

Posición de ODECU de consulta ciudadana sobre el Reglamento Sobre Análisis de Solvencia Económica e Información a los Consumidores

A continuación se presentará la opinión de ODECU según la discusión individual en cada uno de los artículos. El documento original puede consultarse en: <https://pac.economia.gob.cl/consultas-ciudadanas/reglamento-sobre-analisis-de-solvencia-economica-e-informacion-a-los-consumidores/>

- **Opinión**

Opinión general propuesta: "En general:

A. El reglamento de análisis de solvencia económica se inserta en la normativa especial introducida por la reforma del Sernac financiero, especialmente lo relativo a "b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras" (3 inc. 2 b) LPC) "ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas" (3 inc. 2 a) LPC)

Luego, esta normativa complementa la regulación existente en materia de derecho a la información veraz y oportuna (3 b) LPC), no discriminación arbitraria (3 c) LPC) y negativa injustificada de venta (13 LPC)

Luego, se sugiere explicar y desarrollar las vinculaciones con el nuevo reglamento.

B. El sentido de la regulación es cambiar la realidad existente al día de hoy, por un lado la falta de análisis de solvencia económica, el análisis con información insuficiente, el análisis con uso de información de fuentes no oficiales, y la no entrega de información específica de la operación en concreto.

Sin embargo la propuesta de reglamento no desarrolla que se entiende por información suficiente, no señala las fuentes oficiales en contraposición a las no oficiales sino que en los hechos legaliza prácticas actuales que se pretendían eliminar ni desarrolla el deber del proveedor de entregar información específica de la operación en concreto, sino que lo reemplaza por información elaborada por SERNAC".

- **Artículo 1**

Comentario: Inciso 3 explicita los efectos sobre el consumidor de un crédito irresponsable, pero no explicita los efectos sobre el proveedor.

Propuesta: Explicitar consecuencias contravencionales y civiles sobre el proveedor o eliminar el inciso 3

Decisión: Se mantiene redacción.

Explicación: La norma tiene por objeto explicitar que un análisis de solvencia positivo, el día de mañana no exime al Consumidor del cumplimiento de sus obligaciones.

- **Artículo 2**

Comentario: Incluir en definición de consumidor al contratante

Propuesta: Se mantiene redacción.

Decisión: Dado que la obligación de analizar la solvencia, así como la prohibición de publicidad se enmarcan en la etapa previa a la contratación efectiva, no se incorporó al ámbito de aplicación.

- **Artículo 3**

Comentario: Se sugiere incluir en definiciones la definición de "evaluación de riesgo comercial"

..Se sugiere limitar la definición de medios oficiales de información. El fin de la ley es modificar la realidad existente al día de hoy. No parece adecuado incluir como "medio oficial" la información entregada directamente por el Consumidor o su mandatario ni la información obtenida directamente por el Proveedor, con la autorización previa del Consumidor ni otras bases o bancos de datos personales, sean públicos o privados. Se sugiere definir información suficiente, para poder determinar cuando el análisis se realiza con información insuficiente y por lo tanto el proveedor incurre en infracción

Propuesta: Definir "evaluación de riesgo comercial"; Limitar definición medios oficiales de información; Definir "información suficiente".

Decisión: Se mantiene redacción.

Explicación: 1. Dado que la ley solo habla de "Análisis de solvencia económica", incluir una definición de evaluación de riesgo comercial implicaría exceder el mandato; 2. Limitar excesivamente los medios oficiales de información podría ser contraproducente, implicando un encarecimiento del crédito/restricción de acceso. Se mantienen requerimientos respecto de normativa legal; 3. Cada institución tiene autonomía respecto de cuándo considera que la información entregada es suficiente. Además, se incluye un mínimo de información.

- **Artículo 4**

Comentario: El uso de la expresión "podrá" en el inciso 3 permite incluir otros. Se sugiere reemplazar por "solo podrá" o "deberá"; La exclusión de las operaciones de crédito de dinero inferiores a 10 UF a nuestro juicio viola la disposición legal, ya que excluye operaciones naturalmente incluidas excediendo mandato legal. Se sugiere desarrollar lo que se entiende por "información suficiente", para poder determinar cuando el análisis se realiza con información insuficiente y por lo tanto el proveedor incurre en infracción.

Propuesta: Reemplazar en inciso 3 "podrá" por "solo podrá" o "deberá"; Eliminar inciso 4. Desarrollar "información suficiente".

Decisión:

Explicación: 1. No es un listado taxativo, por lo que los proveedores podrían usar otros criterios en cumplimiento de la normativa vigente; 2. La ley mandata al reglamento a establecer las condiciones y forma de las obligaciones; 3. El concepto no está contenido en dicho artículo.

- **Artículo 10**

Comentario: La comunicación debe incluir, en su caso, "ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas" (3 inc. 2 a) LPC).

Propuesta: Incluir la información sobre el rechazo indicando la condición objetiva incumplida.

Decisión: Se mantiene redacción.

Explicación: Atendido que los DS 42, 43 y 44 de Minecon mandatan que el consumidor sea informado de las causales del rechazo ante solicitud, esta instancia difiere de la establecida en este reglamento. De esta manera, los consumidores podrán, posteriormente a la recepción de este formato con el resultado del análisis de solvencia económica, solicitar el documento sobre causales de rechazo al que hacen referencia dichos decretos.

- **Artículo 11**

Comentario: La comunicación debe incluir, en su caso, "ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas" (3 inc. 2 a) LPC).

Propuesta: Incluir en el formato la información sobre el rechazo indicando la condición objetiva incumplida.

Decisión: Se mantiene redacción.

Explicación: Atendido que los DS 42, 43 y 44 de Minecon mandatan que el consumidor sea informado de las causales del rechazo ante solicitud, esta instancia difiere de la establecida en este reglamento. De esta manera, los consumidores podrán, posteriormente a la recepción de este formato con el resultado del análisis de solvencia económica, solicitar el documento sobre causales de rechazo al que hacen referencia dichos decretos.

- **Artículo 12**

Comentario: A nuestro juicio viola la disposición legal reemplazar el deber de información del proveedor por la entrega de un documento realizado por SERNAC. Adicionalmente, lo probable es que el documento que elabore SERNAC sea genérico en circunstancia que el deber del proveedor, que no del SERNAC, es entregar "información específica" sobre la operación concreta.

Propuesta: Desarrollar deber del proveedor de entregar "información específica"

Decisión: Se modifica redacción.

Explicación: En vista de los comentarios y para evitar información duplicada que pueda confundir a los consumidores, y a las exigencias que establecen otras normativas que ya implican la entrega de información, se decidió eliminar la guía.