

Crédito responsable y deber de asistencia

1. Queremos hacer presente un conjunto de **observaciones**, a propósito de la indicación que introduce reglas relativas a lo que se conoce como (A) **crédito responsable** y (B) **deber de asistencia**, a través de un nuevo artículo 17 M del siguiente tenor: *“En todo caso, los proveedores de productos o servicios financieros deberán evaluar la capacidad de pago de los consumidores, y no podrán otorgarles un producto o servicio financiero a quien carezca de él. Asimismo, deberán asistir al consumidor informando previamente todas las condiciones y restricciones relevantes del producto o servicio financiero ofrecido y sus alternativas, asegurando un adecuado entendimiento y comprensión por parte del consumidor”*.

En una presentación anterior mostrábamos que uno de los grandes problemas con el crédito en Chile estaban en la confusión. Falta de información sobre las condiciones, complejidad de entender las cláusulas, etc)

2. Una primera consideración, es **valorar** la inclusión de estos conceptos, presentes en la regulación de la Unión Europea, que buscan un **endeudamiento corresponsable** tanto respecto de quien lo pide como de quien lo otorga.

En ese sentido, el crédito responsable supone un **test de solvencia**, entendido como la evaluación de manera diligente, de la capacidad del consumidor, de hacer frente a las obligaciones de pago asumidas, sobre la base de una información suficiente, facilitada por el consumidor y, en la consulta de la base de datos pertinentes, con pleno cumplimiento a la normativa de protección de datos personales.

3. Una segunda consideración, es visibilizar dos **tensiones**, que creemos necesario tener presente respecto de estas inclusiones que valoramos.

3.1 Una primera tensión es la existente entre las **operaciones agregadas versus las operaciones individuales**. Las obligaciones sobre un crédito responsables y el deber de asistencia, ponen el foco en cada una de las operaciones concretas que realizan los consumidores, estableciendo variables concretas de evaluación, dejando atrás la evaluación agregada del comportamiento de los consumidores en general, a través de las tasas de morosidad, promedios que esconden realidades particulares que se deben atender.

3.2 Una segunda tensión es la existente entre la **regulación de medios versus resultados**, lo que tiene efectos sobre la supervisión basada en riesgos que precisamente evita prescribir recetas concretas a los regulados, poniendo su foco en los resultados.

3.3 Luego la pregunta es si la ley, el reglamento, y/o las disposiciones de las superintendencias respectivas debieran determinar o no, el modo preciso de cumplimiento, o los parámetros objetivos que deben seguir, respecto del crédito responsable y el deber de asistencia.

A nuestro juicio, una solución posible, es establecer el deber del proveedor de informar a los organismos fiscalizadores el modo de cumplimiento de las obligaciones, de manera que sean fiscalizados activamente.

4. Finalmente, creemos adecuado complementar los **efectos concretos** de los incumplimientos de ambos deberes.

4.1 En general, el incumplimiento por parte del proveedor, da origen a la **responsabilidad contravencional** con multas a beneficio fiscal, y al **deber de indemnización** de los daños materiales y morales ocasionados al consumidor.

Al respecto, sería útil **clarificar** si sería aplicable la regla general del artículo 26 de la LPC al que hace referencia el 17L del “Sernacfinanciero” (hasta 300 UTM), o bien la regla del 17K del Sernacfinanciero (hasta 1500 UTM).

Nosotros nos inclinamos por la referencia al 17K dada la naturaleza de las obligaciones de que se trata.

4.2 Por su parte, las **consecuencias derivadas** del incumplimiento de la obligación de evaluar la solvencia del consumidor son variadas, desde la obligación de restituir solamente el valor nominal del crédito (Grecia) hasta la posibilidad de eliminar las consecuencias jurídicas y contractuales derivadas de la morosidad (Reino Unido).

4.3 En ese marco se sugiere **eliminar las consecuencias jurídicas y contractuales derivadas de la morosidad** derivada precisamente del incumplimiento de algunas de las obligaciones vinculadas con el crédito responsable.

5. Adicionalmente, creemos valioso implementar algunas prácticas complementarias al tes de solvencia, como lo son el **test de idoneidad y el test de conveniencia**, utilizados especialmente en instrumentos financieros de inversión. El test de idoneidad busca determinar el perfil de tolerancia o aversión al riesgo que tiene el consumidor respecto de los distintos bienes o servicios financieros. Por su parte, el test de conveniencia busca determinar si el consumidor tiene los conocimientos y experiencia necesarios para entender las características y riesgos de los respectivos bienes o servicios financieros, y así determinar qué productos o servicios financiero son convenientes o inconvenientes para él.

6. En este marco, nos permitimos proponer complementar la **redacción** como sigue:

17 M: “En todo caso, los proveedores de productos o servicios financieros deberán evaluar la capacidad de pago de los consumidores, y no podrán otorgarles un producto o servicio financiero a quien carezca de él. Asimismo, deberán asistir al consumidor informando previamente todas las condiciones y restricciones relevantes del producto o servicio financiero ofrecido y sus alternativas, asegurando un adecuado entendimiento y comprensión por parte del consumidor.

Adicionalmente los proveedores de productos o servicios financieros deberán aplicar a los consumidores un test de idoneidad para determinar el perfil de tolerancia o aversión al riesgo del consumidor en relación al bien o servicio financiero solicitado; y un test de conveniencia para determinar si el consumidor tiene los conocimientos y experiencia necesarios para entender las características y riesgos del bien o servicio financiero, y determinar cuáles son convenientes o inconvenientes.

El proveedor de producto o servicios financieros deberá informar por escrito a las autoridades fiscalizadoras el modo de cumplimiento de estas obligaciones.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en este artículo, serán sancionadas conforme a lo establecido en el artículo 17 K, y dejarán sin efectos las consecuencias jurídicas y contractuales derivadas de la morosidad.”