



# Proyecto de Ley Modifica diversos cuerpos legales con el fin de estandarizar los Contratos de Adhesión

Boletín N° 9.916-03

Superintendencia de Bancos  
e Instituciones Financieras

mayo 2015

TAREA QUE ASUMIMOS A PARTIR DEL  
MANDATO LEGAL

Estabilidad Financiera



Resguardo de los Depositantes



Confianza

## Contenido del Proyecto de Ley

- Establece la obligación de estandarización de contratos de adhesión, con el propósito que los consumidores puedan realmente comparar las distintas alternativas ofrecidas.
- Incluye servicios financieros, abordados en esta presentación, y contratos con instituciones de salud previsional.

### Art. 1

Nuevo inciso segundo al artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor (N° 19.496):

“Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, los contratos de adhesión de productos y servicios financieros, deberán estar estandarizados, es decir, contener formalmente cláusulas comunes e idénticas, por cada producto o servicio financiero”.

## Contenido del Proyecto de Ley

---

### Art. 2

Nuevo inciso final al artículo 7 de la Ley de Mercado de Capitales (N° 20.448 de agosto de 2010):

“Las personas jurídicas señaladas en el inciso primero del presente artículo deberán estandarizar entre sí, los contratos de adhesión por cada uno de los créditos señalados en el presente artículo, de modo que sus cláusulas sean formalmente comunes e idénticas en todo el mercado”.

## Antecedentes Internacionales

---

- De la revisión de la experiencia internacional en general se ha identificado mecanismos de protección frente a cláusulas abusivas de los contratos de servicios financieros, aunque no un mecanismo de estandarización de contratos como el sugerido en el proyecto.
- En la mayoría de los países existen mecanismos de divulgación para los usuarios de servicios financieros, con el objeto de:
  - Darles a conocer en forma anticipada y en términos comprensibles las cláusulas de los contratos de adhesión de productos financieros (tal es el caso de Canadá y la Unión Europea).
  - Revisar las cláusulas consideradas abusivas y dejar sin efecto dichas cláusulas (Colombia).
  - En la gran mayoría de los casos existe una autoridad de conducta de mercado, distinta del supervisor financiero, a cargo de estas tareas.

## Formas en que la Legislación Nacional aborda la asimetría de información entre las partes.

---

- a) Entrega de mayor información al consumidor de productos y servicios financieros.
- b) Créditos Universales.

## A. Mayor información al consumidor de productos y servicios financieros:

- 1.- Ley de Protección al Consumidor:
  - Contratos deben especificar entre otras materias los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor de los servicios prestados. Incluye cargos, comisiones, costos y tarifas asociadas que no formen parte del precio o que corresponden a servicios contratados simultáneamente, causales de término anticipado, duración del contrato y anexo con
  - Servicios conexos. (Art. 17 B).  
Su objetivo es promover la simpleza y transparencia.

## A. Mayor información al consumidor de productos y servicios financieros:

.....

Art. 17 C: Hoja resumen

- Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán incluir una hoja de resumen estandarizada con las principales cláusulas.
- Los proveedores deberán incluir la misma hoja resumen en las cotizaciones de productos y servicios financieros.



## A. Mayor información al consumidor de productos y servicios financieros:

.....

### Art. 17 G: Información sobre CAE

- La Carga Anual Equivalente (CAE) es un indicador que permite la comparación entre las distintas alternativas que ofrecen los proveedores de productos o servicios financieros.
- Los proveedores deberán informar la CAE en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual.

## A. Mayor información al consumidor de productos y servicios financieros:

- 2.- Ley N° 20.448:

Art. 7 inciso 4: Información del costo final del crédito universal, CAE, comisiones e intereses, gastos asociados, seguros y cualquier otra información que determine el reglamento, deberá expresarse de modo claro y visible, que permita al consumidor comprenderla de manera sencilla y efectiva, comparar las opciones que ofrecen los diversos proveedores y ejercer su derecho a elección.

## A. Mayor información al consumidor de productos y servicios financieros:

.....

### ● 3.- Reglamentos del Sernac Financiero:

- Reglamentos de Créditos Hipotecarios, de Créditos de Consumo y de Tarjetas de Crédito.
- Establecen la obligación de informar en las cotizaciones sobre tipo de producto, cargos, tasa de interés, gastos, etc.
- Además señalan las especificaciones mínimas que deberán tener los contratos asociados a los productos.

## B. Créditos Universales

---

Art. 7 de la Ley 20.448: Créditos Universales

- Los Bancos, Compañías de Seguros, Cooperativas de Ahorro y Crédito y las demás entidades de crédito autorizadas por ley, en la medida que sean proveedores de créditos hipotecarios, de consumo o de tarjetas de crédito, deberán ofrecer créditos hipotecarios universales, créditos universales asociados a una tarjeta de crédito y créditos universales de consumo.
- Las características de los créditos universales y contenido de sus contratos están determinadas por la ley y tienen por objeto facilitar la comparación por los consumidores.
- Se permite ofrecer al proveedor otra clase de créditos en conformidad a la ley.

## B. Créditos Universales

---

### 1.- Crédito Universal Hipotecario:

Este tipo de crédito debe reunir las siguientes características:

- Destinado únicamente a personas naturales.
- Otorgado exclusivamente para adquirir, construir, reparar o arreglar vivienda o refinanciamiento de créditos hipotecarios ya existentes.
- Garantizados con 1º hipoteca.
- Plazo entre 15 a 30 años.
- Operación en UF y monto inferior a 5000 UF.
- Tasa de interés fija durante todo el periodo.
- Otras condiciones que fije el reglamento.

## B. Créditos Universales

---

### 2.- Créditos Universal Asociado a Tarjeta de Crédito y Crédito Universal de Consumo

Este tipo de créditos debe reunir las siguientes características:

- Otorgados a Personas Naturales.
- No estén sujetos a garantías reales.
- Plazo no superior a 3 años.
- No exceder a 1000 UF en caso de crédito universales de consumo y 500 UF en caso de aquellos asociados a Tarjetas de crédito.
- Permita su uso en la adquisición de toda clase de bienes y servicios.
- Otras condiciones que fije el reglamento.

## Comentarios finales

---

La estandarización será obligatoria para la totalidad de los contratos de adhesión del mercado financiero.

Los oferentes quedarán impedidos de celebrar otro tipo de contratos, bajo condiciones distintas y eventualmente más favorables para el consumidor.

Los países han abordado a través de distintos mecanismos la divulgación a los consumidores, siendo la estandarización de contratos una alternativa más de ellos.

No contamos con evidencia concluyente que permita afirmar que la estandarización de contratos sea más eficaz o más beneficioso para las personas que los mecanismos actualmente existentes.



# Proyecto de Ley Modifica diversos cuerpos legales con el fin de estandarizar los Contratos de Adhesión

Boletín N° 9.916-03

Superintendencia de Bancos  
e Instituciones Financieras

mayo 2015