

ODECU: Boletín 16408-05

1. Endeudamiento: se establece como un objetivo de la iniciativa, sin embargo, se incluye solo una medida de refinanciamiento. Se propone:
 - a. **Avanzar en la regulación de un crédito responsable estableciendo un deber del proveedor de asesoramiento al consumidor, como sucede en España**
 - b. Entregar a la CMF la regulación de los deberes informacionales (subconjunto de los deberes de información) pro transparencia y pro competencia del proveedor respecto del consumidor, especialmente respecto del costo final del crédito.
 - c. **Profundizar la regulación propuesta sobre pago mínimo, (c.1) estableciendo el deber de informar el costo final del crédito y plazo de extinción de la deuda (bajo las condiciones del pago mínimo); y (c.2) estableciendo el deber que el pago mínimo contenga un porcentaje mínimo del capital, de manera que no sea una deuda vitalicia.**

2. Ley 20.009
 - a. Reclamos ante la CMF. La CMF indica que el “no cumplimiento de parte de las entidades al régimen de responsabilidad contemplado en la Ley 21.234” es “la materia más reclamada de la CMF”.
 - i. La regulación propuesta mantiene la regla pagar o denunciar ante el JPL. **Se propone habilitar que reclamo del consumidor ante la CMF ante la denuncia ante el JPL o la presentación de la querrela que suspenda su presentación, a objeto que la CMF verifique el cumplimiento del régimen legal, especialmente el cumplimiento de los deberes de seguridad y cuidado del proveedor (6 inc. 3) y el estándar mínimo, propuesto más adelante, a definir por la propia CMF para la presentación de acciones judiciales contra los consumidores.**
 - b. Respecto de denuncias ante JPL:
 - i. Se discute la posibilidad de una demanda reconvenacional ante el JPL por parte del consumidor denunciado. Se propone reconocerla expresamente. Ver <https://www.diarioconstitucional.cl/2023/01/10/cliente-no-puede-accionar-reconvenionalmente-por-infraccion-a-la-ley-del-consumidor-si-fue-demandado-por-su-banco-por-actuar-dolosa-o-negligentemente-ante-un-fraude-bancario/>

- ii. No se declaran los efectos del abandono del procedimiento sobre los cargos (5 bis inc. 5). Se propone explicitar el efecto de restituir y/o cancelar los cargos.
- c. Medidas de seguridad contra fraudes. La CMF indica que las medidas de seguridad contra fraudes “se orientan a la autenticación de los clientes” y “no están diseñadas ni permiten identificar auto fraudes”. Se propone:
 - i. Entregar a la CMF el mandato de incluir entre las medidas de seguridad y cuidado del nuevo inciso 3º del artículo 6, las que permitan evitar e identificar auto fraudes.
 - ii. **Establecer una regla espejo de presunción de responsabilidad del proveedor, tal como el proyecto propone una regla de presunciones respecto del consumidor (5 ter), relacionando los deberes de seguridad y cuidado del proveedor (6 inc. 3) con las hipótesis de presunción del proveedor.**
- d. Respecto de las querellas contra los consumidores, la regulación propuesta omite la regulación de las querellas del proveedor ante el consumidor por presuntos delitos. Ver por ejemplo <https://www.df.cl/mercados/banca-fintech/banco-de-chile-se-suma-al-santander-y-banco-falabella-y-presenta-mas-de>

No apoyamos el auto fraude, pero tampoco apoyamos el ejercicio de querellas sin un estándar mínimo frente a los consumidores.

Se propone:

- i. **Entregar a la CMF el mandato de incluir entre las medidas de seguridad y cuidado del nuevo inciso 3º del artículo 6, el estándar mínimo para la presentación de querellas y acciones en los JPL contra los consumidores.**
- ii. **Ampliar la regla del deber de reportar del proveedor a la CMF del nuevo artículo 5 quarter, del reporte de acciones contra consumidores en JPL, al ejercicio de querellas contra el consumidor.**