

## Sernac Financiero: ¿En qué Está el Proyecto?

La iniciativa establece que en toda publicidad debe informarse la carga anual equivalente y en toda cotización, los precios y cargos asociados a un producto.



**DANIEL  
MONTALVA**  
ABOGADO  
PROGRAMA  
LEGISLATIVO  
LIBERTAD Y  
DESARROLLO

Mucho ha ocurrido desde que fue ingresado a tramitación, en agosto del 2010, el proyecto que crea el Semac Financiero. Este año, ha sufrido bastantes modificaciones, pasando de ser una iniciativa que buscaba establecer obligaciones de publicidad e información a abarcar muchos más temas, por lo que resulta interesante hacer una actualización.

En primer lugar, en cuanto a la información se establece la obligación de señalar en todos los contratos de adhesión la carga anual equivalente de los servicios y productos financieros, las condiciones de créditos,

las tasas y cobros asociados a dichos productos en términos simples y se establece la obligación de suscribirse por separado cada uno de los servicios accesorios o simultáneos, prohibiéndose la venta atada de productos, así como el aumento del valor de un servicio por el cierre de otro.

Se prohíbe la suscripción de mandatos en blanco y se permite el término anticipado de servicios, siempre que se extingan totalmente las obligaciones existentes, teniendo el proveedor un plazo para poner término al contrato. Se prohíbe, a su vez, el envío de productos no solicitados al domicilio

del consumidor. Se establece también que en toda publicidad debe informarse la carga anual equivalente y en toda cotización, los precios y cargos asociados a un producto.

El consumidor podrá solicitar al juez de policía local la declaración de nulidad de las cláusulas que incumplan lo establecido en el proyecto, debiendo éste adecuar el contrato en caso que no pueda subsistir sin aquella.

En cuanto al Sello Semac, se establece que para obtenerlo todos los contratos de adhesión deben ajustarse a la ley y tener un Servicio de Atención al Cliente, que debe resolver las quejas de los consumidores, siendo su decisión obligatoria para el proveedor.

Respecto del sistema de resolución de controversias, aún no se ha logrado un consenso, ya que de la propuesta inicial que hacía referencia a la institución del Defensor del Cliente, se pasó a un sistema de mediación y, actualmente, de acuerdo a opiniones preliminares, se propondría por el Ejecutivo una nueva institución denominada Centro de Arbitraje Financiera, la que debería ser discutida en el Senado.

