

Universidad de Concepción

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Departamento de Derecho Económico



**“PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO: ANÁLISIS
DE LA LEY 20.555 QUE DOTA AL SERNAC DE
ATRIBUCIONES FINANCIERAS”.**

Memoria de prueba para optar al grado
de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

Jonathan Cruces Venegas

2013

Introducción

La protección al consumidor financiero se ha vuelto un tema actual de vital importancia, más aun luego de la crisis financiera norteamericana de 2008, que afectó seriamente la economía mundial, producto de una inadecuada o carente regulación del sistema. Nuestro país no estuvo exento de las repercusiones de dicha crisis, poniendo en el debate político y público la necesidad de una mayor protección de los derechos de los consumidores de servicios financieros frente a los abusos cometidos por los proveedores que se encuentran en posición dominante. Así fue como la creación de un Sernac Financiero fue tema recurrente durante la campaña presidencial del año 2009.

Otro antecedente digno de mencionar y que aceleró la dictación de la ley, fue el llamado caso La Polar, que dejó en evidencia la indefensión de los consumidores de productos financieros, frente a las abusivas repactaciones unilaterales efectuadas por la compañía. Miles de personas sufrieron las consecuencias de esta práctica metódica y recurrente, no descartándose que la misma conducta fuera efectuada por otras compañías de Retail que administran y proveen tarjetas de crédito. Ante este escenario, se hizo más evidente que nunca la necesidad de protección de los consumidores y una efectiva regulación de los contratos de adhesión, de los costos de los créditos, y el mayor acceso a la información, para disminuir las asimetrías existentes.

La situación previa a la dictación de la ley N° 20.555 que dotó al Sernac de atribuciones financieras era esclarecedora en este punto. De acuerdo a información entregada por el propio Servicio Nacional del Consumidor, al año 2009, un 67% de los hogares tenía algún tipo de deuda; de entre los estratos de menores ingresos ese número llega a 61,4%; al año 2010 se contabilizaban 2.4 millones de cuentas corrientes, y más de cuatro millones de tarjetas de crédito activas. En cuanto a los reclamos, en 2011 se produjo un alza de casi 180% en el mercado financiero, correspondiendo principalmente a reclamos con la empresa La Polar que acaparó 29.000 quejas.

La presente investigación pretende establecer si la nueva normativa introducida viene a resolver efectivamente la problemática de una protección efectiva de los consumidores financieros, analizándose a la luz de los modelos protectores comparados. El trabajo consta de dos partes, una general, en la que se analizan diversos conceptos relativos a la protección al consumidor y legislación comparada. En su segunda parte, se procede al análisis crítico de las principales reformas introducidas por la Ley N° 20.555. La primera parte consta de tres capítulos, el primero relativo al origen del derecho del consumidor tanto en el mundo como en Chile; el segundo capítulo entrega conceptos

económicos necesarios para comprender el funcionamiento del mercado financiero y los entes que intervienen en él; el tercer capítulo trata sobre la protección al consumidor financiero en particular, señalando los diferentes modelos protectores existentes en el derecho comparado.

La segunda parte consta también de tres capítulos. En el primero de ellos, se caracteriza el sistema financiero chileno, con particular énfasis en las instituciones que lo conforman y los entes reguladores del mismo, además de la legislación aplicable; en el segundo, se señalan las principales modificaciones introducidas por la ley 20.555, particularmente las normas relativas a los contratos de adhesión, garantías hipotecarias, sello Sernac, entre otros. Finalmente se cierra con un capítulo dedicado a identificar las principales falencias que persisten en nuestra institucionalidad.

