

COMITÉ CIENTÍFICO DE LA EDITORIAL TIRANT LO BLANCH

MARÍA JOSÉ AÑÓN ROIG

Catedrática de Filosofía del Derecho de la Universidad de Valencia

ANA CAÑIZARES LASO

Catedrática de Derecho Civil de la Universidad de Málaga

JORGE A. CERDIO HERRÁN

Catedrático de Teoría y Filosofía de Derecho. Instituto Tecnológico Autónomo de México

JOSÉ RAMÓN COSSÍO DÍAZ

Ministro en retiro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y miembro de El Colegio Nacional

MARÍA LUISA CUERDA ARNAU

Catedrática de Derecho Penal de la Universidad Jaume I de Castellón

MANUEL DÍAZ MARTÍNEZ

Catedrático de Derecho Procesal de la UNED

CARMEN DOMÍNGUEZ HIDALGO

Catedrática de Derecho Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile

EDUARDO FERRER MAC-GREGOR POISOT

Juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos Investigador del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM

OWEN FISS

Catedrático emérito de Teoría del Derecho de la Universidad de Yale (EEUU)

JOSÉ ANTONIO GARCÍA-CRUCES GONZÁLEZ

Catedrático de Derecho Mercantil de la UNED

JOSÉ LUIS GONZÁLEZ CUSSAC

Catedrático de Derecho Penal de la Universidad de Valencia

LUIS LÓPEZ GUERRA

Catedrático de Derecho Constitucional de la Universidad Carlos III de Madrid

ÁNGEL M. LÓPEZ Y LÓPEZ

Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Sevilla

MARTA LORENTE SARIÑENA

Catedrática de Historia del Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid

JAVIER DE LUCAS MARTÍN

Catedrático de Filosofía del Derecho y Filosofía Política de la Universidad de Valencia

VÍCTOR MORENO CATENA

Catedrático de Derecho Procesal de la Universidad Carlos III de Madrid

FRANCISCO MUÑOZ CONDE

Catedrático de Derecho Penal de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla

ANGELIKA NUSSBERGER

Catedrática de Derecho Constitucional e Internacional en la Universidad de Colonia (Alemania). Miembro de la Comisión de Venecia

HÉCTOR OLASOLO ALONSO

Catedrático de Derecho Internacional de la Universidad del Rosario (Colombia) y Presidente del Instituto Ibero-Americano de La Haya (Holanda)

LUCIANO PAREJO ALFONSO

Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad Carlos III de Madrid

CONSUELO RAMÓN CHORNET

Catedrática de Derecho Internacional Público y Relaciones Internacionales de la Universidad de Valencia

TOMÁS SALA FRANCO

Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Universidad de Valencia

IGNACIO SANCHO GARGALLO

Magistrado de la Sala Primera (Civil) del Tribunal Supremo de España

ELISA SPECKMANN GUERRA

Directora del Instituto de Investigaciones Históricas de la UNAM

RUTH ZIMMERLING

Catedrática de Ciencia Política de la Universidad de Mainz (Alemania)

Fueron miembros de este Comité:

Emilio Beltrán Sánchez, Rosario Valpuesta Fernández y Tomás S. Vives Antón

DERECHO Y CONSUMO

Actualidad y perspectivas

GABRIEL HERNÁNDEZ PAULSEN
JOSÉ ROA RAMÍREZ
Coordinadores

DIEGO MARTÍNEZ SANTIBÁÑEZ
Editor



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE DERECHO
DEPARTAMENTO DE DERECHO ECONÓMICO



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE DERECHO
DEPARTAMENTO DE DERECHO PRIVADO

tirant lo blanch
Valencia, 2023

Procedimiento de selección de originales, ver página web:
www.tirant.net/index.php/editorial/procedimiento-de-seleccion-de-originales

Copyright © 2023

Todos los derechos reservados. Ni la totalidad ni parte de este libro puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, grabación magnética, o cualquier almacenamiento de información y sistema de recuperación sin permiso escrito de los autores y del editor.

En caso de erratas y actualizaciones, la Editorial Tirant lo Blanch publicará la pertinente corrección en la página web www.tirant.com.

© Diego Martínez Santibáñez
Gabriel Hernández Paulsen
José Roa Ramírez y otros

© TIRANT LO BLANCH
EDITA: TIRANT LO BLANCH
C/ Artes Gráficas, 14 - 46010 - Valencia
TELFOS.: 96/361 00 48 - 50
FAX: 96/369 41 51
Email: tlb@tirant.com
www.tirant.com
Librería virtual: <https://editorial.tirant.com/cl>
ISBN: 978-84-1169-601-2
IMPRESOR: Castro & Mac Donald SpA

Si tiene alguna queja o sugerencia, envíenos un mail a: atencioncliente@tirant.com. En caso de no ser atendida su sugerencia, por favor, lea en www.tirant.net/index.php/empresa/politicas-de-empresa nuestro procedimiento de quejas.

Responsabilidad Social Corporativa: <http://www.tirant.net/Docs/RSCtirant.pdf>

Tabla de contenidos

Autoras y autores.....	11
Presentación	15
I. INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y CONSUMO	
Inteligencia artificial y consumo: ¿De qué debemos preocuparnos hoy?..... <i>Michelle Azuaje Pirela</i>	21
Inteligencia artificial y protección de los datos personales de los consumidores en Chile..... <i>Alberto J. Cerda Silva</i>	43
Inteligencia artificial y protección de los consumidores en Chile..... <i>José S. Roa Ramírez</i>	69
II. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES	
Cambios en las políticas de privacidad en la mensajería en línea: ¿usuarios, pero no consumidores?..... <i>Juan Carlos Lara Gálvez</i>	103
Protección de datos en la relación de consumo. Principio <i>non bis in idem</i> <i>Astrid Schudeck Díaz</i>	131
La protección de datos como derecho fundamental y los datos personales como activo del patrimonio..... <i>Danielle Zaror Miralles</i> <i>Pablo Trigo Kramcsák</i>	155
III. CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES	
Construcción, delimitación y consecuencias jurídicas de la categoría de consumidor hipervulnerable en el derecho de consumo chileno..... <i>Sebastián Nicolás Campos Micin</i>	189
La intervención del menor en la relación de consumo..... <i>Erika Isler Soto</i>	203
El consumidor vulnerable como nueva categoría..... <i>María José Reyes López</i>	219

IV. PUBLICIDAD Y CONSUMO	
Publicidad engañosa: criterios judiciales que determinan su configuración ... <i>Felipe Fernández Ortega</i>	251
La publicidad comercial dirigida al consumidor hipervulnerable: un diagnóstico desde el derecho chileno y desafíos pendientes	277
<i>Patricia Verónica López Díaz</i>	
La publicidad comparativa de precios como conducta de competencia desleal <i>Francisco Agüero Vargas</i>	305
V. ACCIONES COLECTIVAS	
Algunos aspectos de la prueba en el procedimiento colectivo de consumidores y usuarios	347
<i>Maité Aguirrezabal Grünstein</i>	
Indemnización del daño moral en acciones de interés colectivo o difuso. Consideraciones en torno a su acertada admisión y a su prueba y evaluación	369
<i>Matías Ponce Márquez</i>	
Acciones colectivas, daño moral y daño punitivo	389
<i>Mauricio Tapia Rodríguez</i>	
VI. CONSUMIDOR FINANCIERO	
Pilares de la política de protección del consumidor en Chile	413
<i>Lucas Del Villar Montt</i>	
La posibilidad de “liberarse” de las deudas, una revisión general de las normas sobre pago anticipado y alzamiento de garantías	441
<i>Jaime Gallegos Zúñiga</i>	
Controles de forma y de fondo en los contratos con consumidores financieros <i>Gabriel Hernández Paulsen</i>	461
VII. CONSUMIDOR INMOBILIARIO	
Problemas derivados del incumplimiento en materia de consumo de viviendas con ocasión de la pandemia por COVID-19	493
<i>Macarena Díaz de Valdés Haase</i>	
Enajenante y adquirente en la segunda década del siglo XXI entre las recientes intervenciones normativas	517
<i>Lorenzo Mezzasoma</i>	

Acciones colectivas de responsabilidad civil en contratos que tienen por objeto inmuebles y la ley aplicable	547
<i>Marco Antonio Rosas Zambrano</i>	
VIII. CONTRATOS DE CONSUMO	
Los contratos de consumo como fenómeno jurídico particular	571
<i>Nicolás Rojas Covarrubias</i>	
IX. CONSUMIDORES Y CONSTITUCIÓN	
La protección constitucional de los derechos de los consumidores	599
<i>Jaime Lorenzini Barria</i>	

La posibilidad de “liberarse” de las deudas, una revisión general de las normas sobre pago anticipado y alzamiento de garantías

JAIME GALLEGOS ZÚÑIGA¹

RESUMEN

Este trabajo expone las normas que permiten a los deudores (sean consumidores o no) prepagar sus obligaciones de crédito de dinero, el derecho a bloquear de tarjetas de pago, y las obligaciones, que pesan sobre los proveedores, de emitir el certificado de liquidación para término anticipado y de alzar de las garantías otorgadas, como también la determinación del retraso en el término de los servicios financieros.

INTRODUCCIÓN

Los derechos del consumidor financiero han adquirido connotación pública por controversias paradigmáticas como la de Conadecus con Banco Estado² o aquellos casos como los de Cencosud³ y La Polar⁴, a partir de los cuales se han ido perfilando ideas rectoras en este campo, bajo el entendimiento que son proveedores de servicios y productos financieros no solo los bancos, sino que también esta-

¹ Doctor en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Profesor de Derecho Bancario y Financiero del Departamento de Derecho Económico, Universidad de Chile. Correo electrónico: jgallegos@derecho.uchile.cl.

² *Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile con Banco del Estado de Chile* (2013).

³ *Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.* (2013). Sobre esta sentencia véase CONTARDO (2013).

⁴ LORENZINI (2012), págs. 268-269.

blecimientos comerciales que financian directamente sus productos o servicios, cooperativas de ahorro y crédito y otras instituciones.

En la esfera del consumo financiero, además de las normas contempladas en la Ley 19.496 (LPDC) debemos atender también a los reglamentos sobre información al consumidor en: créditos hipotecarios⁵; créditos de consumo⁶; para créditos asociados a tarjetas de crédito bancarias y no bancarias⁷; el reglamento que norma las exigencias para obtener el sello SERNAC⁸; y también las circulares interpretativas del SERNAC, que precisan las disposiciones generales de la ley aludida.

Los consumidores financieros cuentan con diferentes derechos generales en los actos vinculados con esta clase de productos o servicios⁹, dentro de los cuales, para nuestros efectos, destacamos: el derecho a la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas; el derecho a conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento; y los demás derechos establecidos en las leyes referidas a derechos de los consumidores, en especial, aquellos previstos en la Ley 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero, respecto de los cuales corresponde aplicar el régimen de las transacciones financieras de la LPDC a los incisos segundo y siguientes del artículo 10 de esa preceptiva, con independencia del monto del capital adeudado, materia que explicaremos en breve.

Teniendo en cuenta lo anterior, este trabajo busca exponer el término anticipado de las obligaciones de crédito de dinero, de acuerdo con el régimen general aplicable a la materia, y también en lo que concierne al marco que norma los casos en que inter venga un consumidor financiero. Luego, se revisa la prerrogativa que permite bloquear tarjetas de pago, no obstante que subsista alguna

⁵ Decreto Supremo n.º 42, 13 de julio de 2012.

⁶ Decreto Supremo n.º 43, 13 de julio de 2012.

⁷ Decreto Supremo n.º 44, 13 de julio de 2012.

⁸ Decreto Supremo n.º 41, 13 de julio de 2012.

⁹ LPDC, artículo 3º inciso segundo.

deuda con el proveedor de estos servicios, para concluir con una exposición de los preceptos relativos a certificados de liquidación para prepago, determinación del retraso en el término de los servicios financieros y alzamiento de las garantías constituidas para caucionar las deudas, dando cuenta de una regulación que, paulatinamente, ha ido avanzando con el objetivo de permitir materializar la posibilidad de que los consumidores se liberen —conforme a derecho (mediante el pago correspondiente)— de los compromisos financieros asumidos.

I. TÉRMINO ANTICIPADO DE LAS OBLIGACIONES DE CRÉDITO DE DINERO O PREPAGO

1. *Evolución histórica*

El reconocimiento de este derecho se ha ido posicionado en diferentes países de nuestro entorno, en los cuales se contempla la posibilidad de solucionar anticipadamente las deudas, incluso, sin exigir a todo evento el pago de una prima sancionatoria¹⁰, que disuada o desincentive ejercer esta prerrogativa.

En Chile, la posibilidad de poner término anticipado a deudas generadas por operaciones de crédito de dinero ha tenido una serie de ajustes a lo largo de los años. Así, el decreto ley 455, de 1974¹¹ con una preceptiva “poco afortunada en su redacción”¹², permitía el pago anticipado del deudor si éste solventaba el capital y reajuste, en su caso, devengados hasta el momento del pago anticipado y, además, “pagaba íntegramente los intereses estipulados”, calculados sobre el capital reajustado hasta el momento del pago.

Luego, la Ley 18.010, en su versión original, del 27 de junio de 1981, distinguió entre operaciones reajustables y no reajustables,

¹⁰ CORREDOR (2015), págs. 960-961.

¹¹ Artículo 7º.

¹² PFEFFER (1986), pág. 6.

indicando que el deudor de una operación de crédito de dinero podía anticipar su pago, aún contra la voluntad del acreedor, siempre que: tratándose de las primeras pagara el capital reajustado hasta el día del pago efectivo y los intereses estipulados, calculados sobre dicho capital, por todo el plazo pactado para la obligación, y en el caso de las segundas, pagara el capital y los intereses estipulados los cuales corrían “hasta la fecha del vencimiento pactado”.

No sería sino hasta 1997, con la dictación de la Ley 19.528, en que por indicación de un grupo de parlamentarios¹³, se introduciría la figura de la “comisión de prepago”, como contrapartida a la supresión de que el pago anticipado de la deuda lleve aparejada la solución de todos los intereses aplicables a la suma originalmente convenida, estableciéndose, de todos modos, tres condiciones para hacer uso de esta prerrogativa aun contra la voluntad del acreedor:

- Este derecho sólo podía invocarse en el evento en que la operación de crédito de dinero comprendiera un importe en capital que no superase el equivalente a 5.000 unidades de fomento;
- Que el deudor que prepaga no sea una institución fiscalizada por la entonces Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, el Fisco o el Banco Central de Chile, y
- Que el pago anticipado no podía ser inferior al 25% del saldo de la obligación.

De no cumplirse estos requisitos era necesario obtener el consentimiento del acreedor.

La Ley 19.951, de 2004, efectuaría algunas precisiones relacionadas con la posibilidad de pagar anticipadamente, disipando algunas dudas interpretativas que se generaban con la redacción anterior.

¹³ Esta indicación surgió de los entonces diputados señores Arancibia, Galilea, Jocelyn-Holt, Jürgensen, Longueira, Makluf, Ortiz, Palma, don Andrés, y Rebolledo, señora Romy. Historia de la Ley N° 19.528, pág. 96.

Acto seguido, la Ley 20.715, de 2013, redujo el enunciado umbral del 25% al 20% para poder acceder a esta prerrogativa.

Más adelante, la Ley 21.314, de 2021, incorporaría un nuevo inciso tercero al artículo 10 de que se trata, precisando que en las operaciones de crédito de dinero sólo pueden cobrarse los intereses asociados al capital insoluto, según condiciones pactadas, previniendo que en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales el acreedor debe restituir los montos que haya cobrado en exceso.

La última reforma se produjo con la Ley 21.398, publicada en el Diario Oficial el 24 de diciembre de 2021, que incorporó una modificación general a la Ley 18.010, relativa a reducir el anotado umbral del 20% al 10%, el cual se aplica cualquiera sea la naturaleza del deudor de que se trate, y otra puntual, que beneficia a los individuos que tienen el carácter de consumidores financieros, que figura en el artículo 3° inciso segundo letra h) de la LPDC, que permite que esta clase de sujetos, no queden afectados al límite de las 5.000 unidades de fomento al cual hicimos mención en su oportunidad.

Conviene advertir que estas modificaciones que buscan facilitar el pago anticipado fueron rechazadas, durante su tramitación, por la banca¹⁴ y por algunos parlamentarios¹⁵ que, en su momento plantearon reparos por los costos que el facilitar el prepago generaría.

¹⁴ Aludiendo a las implicancias financieras de una medida de este tipo, se advirtió que tal opción generaría costos para los proveedores por la tasa de recolocación de un crédito respecto de la tasa vigente al momento en el cual el crédito se contrató. Indicando que, cuando un acreedor otorga un crédito, ese acreedor se endeuda a una determinada tasa por un determinado plazo. Si hay un prepago, el acreedor recibirá esos fondos o el saldo de crédito aún vigente. Esos fondos deben volver a colocarlos y como el prepago se produce cuando la tasa de interés es menor, la colocación de esos fondos que había captado se hace a una tasa inferior que la que se había endeudado, provocando un costo. Añadiendo que este es un costo que alguien debe asumir, y si la normativa facilita ello ese costo repercutirá en todos los actores, afectando a quienes prepagan como quienes no lo hacen.

Por otro lado, vale la pena mencionar, además, que el Fiscal de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras manifestó la conveniencia de que se incorpore una norma transitoria¹⁶ que aclarase que esta prerrogativa de liberar la posibilidad de ejercer este derecho cuando la operación de crédito de dinero involucre cifras mayores a las 5.000 unidades de fomento, y a reducir el umbral al 10% del monto de prepago, solamente resultaba aplicable a los contratos que se celebren a partir de la entrada en vigor de la Ley 21.398, sin embargo, tal petición no encontró eco en el texto que, en definitiva, se aprobó, y aun cuando con arreglo a los criterios de la ley sobre efecto retroactivo de las leyes una interpretación restrictiva como la que se postula parece plausible, quedará por ver si los tribunales estiman que normas de esta clase deben regir *in actum*, teniendo en cuenta el carácter irrenunciable de los derechos de los consumidores, lo cual podría entender que admite que fuera

Además, se manifestó que un mayor prepago dificulta la planificación y gestión del cumplimiento de normas de liquidez del Compendio de Normas Financieras del Banco Central. Añadiendo que el mayor riesgo de prepago puede afectar la estructura de financiamiento, privilegiando plazos de deudas más cortos, lo que tiene implicancias en materia de estabilidad financiera, porque si el acreedor se enfrenta a la posibilidad que el deudor prepague sin límites de montos, tendrá un incentivo de otorgar créditos por menores plazos, porque el prepago puede ser visto como un riesgo en el crédito, especialmente sensible en aquellos de largo plazo.

Teniendo en cuenta estos planteamientos, se propuso mantener el límite de 5.000 unidades de fomento en el caso de las pequeñas y medianas empresas, porque respecto de ellas existe una menor asimetría de información que la que se presenta respecto de las personas naturales. Historia de la Ley N° 21.398, págs. 37-38.

¹⁵ Al efecto, el senador Galilea advirtió que esta normativa podría hacerle “daño al sistema bancario y financiero”, añadiendo que, en teoría económica, los bancos quiebran porque se descalzan sus deudas y sus acreencias, o activos y pasivos. La única manera de no exponer a la banca a una crisis con una norma como la propuesta para facilitar el prepago de los créditos es que los bancos contraten seguros para los créditos hipotecarios que otorgan respecto de la eventualidad de un prepago. Historia de la Ley N° 21.398, pág. 151.

¹⁶ Historia de la Ley N° 21.398, pág. 37.

invocada, incluso a contratos celebrados con anterioridad a la puesta en vigencia de la ley aludida.

2. Escenario actual

Como anticipamos, más allá de la reducción del umbral del 20% al 10% que se verificó en el artículo 10 de la Ley 18.010, el artículo 3° inciso segundo literal h) de la LPDC contempla un nuevo derecho que beneficia a los consumidores financieros de no quedar circunscritos al límite de las 5.000 unidades de fomento enunciado.

Atendido ello, conviene formular algunas ideas que nos permitan determinar cuándo nos encontramos ante un sujeto de estas características, lo cual nos conduce a apreciar el ámbito de aplicación de las normas de protección de los derechos de los consumidores. Para tal fin es necesario resolver cuestiones de índole subjetiva y objetiva, y en este sentido, se debe atender a lo previsto en el artículo 2° de la LPDC, que apunta a la relación entre un proveedor y un consumidor.

Proveedor es la persona natural o jurídica, pública o privada que, de forma habitual, produce, fabrica, importa, construye, distribuye o comercializa bienes o presta servicios a consumidores, por los cuales cobra un precio o tarifa¹⁷.

Tal como ya mencionamos, en lo referentes a productos o servicios financieros, tienen el carácter de proveedor no sólo los bancos sino que cualquier entidad que otorga crédito para adquirir productos, y también los establecimientos mercantiles que financian directamente la adquisición de los bienes o servicios que ellos comercializan, las cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, compañías de seguros y cualquier persona autorizada por ley para prestar estos servicios¹⁸.

¹⁷ No se consideran proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.

¹⁸ SANDOVAL (2021), págs. 95-96.

A su vez, son consumidores o usuarios las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios. Además, es necesario tener en cuenta que el Estatuto Pyme¹⁹ hizo aplicable el régimen de los consumidores a las relaciones entre micro y pequeñas empresas y sus proveedores.

Luego, desde un punto de vista objetivo, debe tratarse²⁰ de actos jurídicos que tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor²¹. Ahora bien, respecto a este requisito ya no sería indispensable su concurrencia, atendido que con la Ley 19.955, se eliminó la palabra “sólo” con que se iniciaba el artículo 2° de la LPDC, con lo cual, con tal supresión, la exigencia que sea un acto mixto en un supuesto más, pero no una cuestión ineludible²².

A su vez, debe advertirse que el legislador no define qué debe entenderse por productos y servicios financieros, sin perjuicio que oriente qué debe entenderse por tal en los reglamentos de información a los cuales nos referimos. Además, el profesor Sandoval²³

¹⁹ Analizando el artículo noveno de la Ley 20.416, se ha indicado que resulta deficiente, pues meramente se basa en criterios formales, sin atender a la real asimetría que puede darse en la relación jurídica en concreto, y a partir de ello, haciendo uso de esta preceptiva una pequeña empresa consumidora podría acogerse a este régimen en contra de un proveedor que sea una microempresa. En efecto, no siempre en las operaciones B2B el proveedor será la parte fuerte, ejemplificando que muchas empresas que venden mercancías a grandes cadenas de supermercados o tiendas del *retail*, terminan siendo proveedores, pero los términos de los contratos son decididos por el comprador. Véase MORALES (2021), págs. 182-189. Por otro lado, se ha hecho presente que la jurisprudencia no exhibe criterios uniformes en orden a requerir que la micro o pequeña empresa sean consumidores finales del bien o servicio contratado. Véase CARRASCO (2021), págs. 340-345.

²⁰ El artículo 2° cuenta con otros literales que singularizan determinados supuestos de aplicación de la LPDC, pero que para los fines de este trabajo no se considera adecuado tratar.

²¹ MOMBERG (2004).

²² OLAYO (2018), págs. 57-58.

²³ SANDOVAL (2021), págs. 102.

estima que puede resultar útil para estos fines la regulación del sello SERNAC, que especifica diferentes contratos de ese carácter²⁴.

Luego, haciéndose cargo de este silencio del legislador en lo que se refiere a contrato de crédito de consumo, la doctrina ha entendido que puede entenderse por tal a la convención mediante la cual una persona presta a otra una suma de dinero que se obliga a restituirlo, a cambio de intereses, bajo ciertas condiciones y plazos²⁵.

II. BLOQUEO DE TARJETAS DE PAGO

Como se ha adelantado, en lo que se refiere a productos o servicios financieros, los consumidores tienen derecho a poner término anticipado a estos contratos por su sola voluntad y “siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión”²⁶. Sin perjuicio de lo anterior, los consumidores pueden solicitar, “sin expresión de causa”, el bloqueo permanente de las tarjetas de pago a las que se refiere el artículo 1° de la Ley 20.009²⁷, mediante aviso a través de los canales o servicios de

²⁴ Al efecto, el artículo 55 de la LPDC contempla como productos y servicios financieros a: i) tarjetas de crédito y de débito; ii) cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito; iii) cuentas de ahorro; iv) créditos hipotecarios; v) créditos de consumo; vi) condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, en los términos que se señala, vii) los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente que señale el reglamento.

²⁵ BARRIENTOS y LABRA (2019), págs. 172.

²⁶ Sobre esta materia véase *Cabezas Tapia Luis contra Banco Crédito e Inversiones BCI* (2016).

²⁷ Para tal efecto se entiende por tarjeta de pago, a las tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile,

comunicaciones establecidos en el artículo 2° de la referida ley²⁸, y, a contar del bloqueo permanente, el proveedor no puede cobrar los costos de administración, operación y/o-mantenición.

Durante la tramitación parlamentaria se explicó²⁹ esta disposición indicando que, con ella, se pretende dar solución a los casos en que el consumidor debe pagar una deuda contraída a través de su tarjeta de crédito (por ejemplo), y está dispuesto a dar cumplimiento a dicha obligación, pero, en el intertanto, no desea mantener activa su tarjeta, de modo tal que, haciendo uso de esta prerrogativa pueda ahorrar los costos de mantención respectivos, cuestión que con anterioridad a esta modificación —incorporada por la ley N° 21.398— no resultaba claro.

III. OTROS ASPECTOS VINCULADOS CON EL PAGO DE LAS DEUDAS Y EL ALZAMIENTO DE LAS GARANTÍAS CONSTITUIDAS PARA ASEGURAR EL PAGO DE LAS MISMAS

En esta materia si bien, ya con la Ley 20.555, de 2011, se introdujeron modificaciones en la LPDC, que contempló como derecho de los consumidores financieros la oportuna liberación de las garantías³⁰ constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obliga-

en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos, como también a aquellas tarjetas emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario.

²⁸ Dicha preceptiva señala que los emisores de tales tarjetas deben proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar avisos que den cuenta de las circunstancias que se regulan.

²⁹ Historia de la Ley N° 21.398, pág. 506.

³⁰ A tal efecto, el SERNAC ha entendido —circular interpretativa sobre el derecho a la oportuna liberación de las garantías, punto III— que las garantías comprendidas a estos efectos son todos los gravámenes, prohibiciones, limitaciones o afectaciones al patrimonio de los consumidores, ya sea en la forma de garantías, como las cauciones reales o personales, el derecho legal de re-

ciones, una vez extinguidas éstas³¹, no fue sino hasta la aprobación de la Ley 20.855³², que entró en vigor el 24 de enero de 2016, que se produjeron los mayores cambios, que importaron una regulación más detallada que pasamos a exponer, contemplando diferentes instrumentos y actuaciones que deben efectuar diferentes sujetos partícipes, proveedores, notarios y conservadores.

1. Certificado de liquidación

Los proveedores deben entregar al respectivo consumidor un certificado de liquidación para término anticipado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde que éste lo solicite. El consumidor puede solicitar el certificado presencialmente o de manera remota al respectivo proveedor de productos o servicios financieros, y requerirle que se le entregue de manera física o virtual. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor puede pedir el referido certificado respecto de sólo un producto o servicio financiero determinado. En dicho caso, el certificado debe ser entregado dentro de tres días hábiles desde la solicitud.

Dicho certificado es gratuito y debe contener, determinada información relativa a cada uno de los productos o servicios financieros vigentes³³.

tención y cualquier otro tipo de limitaciones directas o indirectas que se hayan establecido para garantizar una obligación que ya se encuentra extinguida.

³¹ LPDC, art. 3° inciso segundo letra c).

³² Que surgió de la moción parlamentaria de los diputados José Miguel Ortiz Novoa, Jorge Burgos Varela, Alberto Robles Pantoja, Felipe Harboe Bascuñán, Matías Walker Prieto, Jorge Tarud Daccarett, Joaquín Godoy Ibáñez, Cristián Monckeberg Bruner, Aldo Cornejo González y Enrique Jaramillo Becker. Este proyecto buscó hacerse cargo de la problemática de que, no obstante que una vez que se ha pagado totalmente el crédito, el acreedor carece de incentivos para efectuar el alzamiento de la garantía constituida. Historia de la Ley N° 20.855, pág. 3.

³³ a) Plazo o vigencia; b) Valor total del producto o servicio; c) Indicación de si corresponde a deuda rotativa; d) Monto de crédito disponible y efectivamente utilizado; e) Tipo y tasa de interés; f) Carga anual equivalente; g) Valor de úl-

En caso de existir una garantía real con cláusula de garantía general, el certificado de liquidación también debe especificar el monto a pagar para ponerle término a todas las obligaciones vigentes que el consumidor tenga con el proveedor que no provengan de productos o servicios financieros.

Adicionalmente, el certificado debe contener: el monto total a pagar para ponerle término a la totalidad de los productos o servicios financieros y las obligaciones referidas, según la fecha de pago, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde; la fecha de emisión y de vigencia del certificado (la cual no puede ser menor a treinta días corridos); la forma en que el proveedor desea ser notificado, y la información necesaria para realizar el pago en caso de iniciarse un proceso de portabilidad financiera o refinanciamiento.

Asimismo, el consumidor puede requerir con el certificado de liquidación para término anticipado, el bloqueo de los servicios financieros con créditos disponibles no desembolsados o créditos rotativos, durante el tiempo de vigencia del certificado, de manera que la información contenida en él no se vea modificada durante ese lapso. Dicho bloqueo no tiene costo para el cliente.

2. Retraso del término de servicios financieros

Los proveedores no pueden retrasar el término de los servicios financieros, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual. Se considera retraso cualquier demora superior a diez

tima cuota vencida; h) Garantías reales otorgadas, especificando su otorgante, datos de inscripción y de escritura pública o de instrumento privado protocolizado, en su caso, y si contienen cláusulas de garantía general; i) Monto total a pagar para poner término al producto o servicio financiero según la fecha de pago, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde; j) Si el crédito se encuentra en etapa de cobranza judicial; k) La demás información que determine el reglamento.

días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios que el consumidor decide terminar³⁴.

Asimismo, los proveedores deben entregar a los consumidores que lo soliciten, dentro de los términos previstos, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos. En caso de incumplimiento de esta obligación, la deuda no generará interés ni reajustes de tipo alguno mientras no se verifique dicha entrega por parte del proveedor. En el evento de cobro de intereses o reajustes indebidos, éstos deben ser devueltos dentro de cinco días contados desde el momento del cobro. En la hipótesis contraria, el consumidor puede recurrir a la Comisión para el Mercado Financiero con el fin de solicitar el reembolso de los intereses y reajustes que no se ajusten a esta preceptiva, así como el cobro del costo por término o pago.

El problema de esta norma es que no todos los proveedores de productos o servicios financieros quedan sujetos a la fiscalización de la referida Comisión; además, conviene tener en cuenta que el profesor Jaime Lorenzini³⁵, en calidad de abogado y asesor de la Comisión de Relación Empresa-Consumidores de la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC) advirtió que un órgano de la Administración del Estado, como es la Comisión para el Mercado Financiero, no debería tener facultades jurisdiccionales como sería el decretar el reembolso de ciertos cobros en favor de los consumidores, puesto que, a su juicio, aquella es una materia que corresponde que sea resuelta por los tribunales de justicia.

3. Alzamiento de garantías

En el caso de créditos caucionados con hipoteca específica, una vez extinguida totalmente la obligación garantizada, el proveedor

³⁴ LPDC, artículo 17 D inciso noveno.

³⁵ Historia de la Ley N° 21.398, pág. 190.

del crédito debe, “a su cargo y costo”, otorgar la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido, dentro de cuarenta y cinco días contado desde la extinción total de la deuda³⁶.

De tales trámites y alzamiento el proveedor debe informar, por escrito, al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado, dentro de los treinta días siguientes de practicada la cancelación correspondiente por el Conservador de Bienes Raíces.

A su vez, los comprobantes de pago emitidos por el proveedor de un crédito caucionado con hipoteca específica, correspondientes a las tres últimas cuotas pactadas, hacen presumir el pago íntegro del crédito caucionado con dicha garantía, debiendo seguirse respecto de su alzamiento y cancelación lo dispuesto precedentemente.

En el caso de créditos caucionados con hipoteca general³⁷, una vez pagadas íntegramente las deudas garantizadas, tanto en calidad de deudor principal como en calidad de avalista, fiador o codeudor solidario respecto de las cuales dicha caución subsista, el proveedor debe informar por escrito al deudor tal circunstancia, dentro de veinte días corridos.

Efectuada dicha comunicación el deudor puede requerir el otorgamiento de la escritura pública de alzamiento de la hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto, y su ingreso para inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, gestiones que son de cargo y costo del proveedor, actuación que debe efectuarse dentro de un plazo no mayor a cuarenta y cinco días, contado desde la solicitud.

El proveedor debe informar por escrito al deudor del alzamiento y cancelación de la hipoteca con cláusula de garantía general y de

³⁶ LPDC, artículo 17 D inciso sexto, en relación con el artículo 33 del Decreto Supremo n.º 42, 13 de julio de 2012, reglamento de información a los consumidores en créditos hipotecarios.

³⁷ Artículo 2413 del CC.

todo otro gravamen o prohibición constituido en su favor, dentro de los treinta días siguientes de practicada.

Los alzamientos de hipotecas y de cualquier otro gravamen o prohibición constituidos en favor de un proveedor de servicios financieros pueden efectuarse por el respectivo acreedor de forma masiva, es decir, una escritura que puede contener un listado de gravámenes o prohibiciones, individualizando la foja, número, año, registro y el Conservador de Bienes Raíces a cargo del mismo.

La cancelación de los gravámenes o prohibiciones solicitada debe ser practicada e inscrita por el Conservador de Bienes Raíces dentro de diez días, desde el ingreso a su oficina de la escritura respectiva.

A su vez, los notarios y conservadores no pueden oponerse, en su caso, a autorizar y otorgar las escrituras públicas o practicar las cancelaciones que correspondan, tratándose de alzamientos otorgados de forma masiva, sin perjuicio de percibir los respectivos honorarios.

Si el acreedor hipotecario se negare a efectuar los respectivos alzamientos, el deudor puede solicitar judicialmente que se ordenen tales medidas, sin perjuicio de las sanciones e indemnizaciones que procedan de conformidad a la ley³⁸.

Por otra parte, una norma similar a la enunciada respecto de inmuebles se incorporó en materia de prenda sin desplazamiento. Al efecto, el acreedor de una o más obligaciones caucionadas con una prenda sin desplazamiento que opere como garantía específica está obligado a otorgar la escritura pública o el instrumento privado autorizado y debidamente protocolizado en el registro del mismo notario que lo autorizó, correspondiente al alzamiento de la prenda y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido para ello, una vez extinguidas totalmente la o las obligaciones caucionadas por dicha prenda, dentro de un plazo que no puede

³⁸ Circular interpretativa sobre el derecho a la oportuna liberación de las garantías, punto VIII.

exceder de cuarenta y cinco días, contado desde la extinción total de la deuda³⁹.

En el caso de que se trate de una prenda con desplazamiento u otras garantías el plazo del alzamiento es de diez días desde el requerimiento⁴⁰.

Además, los proveedores de créditos garantizados con hipotecas o prendas que deban ser alzadas de conformidad con la normativa enunciada deben desarrollar un plan de cumplimiento y difusión a sus clientes, el cual debe ser comunicado al SERNAC para su seguimiento y control⁴¹.

Los proveedores de los respectivos créditos cuyas cauciones y otros gravámenes deban ser alzados deben informar al SERNAC, en forma semestral, sobre la implementación de la norma, del estado de avance de tales gestiones y de las medidas adoptadas para su pleno cumplimiento, incluyendo aquellas de publicidad e información dirigidas al público en general para dar a conocer sus derechos en relación con el alzamiento de garantías, extinguidos los créditos que éstas caucionan⁴².

CONCLUSIONES

De la revisión expuesta, se aprecia que, con el paso del tiempo, no obstante la oposición de la banca, se ha configurado un régimen que busca permitir que los deudores de operaciones de crédito de dinero (y en su caso, los consumidores de servicios financieros) puedan concretar la liberación de las deudas asumidas si dan cumplimiento a las exigencias contempladas por el legislador.

³⁹ Ley 20.190, artículo 27 del artículo 14.

⁴⁰ Decreto Supremo n.º 43, 13 de julio de 2012, artículo 31.

⁴¹ Sobre esta materia véase <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-proper-tyvalue-27764.html>

⁴² Ley 20.855, artículo segundo transitorio.

Creemos pertinente destacar que la regulación actual no solamente se encarga de atender a las relaciones jurídicas entre proveedor y consumidor de los productos o servicios financieros, sino que también, entra con detalle, a normar la implementación del alzamiento de las garantías que se hayan constituido para caucionar el crédito otorgado, de modo de facilitar la implementación del derecho reconocido al prestatario, imponiendo deberes a notarios y conservadores, además de regular aspectos como el certificado de liquidación para término anticipado y establecer los plazos que determinan cuándo ha habido un retraso en el término de los servicios financieros.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

1. AHUMADA, María (2019). *Manual sobre protección al consumidor y el Sernac financiero chileno*. Santiago: Ediciones Universidad Finis Terrae.
2. BARRIENTOS, Francisca. y DE LA MAZA, Iñigo (2019). "La configuración del desistimiento del consumidor", *Revista de Derecho Universidad Católica del Norte* [en línea], Vol. 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-97532019000100208&lng=es&nrm=iso
3. BARRIENTOS, Francisca. y LABRA, Ignacio (2019). "El contenido mínimo del contrato de crédito de consumo", en María Elisa Morales (ed.). *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. Santiago: DER ediciones, págs. 169-194.
4. CARRASCO, Humberto (2021). "Estatuto pyme y ley N° 19.496. ¿Consumidor o consumidor final para su aplicabilidad?", en Iñigo De la Maza y Juan Ignacio Contardo (dirs.). *Estudios de Derecho del Consumidor II. VIII Jornadas de Derecho del Consumo*. Santiago: Rubicón, págs. 335-347.
5. CONTARDO, Juan Ignacio (2013). "Comentario de la sentencia Sernac con Cencosud". *Derecho Público Iberoamericano*, N° 3, págs. 203-237.
6. CORREDOR, Jorge (2015). "La armonización en materia de protección al consumidor financiero en América Latina". *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, Vol. 48, N° 144, págs. 931-972.
7. LORENZINI, Jaime (2012). "Sernac financiero: Fundamento y perspectivas". *Revista de Derecho de la Escuela de Posgrado*, N° 2, págs. 267-280.
8. MELLA, Rodrigo. y LARRAÍN, Álvaro (2016). *Derecho Bancario*. Santiago: Thomson Reuters.

9. MOMBORG, Rodrigo (2004). "Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores". *Revista de Derecho*, Vol. 17, págs. 41-62.
10. MORALES, María Elisa (2021). "Algunos problemas de la extensión del Derecho del consumo a contratos entre empresarios en el ordenamiento jurídico chileno" en Íñigo De la Maza y Juan Ignacio Contardo (dirs.). *Estudios de Derecho del Consumidor II. VIII Jornadas de Derecho del Consumo*. Santiago: Rubicón, págs. 177-192.
11. OLAYO, Felipe (2018). "Ámbito de aplicación de la ley de protección de los derechos del consumidor, según la calidad de consumidor y proveedor como único requisito", en Humberto Carrasco (ed.). *Estudios de Derecho del consumidor, VII Jornadas Nacionales de Derecho del Consumo*. Santiago: Rubicón, págs. 53-64.
12. PFEFFER, Francisco (1986), "El prepago en las operaciones de crédito de dinero". *Gaceta Jurídica*, Vol. 74, págs. 3-9.
13. SANDOVAL, Ricardo (2021). *Derecho Comercial, tomo XIII*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

NORMAS CITADAS

1. Ley n.º 21.398 de 2021, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 24 de diciembre de 2021.
2. Ley n.º 21.314 de 2021, que establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados, regula la asesoría previsional, y otras materias que indica. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 13 de abril de 2021.
3. Ley n.º 20.855 de 2015, que regula el alzamiento de hipotecas y prendas que caucionen créditos. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 25 de septiembre de 2015.
4. Ley n.º 20.715 de 2013, sobre protección a deudores de créditos en dinero. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 13 de diciembre de 2013.
5. Ley n.º 20.555 de 2011, que modifica 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. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 5 de diciembre de 2011.
6. Ley N° 20.416 de 2010, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 3 de febrero de 2010.

7. Ley n.º 20.190 de 2007. Introduce adecuaciones tributarias e institucionales para el fomento de la industria de capital de riesgo y continua el proceso de modernización del mercado de capitales. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 5 de junio de 2007.
8. Ley n.º 20.009 de 2005. Establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 1 de abril de 2005.
9. Ley n.º 19.955 de 2004. Modifica la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 14 de julio de 2004.
10. Ley n.º 19.951 de 2004. Modifica la Ley 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero estableciendo normas sobre aplicación de intereses cuando opera una cláusula de aceleración y establece normas de protección de los deudores en los procesos de repactación. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 26 de junio de 2004.
11. Ley n.º 19.528 de 1997. Introduce modificaciones a la Ley General de Bancos; al decreto ley N° 1.097, de 1975; a la ley N° 18.010, y al Código de Comercio. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 4 de noviembre de 1997.
12. Ley n.º 19.496 de 1997. Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 7 de marzo de 1997.
13. Ley n.º 18.010 de 1981. Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 27 de junio de 1981.
14. Decreto Ley n.º 455 de 1974. Fija normas respecto de las operaciones de crédito de dinero. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 25 de mayo de 1974.
15. Ley sin número de 1861. Sobre efecto retroactivo de la ley. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 7 de octubre de 1861.
16. Código Civil de 1855. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 14 de diciembre de 1855.
17. Decreto Supremo n.º 41 de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Aprueba Reglamento sobre Sello SERNAC. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 13 de julio de 2012.
18. Decreto Supremo n.º 42 de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Aprueba Reglamento sobre información al consumidor de crédito.