudencia 3. Seguro de desgravamen. Deber de información y obligación de informarse. Mala fe del asegurador”, en *Revista de Derecho Universidad de Concepción*, N° 200, año LXIV, Jul-Dic, 1996, pp. 187-192, p. 187.

información pertinente y ésta no puede negarse a proporcionarla, pues obtenerla constituye un derecho del consumidor.

Por último, cabe destacar que en la legislación nacional los deberes de información han sido reconocidos principalmente en base al principio de la buena fe objetiva que debe informar todo el *iter contractual*.¹⁸ Así, en general la parte más informada no puede aprovecharse de esta circunstancia para obtener una ventaja contractual en perjuicio de su contraparte. Por tanto, al margen de la información expresamente establecida en la LSF, el proveedor de servicios financieros está obligado a entregar toda aquella información conducente a que el consumidor tome una decisión racional. Esta obligación no implica solamente entregar la información, sino también entregarla de forma adecuada. En efecto, como ha sido advertido por la doctrina, puede ser que “un exceso de información resulte contraproducente a efectos de la decisión razonable de una persona lea, que tampoco puede dedicar mucho esfuerzo a descifrarla”.¹⁹

2.2. Derechos que buscan equilibrar las posiciones contractuales

El segundo grupo de derechos reconocidos en el artículo 3º inciso segundo persigue evitar que la celebración y en general toda la evolución del contrato quede al arbitrio del proveedor del servicio financiero. En efecto, el escaso poder negociador del consumidor redunda no sólo en las cláusulas principales del contrato (monto del crédito, intereses, plazo, etc.), sino también en la celebración misma del contrato y en las obligaciones accesorias.

En consecuencia, para evitar que sea víctima de arbitrariedades, el legislador estableció que el consumidor tiene derecho a: (i) “ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en

¹⁸ En efecto, en el moderno derecho de la contratación se admite que el contrato constituye una relación de confianza. En base a este supuesto, es posible la “imposición de deberes de conducta en las partes negociadoras y la obligación de negociar de buena fe para actuar en forma leal y honesta”. Cfr. CELEDÓN FOSTER, Rosario y SILBERMAN VESZPREMI, Patricia, *Responsabilidad precontractual por ruptura de negociaciones contractuales*, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2010, p. 24. Así, se ha dicho que el hecho “que el ordenamiento jurídico aspire a un comportamiento diligente de las partes en sus negociaciones no obsta —aunque sí introduce tensiones— a que, a la vez, se exija a éstas actuar con un cierto grado de lealtad y honradez. A este interés puede denominarse ‘lealtad contractual’ y exige que, durante la negociación del contrato las partes se abstengan de ciertas conductas estratégicas y tutelen no solamente sus intereses sino que, en cierto grado, los intereses de la otra”. Cfr. DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo, “Tipicidad y atipicidad de los deberes precontractuales de información”, en *Revista de Derecho Universidad Católica de Valparaíso* XXXIV, 2010, p. 80.

¹⁹ BARROS BOURIE, Enrique, *Tratado de responsabilidad extracontractual*, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2006, p. 1015. En el mismo sentido y específicamente a propósito de la ley Nº 20.555, vid DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo; “La ley Nº 20.555: oportunidad y pulcritud”, en *Mercurio Legal*, lunes 9 de julio de 2012.

condiciones objetivas” [art. 3º, inc. 2º, a)]; (ii) “conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras” [art. 3º, inc. 2º, b)]; (iii) “la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas” [art. 3º, inc. 2º, c)]; y (iv) “elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía entre las alternativas que le presente la institución financiera” [art. 3º, inc. 2º, d)].

i) Las condiciones objetivas de contratación

En el inciso 2º del artículo 3º, letras a) y b) el legislador ha reiterado respecto al consumidor financiero el derecho a no ser discriminado arbitrariamente, ya reconocido previamente en los artículos 3º letra c) y 17 del primitivo texto de la ley N° 19.496. A su vez, la doctrina considera que estas normas constituyen una consagración legal de la garantía constitucional de no discriminación arbitraria que ofrece al consumidor una vía más adecuada que el recurso de protección para alegar una infracción en este ámbito.²⁰

Sin embargo, estas letras no son una mera repetición de lo ya establecido, ellas incorporan como novedad que el proveedor del servicio financiero deberá establecer las condiciones objetivas bajo las cuales concederá un crédito (letra b) y, además, en caso de que un deudor no cumpla con estas condiciones, deberá señalarle por escrito con cuál de ellas no cumple (letra a). De esta manera, la ley N° 20.555 vino a incorporar en la Ley del Consumidor la noción de *condiciones objetivas de contratación financiera*. En qué pueden consistir concretamente estas condiciones es materia de Reglamento. Sin embargo, algunas anotaciones pueden ser hechas:

1º. El texto sólo exige que se trate de *condiciones objetivas*, no exige que ellas digan relación con la capacidad crediticia o bien reputación crediticia del deudor. En consecuencia, se ha entendido que las condiciones pueden ser de cualquier naturaleza, con tal que no comporten una “discriminación arbitraria” con respecto al consumidor.²¹

2º. La institución financiera está obligada a señalar por escrito las condiciones objetivas que el consumidor respectivo no cumple, pero la Ley no señala si esto tiene que hacerse al momento de manifestar la negativa o bien en un momento posterior a solicitud del consumidor. A fin de cumplir cabalmente con el objetivo de la norma, esto es proteger al consumidor de las arbitrariedades de las instituciones financieras, lo más certero hubiera sido que la comunicación misma de la negativa hubiera sido puesta por escrito. Sin embargo, esta no fue la forma en que

²⁰ FERNÁNDEZ, Francisco, *Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor*, Santiago, LexisNexis, 2003, p. 17; SANDOVAL, Ricardo, *Derecho del Consumidor*, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2004, p. 75.

²¹ En tal sentido, *vid* Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo, artículo 20 inc. final.

lo interpretó el Ejecutivo. Así, los respectivos Reglamentos establecieron que el consumidor “podrá requerir el informe escrito (...), dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que se le comunique por cualquier medio físico o tecnológico el rechazo de la contratación referida. El Emisor podrá entregar el informe escrito directamente al Consumidor, el que sólo producirá efectos si consta la firma de este último en una copia del referido informe, o podrá enviarlo al medio físico o tecnológico que el Consumidor hubiere señalado al solicitar el Crédito de Consumo dentro de los diez días hábiles siguientes al requerimiento”.²²

ii) Liberación de las garantías

El consumidor tiene también derecho a “*la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas*”.

Las garantías constituidas por el deudor para asegurar el cumplimiento de su obligación son obligaciones accesorias, por ende, jurídicamente ellas se extinguen con la extinción de la obligación asegurada.²³ El deudor se libera automáticamente de la garantía una vez extinguida la deuda, no es necesario un acto del acreedor que lo libere.

Sin embargo, en la práctica generalmente es necesario un acto del acreedor que declare formalmente libre al deudor de su garantía. Esto es particularmente importante cuando se trata de las hipotecas, pues estas están inscritas en el Conservador de Bienes Raíces, y mientras no medie una escritura pública emanada del acreedor que de cuenta del pago de la obligación garantizada, el Conservador no cancelará la hipoteca.

En consecuencia, lo que persigue este derecho es dar al deudor un medio efectivo para obligar al acreedor a realizar el acto necesario para liberar formalmente al deudor, en un plazo breve una vez extinguida la deuda. Esta idea es recogida por el artículo 33 del Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, el cual otorga al acreedor un plazo de 10 días cuando se trata de garantías en general y de 15 días tratándose de las hipotecas, plazo que, por regla general, se cuenta desde el *requerimiento del deudor*.²⁴

²² Cfr. Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo, artículo 19; Reglamento Sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, Artículo 19; y Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, artículo 19.

²³ Así, se ha resuelto que las hipotecas prescriben conjuntamente con la obligación asegurada, “pues, como obligaciones accesorias que son, no pueden subsistir sin que resulte existir una principal que las sustente”. Cfr. Corte de Apelaciones de Rancagua, 21 de julio de 2008, Rol N° 201/2008.

²⁴ A menos que se trate de casos en que la escritura de cancelación y alzamiento deba ser pagada por el deudor, en cuyo caso el Reglamento establece que el plazo se contará “desde que se haya efectuado el pago correspondiente”. Artículo 33 inc. final.

iii) Elección del tasador

El último derecho incluido en el listado consiste en "*elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera*". La tasación del bien ofrecido en garantía tiene gran importancia, pues generalmente guarda proporción directa con el monto del crédito y con el valor en que saldrá a remate el bien. En consecuencia, para el deudor es vital que el tasador sea lo más imparcial posible. A fin de asegurar esta imparcialidad, la Ley estableció que el Consumidor financiero tiene el derecho a elegir el tasador, pero debe hacerlo de entre una nómina proporcionada por el Banco.

La Ley no establece que el Banco debe mantener una nómina fija de tasadores, sino que debe proponer *alternativas* al Consumidor, y tampoco señala cuántas alternativas debe presentar el Banco. En consecuencia, en estricto rigor basta que el Banco proponga al Consumidor dos tasadores, designados en el momento, de los cuales el Consumidor debe elegir uno.