

CONSUMIDOR FINANCIERO COMO CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE

LEY 20.555 QUE MODIFICA LA LEY 19.946

¿QUE ENTENDEMOS POR CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE?

EL DERECHO DE CONSUMO SE **FUNDAMENTA** EN "EQUILIBRAR LA POSICIÓN DE LAS PARTES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO, CONSIDERANDO QUE EN ELLAS EL CONSUMIDOR SE ENCUENTRA EN UNA SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O DEBILIDAD FRENTE AL PROVEEDOR"



E ESTRUCTURALMENTE, ENTONCES, LA VULNERABILIDAD ES INHERENTE A LOS CONSUMIDORES FRENTE A LOS PROVEEDORES.

LA **HIPERVULNERABILIDAD** SE GENERA CUANDO POR CIERTAS CIRCUNSTANCIAS, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS DEL CONSUMIDOR Y/O FALLAS DEL MERCADO, LA VULNERABILIDAD QUE YA ES INHERENTE AL CONSUMIDOR SE **ACENTÚA**



¿CUALES CIRCUNSTANCIAS, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y/O FALLAS DEL MERCADO?



LA **CIRCULAR INTERPRETATIVA DE SERNAC SOBRE NOCIÓN DE CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE** DETALLA ESTA MATERIA.

¿QUE ENTENDEMOS POR CONSUMIDOR FINANCIERO?

EL ARTÍCULO 1 N°1 DE LA LEY 19.946 DEFINE QUE DEBEMOS ENTENDER POR CONSUMIDOR:

"LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE, EN VIRTUD DE CUALQUIER ACTO JURÍDICO ONEROSO, ADQUIEREN, UTILIZAN O DISFRUTAN, COMO DESTINARIOS FINALES, BIENES O SERVICIOS."



DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 3 DE LA LEY 19.946, ENTENDEREMOS POR DICHO CONSUMIDOR SERÁ FINANCIERO CUANDO DICHOS BIENES O SERVICIOS SEAN **PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS.**



¿POR QUÉ ES EL CONSUMIDOR FINANCIERO UN CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE?

EL MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA CON EL QUE SE INICIA EL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY 19.496 (ACTUALMENTE LEY 20.555) SOSTIENE QUE SE CONSTATÓ LA **ASIMETRÍA** EN LOS MERCADOS FINANCIEROS, RESPECTO DE CONSUMIDORES Y PROVEEDORES. JUNTO CON ELLO, LAS ATRIBUCIONES DEL SERNAC NO ERAN SUFICIENTES PARA RESOLVER DICHAS ASIMETRÍAS.



¿QUÉ ASIMETRÍAS SE CONSTATARON EN LOS MERCADOS FINANCIEROS?

.....
INCLUSO, FUE POSIBLE CONSTATAR QUE EN EL AÑO 2009 EL 27% DE LOS RECLAMOS Y CONSULTAS RECIBIDAS POR SERNAC CORRESPONDIO AL SECTOR FINANCIERO.
.....

POR TANTO, LA ASIMETRÍA EN LA INFORMACIÓN EN EL SECTOR FINANCIERO, PRODUCE QUE EL CONSUMIDOR FINANCIERO, QUIEN YA ES ESTRUCTURALMENTE VULNERABLE, TERMINE SIENDO **HIPERVULNERADO** YA QUE SU VULNERABILIDAD SE VE ACENTUADA POR:



UNA FALLA DE MERCADO (ASÍMETRÍA DE LA INFORMACIÓN)



LA FALTA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

¿CÓMO PROTEGE EL DERECHO DE CONSUMO AL CONSUMIDOR FINANCIERO?

EL LEGISLADOR CREA LA LEY 20.555, QUE MODIFICA LA LEY 19.946, BUSCANDO DOTAR DE NUEVAS ATRIBUCIONES A SERNAC E INCORPORANDO NUEVOS DERECHOS PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO CON EL OBJETIVO DE QUE ESTE ESTE MÁS INFORMADO Y ASÍ, PODER PROTEGER EFICAZMENTE SUS DERECHOS. EJEMPLOS DE ESTOS SON:



RECIBIR INFORMACION DEL COSTO TOTAL DEL PRODUCTO O SERVICIO



LA OPORTUNA LIBERACIÓN DE LAS GARANTÍAS CONSTITUIDAS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN



SER INFORMADO, POR ESCRITO, DE LAS RAZONES DEL RECHAZO A LA CONTRATACION DEL SERVICIO FINANCIERO (RAZONES OBJETIVAS)



CONOCER LA LIQUIDACIÓN TOTAL DEL CRÉDITO, A SU SOLO REQUERIMIENTO



ACUDIR SIEMPRE ANTE TRIBUNAL COMPETENTE CONFORME A LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY

FUENTES

1. LEY 19.496
2. LEY 20.555
3. CIRCULAR SERNAC SOBRE CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE