



---

# DERECHOS DEL CONSUMIDOR NO MÁS ABUSOS



PROGRAMA DE GOBIERNO MARCO ENRÍQUEZ-OMINAMI

[ 24 ÁREAS PROGRAMÁTICAS 4 DERECHOS UNIVERSALES 1 NUEVA VISIÓN DE PAÍS ]

# DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES: NO MÁS ABUSOS

Chile es un país que se garantiza por una fuerte concentración económica, existencia de oligopolios y casos cada vez más recurrentes de abusos a los derechos del consumidor. Debido a lo anterior, se requiere modificar y mejorar el sistema de protección de los derechos de los consumidores, en particular la Ley 19.496, denominada “Ley del Consumidor”.

## Propuesta

### 1. Fortalecer el Servicio Nacional del Consumidor.

Creemos que el SERNAC debe constituirse en un ente fiscalizador de todos los contratos de adhesión del sistema, de manera tal de que pueda ordenar que se modifiquen o derechamente se eliminen cláusulas contrarias a la Ley, además de multar directamente a las empresas que establezcan cláusulas abusivas en contratos.

### 2. Modificar la cláusula de aceleración en los contratos de adhesión

La cláusula de aceleración establece que el retraso de una sola cuota en un contrato, puede traducirse en el cobro inmediato del total de lo adeudado.

Sin embargo, la gran mayoría de los chilenos se encuentra sobreendeudado, por lo que el atraso de un día en el pago de las cuotas, puede traducirse en que las empresas cobren intereses y a los 15 días ya se comiencen a devengar gastos por cobranza judicial.

#### Al respecto, proponemos:

- Establecer un plazo mínimo de 6 meses o seis cuotas vencidas para hacer efectiva esta cláusula.
- Que se establezca un periodo de gracia de 15 días después del vencimiento de la cuota, en todos los contratos de créditos.
- Que en los procesos de repactación de deuda o reprogramación, se prohíba expresamente aplicar intereses superiores a los pactados en el contrato original.

### 3. Interés sobre interés

La Ley N° 18.010, que data de 1981, regula las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero, estableciendo expresamente, en su artículo 9, que: **“Podrá estipularse el pago de intereses sobre intereses, capitalizándolos en cada vencimiento o renovación. En ningún caso la capitalización podrá hacerse por períodos inferiores a treinta días”**.

A nivel internacional, si bien no se encuentra proscrito en todos los países, el cobro de interés sobre interés se encuentra regulado, de manera de evitar los abusos y que deudas que pueden ser muy pequeñas se transforman en montos imposibles de pagar.

Hoy en día, los contratos de adhesión tienen cláusulas que estipulan el interés sobre interés. El problema es que los consumidores no están en condiciones de negociar y modificar ese contrato.

Por ello, proponemos eliminar el actual artículo 9 de la ley 18.010 que permite cobrar interés sobre intereses, en caso de deudas vencidas.

#### **4. Multas**

Hoy en día, la legislación no contempla multas suficientemente elevadas para constituir un real desincentivo a la infracción de la Ley del Consumidor. Las actuales sanciones no están jugando su rol inhibitorio que obligue a las grandes empresas a tomar medidas para impedir los abusos. Por el contrario, no son pocos los casos en que resulta más conveniente para las empresas, pagar las multas y acumular las prácticas legales y abusivas, con total impunidad.

Por ello, proponemos eliminar el monto de 50 UTM de multa y que no exista tope, de manera de que cada juez pueda fallar en base al daño causado, sin límites que son, por lo demás, extremadamente bajos.

#### **5. Crédito con Aval del Estado**

El CAE tiene las siguientes características:

- Se trata de un crédito que entrega el sistema financiero y que está garantizado por la institución en la que estudia el alumno y por el Estado.
- El financiamiento entregado debe ser devuelto en los plazos que establece la ley, entre 10 y 20 años, con un interés sobre el capital original y una comisión de administración.
- La tasa de interés es fija durante todo el crédito y es de UF más 2% anual.

Si bien se valora que la tasa de interés se haya reducido de 6% a 2% anual, lo cierto es que sigue siendo inaceptable cobrar intereses por un crédito universitario, más si este es avalado por el Estado.

En ese sentido, proponemos eliminar los intereses asociados al CAE y que sea el Banco de Estado el encargado de entregar créditos blancos.

## COLABORADORES

Alejandra Botitnelli	Jorge Cienfuegos	Miguel Márquez
Alvaro Miranda	Jorge Farías	Miguel Prieto
Andrés Solimano	Jorge Vergara	Pablo Labbé
Arturo Duclos	Juan Carlos Urquidi	Patricia Morales
Beatriz Stager	Juan Gumucio	Patricia Peña
Berna Castro	Juan Casassus	Patricio Hermann
Camilo Lagos	Juan Valenzuela	Oriele Nuñez
Carlos Ominami	Maia Seeger	Rafael Urriola
Ciro Colombara	Manuel Baquedano	Rainer Hauser
Claudia Perez	Manuel Ipinza	Raúl Requena
Claudia Rodríguez	Manuela Gumucio	Rodrigo Chauriye
Cristian Galaz	María Pía Matta	Rodrigo Urzúa
Daniel Flores	Marcelo Lepe	Samuel Jiménez
Edgardo Bruna	Marcos Ortiz	Sandra Valenzuela
Federico Stager	Marisol Vera	Varinia Ortiz
Felipe Fuenzalida	Matias Negrete	Victor Hugo Carrasco
Fernando Gonzalez	Mauricio Electorat	Waldo Lopez
Jaime Parada		