



Tipo Norma	:Decreto 41
Fecha Publicación	:13-07-2012
Fecha Promulgación	:14-03-2012
Organismo	:MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO; SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO
Título	:APRUEBA REGLAMENTO SOBRE "SELLO SERNAC"
Tipo Versión	:Única De : 01-07-2012
Inicio Vigencia	:01-07-2012
Id Norma	:1041742
URL	: https://www.leychile.cl/N?i=1041742&f=2012-07-01&p=

APRUEBA REGLAMENTO SOBRE "SELLO SERNAC"

Núm. 41.- Santiago, 14 de marzo de 2012.- Vistos: Lo dispuesto en el artículo 32, N° 6 de la Constitución Política de la República de Chile; en la Ley N° 20.555; en el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado; y en la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

1. Que, con fecha 5 de diciembre de 2011, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.555 que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Ley de Protección del Consumidor", para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "SERNAC".

2. Que, la Ley N° 20.555 establece, entre sus principales contenidos, nuevos derechos para los consumidores de productos y servicios financieros que deben incorporarse en todos los contratos de servicios y productos financieros; se crean nuevas obligaciones para los proveedores de servicios o productos financieros con el objeto de dar más y mejor información a los consumidores de tales servicios y productos; y se fortalece al SERNAC, para que resguarde el cumplimiento de la Ley de Protección del Consumidor por cualquier proveedor de servicios o productos financieros.

3. Que, asimismo, la Ley N° 20.555 crea el Sello SERNAC, instituto de carácter voluntario para los proveedores de servicios y productos financieros, que permitirá informar a los consumidores: que los contratos de adhesión que cuenten con dicho sello se ajustan a la Ley de Protección del Consumidor y a los reglamentos dictados conforme a ella, en virtud de la constatación previa que efectuará SERNAC; que los proveedores de servicios y productos financieros que tienen el referido sello cuentan, además, con un Servicio de Atención al Cliente; y que el consumidor podrá recurrir a un Mediador o a un Árbitro Financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, si considera que el Servicio de Atención al Cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorga en virtud de un contrato de adhesión con Sello SERNAC.

4. Que, el artículo 62 de la Ley de Protección del Consumidor, introducido por la Ley N° 20.555, faculta al Presidente de la República para dictar reglamentos que permitan hacer efectivas las normas legales que contienen estos nuevos derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, entre los cuales deben expedirse, como mínimo, los siguientes: reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias; reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios; reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo; y reglamento sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y revocación del Sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Sistema de Solución de Controversias.

5. Que, adicionalmente, el artículo 62 referido, establece que los reglamentos que traten materias regidas por leyes especiales, llevarán, además, la firma del Ministro del respectivo sector.

6. Que, según el artículo 5° transitorio de la Ley N° 20.555, los cuatro reglamentos previstos en el inciso segundo del citado artículo 62, deberán dictarse dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de dicha ley.

7. Que, asimismo, el artículo 6° transitorio de la Ley N° 20.555 establece



reglas legales especiales y vigencias diferidas para la adecuación de los contratos que se deben someter al marco legal y reglamentario aplicable a los contratos de adhesión de productos y servicios financieros.

8. Que, por otra parte, el Legislador ha establecido que diversos derechos y obligaciones del consumidor en materias financieras deben especificarse en los reglamentos que se dicten en conformidad a la Ley N° 20.555, en particular: el formato, el contenido y las demás características de la hoja resumen que contendrán todos los contratos de adhesión de servicios y productos financieros, que resumirá en forma estandarizada sus principales cláusulas; el contenido y la presentación de la información que los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar al consumidor sobre un servicio ya contratado; y la determinación de la vigencia que deberán tener las cotizaciones a contar de su comunicación al público, de acuerdo a la naturaleza de cada contrato.

9. Igualmente, la ejecución de los mandatos del Legislador debe velar que las disposiciones de los reglamentos que se dictarán para darles cumplimiento, sean coherentes con las leyes especiales y normas dictadas conforme a ellas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2° bis de la Ley de Protección del Consumidor, sin que sus contenidos se extiendan a funciones y atribuciones privativas del Banco Central, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de la Superintendencia de Valores y Seguros y de la Superintendencia de Seguridad Social.

10. Que, finalmente, el ejercicio de la potestad reglamentaria de ejecución implica dictar las disposiciones que se consideren necesarias para la plena aplicación de las leyes, potestad que se ejerce complementando las materias que han sido expresamente remitidas a un reglamento por la Ley N° 20.555, y colaborando para que todas sus disposiciones sean coherentes y razonables entre sí, en un mismo acto administrativo para facilitar su comprensión.

Decreto:

Artículo único: Apruébase el siguiente Reglamento sobre Sello SERNAC.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Objeto. El presente reglamento establece la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y revocación del Sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Sistema de Solución de Controversias, en ejecución de lo dispuesto en el número 4.- del inciso segundo del artículo 62 de la Ley de Protección del Consumidor.

Artículo 2°.- Ámbito de Aplicación. Las disposiciones del presente reglamento se aplicarán a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios y, en general, de cualquier producto financiero que se sometan a revisión del Servicio Nacional del Consumidor, para obtener el Sello SERNAC o, en su caso, las condiciones que deben verificarse para que se mantenga dicho sello o se revoque por el referido servicio.

Asimismo, las disposiciones del presente reglamento se aplicarán al Servicio de Atención al Cliente y al Sistema de Solución de Controversias previstos en el Título V de la Ley de Protección del Consumidor.

El Título VI de este reglamento se aplicará a todos los contratos de adhesión de servicios o productos financieros, aunque no se haya solicitado respecto de ellos Sello SERNAC.

Artículo 3°.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se



entenderá por:

1) Sello SERNAC: La distinción otorgada mediante resolución exenta del Director del SERNAC a un contrato de adhesión, en virtud de la constatación previa efectuada por el SERNAC de que se cumplen las condiciones previstas en la Ley de Protección del Consumidor para su otorgamiento, que recae en uno o más de los productos o servicios financieros que se enumeran a continuación:

a) Tarjeta de crédito;
b) Tarjeta de débito;
c) Cuenta corriente;
d) Cuenta vista;
e) Línea de crédito;
f) Cuenta de ahorro;
g) Crédito hipotecario;
h) Crédito de consumo; y
i) Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 251 del Ministerio de Hacienda, de 1931.

2) Entidades Solicitantes: Los bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, que someten a revisión del SERNAC sus contratos de adhesión de productos o servicios financieros para efectos que se les otorgue el Sello SERNAC.

3) Entidades con Sello SERNAC: Las Entidades Solicitantes a las cuales se les ha otorgado el Sello SERNAC mediante resolución exenta del Director del SERNAC, en virtud de haber concluido favorablemente el procedimiento establecido en la Ley de Protección del Consumidor y en este reglamento para la obtención del Sello SERNAC respecto de sus contratos de adhesión de productos o servicios financieros a los cuales se les puede otorgar Sello SERNAC.

4) Contrato de Adhesión con Sello SERNAC: Aquel contrato que reúne las características descritas en el número 6.- del artículo 1° de la Ley de Protección al Consumidor, elaborado por un proveedor de productos o servicios financieros al que se le ha otorgado Sello SERNAC, y cuyas cláusulas dan cuenta de los derechos y obligaciones del consumidor y de la Entidad con Sello SERNAC.

5) Contrato Tipo: Ejemplar del texto de un contrato de adhesión relativo a un producto o servicio financiero que contiene todas las condiciones, cláusulas y estipulaciones que se ofrecerán al público en general y a uno o más consumidores en particular, en los que sólo falta incorporar los valores específicos de los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas e impuestos que fueren aplicables según el tipo de contrato, la singularización de los bienes específicos que se adquieren o garantizan por el contrato, y los datos personales y la firma u otro medio físico o tecnológico de identificación fidedigna de las personas que lo suscribirán.

6) Servicio de Atención al Cliente o SAC: Es la entidad encargada de atender en forma permanente y gratuita las consultas y reclamos de los consumidores de productos o servicios financieros, organizada en forma exclusiva o conjunta por uno o más bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero.

7) Mediador: Profesional inscrito en la Nómina de Mediadores y Árbitros Financieros elaborada por el SERNAC, habilitado para formular propuestas de acuerdo respecto de una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del Servicio de Atención al Cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere la ley ante el tribunal competente.

8) Árbitro Financiero: Abogado inscrito en la Nómina de Mediadores y Árbitros Financieros elaborada por el SERNAC, habilitado para resolver una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del Servicio de Atención al Cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere la ley ante el tribunal competente.

9) Nómina de Mediadores y Árbitros Financieros o "Nómina": Lista pública elaborada por el SERNAC, en que se encuentran inscritos los profesionales que cumplen los requisitos para desempeñar la función de Mediador y los abogados que cumplen los requisitos para desempeñar la función de Árbitro Financiero. Esta Nómina debe mantenerse actualizada y disponible en el sitio Web del SERNAC.

10) Hoja Resumen: Es la hoja inicial que antecede a los contratos de adhesión



de productos y servicios financieros, que contiene un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y que los proveedores deben incluir en sus cotizaciones para facilitar su comparación por los consumidores.

Artículo 4°.- Redacción de los Contratos de Adhesión. Los contratos de adhesión que se sometan voluntariamente para obtener el Sello SERNAC deberán redactarse por la Entidad Solicitante de buena fe, en términos claros y simples, y resguardando que contengan todos los elementos de la esencia y de la naturaleza de los productos y servicios financieros que se ofrecen a través de tales contratos.

TÍTULO II

CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DEL SELLO SERNAC

Párrafo 1. De los Requisitos y de su Verificación

Artículo 5°.- Requisitos para Acceder al Sello SERNAC. La Entidad Solicitante deberá cumplir las siguientes condiciones para acceder al Sello SERNAC:

- 1) Que todos los contratos de adhesión que ofrezca y que se señalan en el número 1) del artículo 3°, se ajusten a la Ley de Protección del Consumidor y a los reglamentos dictados conforme a ella, lo que será constatado por el SERNAC;
- 2) Que cuenten con un Servicio de Atención del Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores de acuerdo a la ley y que cumpla con las condiciones establecidas en el Título III de este Reglamento; y
- 3) Que permitan al consumidor recurrir a un Mediador o a un Árbitro Financiero para que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en caso que el consumidor considere que el Servicio de Atención del Cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos, por cualquier producto o servicio financiero que se otorgue en virtud de un Contrato de Adhesión con Sello SERNAC.

2.- Procedimiento para Obtener Sello SERNAC

Artículo 6°.- Solicitud de Sello SERNAC. El procedimiento se iniciará con la presentación de una solicitud que será ingresada en el SERNAC a través de un formulario suscrito por la Entidad Solicitante, e incluirá los siguientes antecedentes o campos obligatorios:

- 1) Nombre o Razón social;
- 2) Cédula nacional de identidad, pasaporte o rol único tributario, en su caso;
- 3) Nombre, apellidos y rol único tributario del representante legal y de la persona de contacto;
- 4) Domicilio social y comercial;
- 5) Objeto, giro o actividad;
- 6) Indicación del o los Contratos Tipo que se ingresan para el otorgamiento del Sello SERNAC;
- 7) Forma de notificación que se solicita, sea a través de carta certificada o correo electrónico;
- 8) Dirección de correo electrónico, en su caso; y
- 9) Teléfono de contacto.

Para estos efectos, el SERNAC tendrá permanentemente disponible en sus oficinas y en su sitio Web el formulario denominado "Solicitud de Sello SERNAC".

Una vez completado e ingresado el formulario directamente en una oficina del SERNAC o a través de su sitio Web en formato electrónico, se entenderán vigentes los datos indicados en él por la respectiva entidad, los que podrán actualizarse a través de la forma de notificación que se haya escogido.

Artículo 7°.- Documentos Adjuntos a la Solicitud de Sello SERNAC. La Entidad Solicitante deberá acompañar al formulario de solicitud, en formato papel o electrónico, el o los Contratos Tipo que se ingresan al SERNAC para la obtención del sello.

Asimismo, la Entidad Solicitante deberá adjuntar una carta que incluya una descripción razonada del Servicio de Atención al Cliente que ha organizado



individual o conjuntamente, suscrita por el gerente general o gerente comercial de la entidad.

La descripción razonada deberá especificar los atributos del Servicio de Atención al Cliente que le permitirían cumplir las exigencias previstas en el Título III de este reglamento y que el SERNAC deberá verificar su adecuación a la Ley de Protección del Consumidor para otorgarle el Sello SERNAC.

Adicionalmente, la Entidad Solicitante deberá adjuntar una declaración jurada en la cual exprese su compromiso de permitir al consumidor recurrir a un Mediador o a un Árbitro Financiero para que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en caso que el consumidor considere que el Servicio de Atención del Cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos, por cualquier producto o servicio financiero que se otorgue en virtud de un Contrato de Adhesión con Sello SERNAC.

Artículo 8°.- Integridad Contractual de Contratos Tipo: Los Contratos Tipo que se sometan a revisión del SERNAC deberán incluir todas las cláusulas que la Ley de Protección del Consumidor y los reglamentos respectivos dispongan, y adjuntarse en forma íntegra, sin omisión de cláusulas o partes de una cláusula, para resguardar que los Contratos Tipo revisados sean idénticos a los contratos que se ofrecerán a los consumidores invocando el Sello SERNAC en caso que en definitiva se les otorgue.

Artículo 9°.- Admisibilidad Formal de la Solicitud. El SERNAC efectuará un examen de admisibilidad formal de la solicitud previo al análisis del o los Contratos Tipo que se adjunten. Este examen concluirá con la dictación de una resolución, en el plazo de diez días hábiles a contar del ingreso respectivo e individualizará, en su caso, los antecedentes que deben adicionarse para que la solicitud pueda admitirse a tramitación.

Si se resuelve que deben adicionarse antecedentes para que la solicitud se admita a trámite, la presentación que los adjunte se considerará como un nuevo ingreso y se someterá nuevamente al trámite señalado en este párrafo.

Artículo 10.- Adecuación de Contratos Tipo. Una vez declarada admisible la solicitud el SERNAC podrá requerir a la Entidad Solicitante, mientras se encuentre vigente el plazo para resolver el procedimiento, que ajuste a la Ley y a los reglamentos una o más cláusulas del o los Contratos Tipo sometidos a su revisión para otorgar el sello, debiendo especificar en su requerimiento los motivos en virtud de los cuales una o más cláusulas determinadas de los contratos sometidos a su conocimiento, no cumplen con las disposiciones legales o reglamentarias que permiten acoger a la Entidad al Sello SERNAC, con indicación expresa de la norma legal o reglamentaria cuestionada.

Si la Entidad Solicitante no reingresa el o los Contratos Tipo adecuados según el requerimiento del inciso anterior en el plazo de quince días hábiles, se la tendrá por desistida de su solicitud original.

Artículo 11.- Resolución que Otorga o Rechaza una Solicitud de Sello SERNAC. Una vez presentada la solicitud de Sello SERNAC, y siempre que la solicitud haya sido declarada admisible en conformidad al artículo 9°, el Servicio Nacional del Consumidor dispondrá de un plazo de sesenta días hábiles para pronunciarse sobre ella, contado desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos con sus anexos.

Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del SERNAC, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días hábiles adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido servicio. El Ministro de Economía, Fomento y Turismo deberá pronunciarse respecto de esta ampliación de plazo, dentro de los diez días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud por el SERNAC.

Mediante resolución exenta, el SERNAC otorgará el sello a todas las solicitudes que cumplan las condiciones previstas en la ley para su concesión en la forma prevista en este reglamento; y lo rechazará en caso contrario, debiendo fundar el rechazo en el incumplimiento de alguno de los tres requisitos establecidos en el artículo 55 de la Ley de Protección del Consumidor, indicando expresamente el requisito que considera no se ha cumplido.

En caso de tratarse del requisito del número 1) del artículo 55, deberá señalarse expresamente qué disposición legal o reglamentaria no se ha cumplido y en qué consiste el incumplimiento.



Si el SERNAC no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero del artículo 55 A de la Ley de Protección del Consumidor, o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso segundo de dicha disposición, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con Sello SERNAC por el solo ministerio de la ley, de acuerdo al inciso tercero de la citada disposición.

Sin perjuicio que el Sello SERNAC se tendrá por conferido por el solo ministerio de la ley, en caso que se verifique la falta de pronunciamiento señalada en el inciso anterior, el SERNAC deberá certificar en el plazo de cinco días hábiles a contar de la presentación de la Entidad Solicitante que denuncie el vencimiento del plazo respectivo, que ha vencido el mismo y por ese hecho se le ha otorgado el sello.

Artículo 12.- Uso del Sello SERNAC.- El Sello SERNAC se podrá incluir como leyenda, gráfica o símbolo representativo de la misma en cada contrato de adhesión de un producto o servicio financiero al cual se le haya otorgado y en sus anexos.

Asimismo, las Entidades con Sello SERNAC podrán incluir el Sello SERNAC en todo tipo de publicidad, en la medida que se indiquen nominativamente los productos o servicios financieros de los indicados en el número 1) del artículo 3° de este reglamento que sean ofrecidos por dicha entidad.

Las Entidades con Sello SERNAC podrán renunciar al sello en cualquier momento sin expresión de causa. Con todo, la presentación de la renuncia no será impedimento para que el SERNAC prosiga hasta su término la sustanciación de un procedimiento de revocación que estuviere en curso.

Artículo 13.- Nuevos Contratos de Adhesión. El proveedor que tenga Contratos de Adhesión con Sello SERNAC y que desee ofrecer a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el número 1.- del artículo 3° mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al SERNAC de acuerdo al procedimiento dispuesto en este Título.

Párrafo 3. De la Renuncia del Sello SERNAC

Artículo 14.- Notificación de la Renuncia. Las Entidades con Sello SERNAC podrán notificar su voluntad de renunciar al Sello SERNAC, a través de una presentación dirigida al Director del SERNAC.

Artículo 15.- Resolución que Acepta la Renuncia. La renuncia del Sello SERNAC presentada de acuerdo al artículo anterior se aceptará mediante una resolución del Director del SERNAC, dictada dentro de los quince días hábiles siguientes a su presentación, y se notificará al requirente una copia autorizada mediante carta certificada.

Artículo 16.- Efectos de la Renuncia. La Entidad con Sello SERNAC que ha renunciado a él, deberá enviar una copia de la resolución del Director del SERNAC que aceptó la renuncia, en el plazo de quince días hábiles contado desde que se le hubiere notificado, a cada consumidor que haya suscrito un Contrato de Adhesión con Sello SERNAC.

Junto con la copia de la resolución señalada, se le deberá informar al consumidor que en virtud de la renuncia, dicha entidad está habilitada para poner término a su participación en un Servicio de Atención al Cliente a contar del tercer mes siguiente a la fecha de la resolución, e indicará expresamente la fecha a partir de la cual hará uso de esa facultad, salvo que el contrato establezca expresamente que la Entidad con Sello SERNAC que ha renunciado a él, mantendrá disponible el Servicio de Atención al Cliente pese a dicha renuncia.

Asimismo, la referida entidad deberá comunicar al consumidor que, a partir del vencimiento del plazo señalado en el inciso anterior, se entenderá revocado el consentimiento del Proveedor para que las controversias, quejas o reclamaciones del consumidor se sometan al conocimiento de un Mediador o a un Árbitro Financiero, según corresponda.

Las demás cláusulas que no tengan relación con el Servicio de Atención al Cliente y el sistema de solución de controversias se mantendrán íntegras mientras esté vigente el contrato de adhesión suscrito por las partes.



Lo dispuesto en este artículo, es sin perjuicio de lo que respecto de la publicidad relativa al Sello SERNAC establecen los artículos 34 y 35 de este reglamento.

Párrafo 4. De la Mantención del Sello SERNAC

Artículo 17.- Modificación de Contratos de Adhesión con Sello SERNAC. La modificación de un Contrato de Adhesión con Sello SERNAC deberá someterse previamente al SERNAC de acuerdo al procedimiento dispuesto en este Título.

El proveedor de productos y servicios financieros que desee modificar un Contrato de Adhesión con Sello SERNAC y mantener dicho sello, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo de sesenta días hábiles, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el artículo 5°.

Se entenderá que un contrato es modificado si se altera o cambia cualquier contenido de una cláusula.

Artículo 18.- Mantención del Sello SERNAC. El Sello SERNAC se mantendrá vigente si las modificaciones del Contrato de Adhesión con Sello SERNAC no alteran la verificación de las condiciones previstas en el artículo 5°.

Las Entidades con Sello SERNAC que deseen mantener el sello, para contratos de adhesión que se deben adecuar en virtud de la entrada en vigencia de normas que modifiquen la Ley de Protección del Consumidor o las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella, deberán ingresar para este objeto una solicitud y él o los Contratos Tipo, en un plazo que no exceda de sesenta días hábiles contado desde la fecha de la publicación de la modificación de la norma que se tuvo presente para el otorgamiento del sello.

Si se suscriben contratos de adhesión mientras no se ha resuelto la mantención del sello, las Entidades con Sello SERNAC deberán comunicar al consumidor las cláusulas que hayan sido modificadas de acuerdo a las nuevas disposiciones en el plazo de noventa días corridos contados desde la publicación de las normas respectivas.

El SERNAC procurará comunicar a las Entidades con Sello SERNAC la publicación de una ley, de un reglamento o de una modificación reglamentaria, que requiera el análisis de la mantención del Sello SERNAC por la entidad correspondiente, respecto de sus contratos de adhesión que lo tuvieren.

Párrafo 5. De la Pérdida y Revocación del Sello SERNAC

Artículo 19.- Resolución que Ordena la Pérdida o Revocación del Sello SERNAC. El Director del SERNAC, mediante resolución exenta, ordenará la pérdida o revocación del sello correspondiente si la Entidad con Sello SERNAC incurre en alguna de las causales de revocación que señala el artículo 55 C de la Ley de Protección del Consumidor.

La Entidad con Sello SERNAC que pierda o se le revoque el sello, estará sujeta a los mismos efectos previstos en el artículo 16 y deberá comunicarlo a los consumidores que hubieren suscrito los Contratos de Adhesión con Sello SERNAC, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que la resolución respectiva esté firme o ejecutoriada.

Artículo 20.- Causales de Pérdida o Revocación del Sello SERNAC. La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en cualquiera de las siguientes causales:

1) En que por causas imputables a la Entidad con Sello SERNAC, se ha infringido alguna de las condiciones previstas en el Título V de la Ley de Protección del Consumidor.

2) En que se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un Contrato de Adhesión con Sello SERNAC señalados en el número 1) del artículo 3° de este reglamento, según lo dispuesto en el artículo 17 E de la Ley de Protección del Consumidor.

3) En que se le han aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección del Consumidor en relación con los productos o servicios financieros



ofrecidos a través de un Contrato de Adhesión con Sello SERNAC.

4) En que se le han aplicado multas por organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de infracciones previstas en leyes especiales.

5) En el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los referidos productos o servicios.

6) En que la Entidad con Sello SERNAC, sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores.

Artículo 21.- Causas Imputables al Proveedor. La pérdida o revocación del Sello SERNAC por causas imputables al proveedor señalada en el número 1) del artículo 20, se deberá fundar en cualquiera de las siguientes causales:

1) La inexistencia de medidas dispuestas por la Entidad con Sello SERNAC para corregir hechos, actos u omisiones que constituyen infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, si se han efectuado reclamos fundados reiterados que dan cuenta de tales infracciones.

2) La inexistencia de medidas dispuestas por la Entidad con Sello SERNAC para corregir hechos, actos u omisiones que constituyen infracciones a la Ley de Protección del Consumidor señaladas por Árbitros Financieros en cinco o más sentencias definitivas firmes o ejecutoriadas en un periodo máximo de veinticuatro meses anteriores al inicio del procedimiento de pérdida o revocación del Sello SERNAC.

3) La inobservancia de la propuesta de solución aceptada en una mediación por un conflicto entre uno o más consumidores con la Entidad con Sello SERNAC, realizada por el SERNAC, en virtud de una infracción a la Ley de Protección al Consumidor.

4) La omisión o el retardo en enviar a los consumidores, con la antelación requerida en la Ley de Protección del Consumidor o en algunos de los reglamentos dictados conforme a ella, las adecuaciones de las cláusulas contractuales que se deban modificar en conformidad a las nuevas disposiciones legales o reglamentarias, en su caso.

Artículo 22.- Sentencias Definitivas Ejecutoriadas que Declaran Nulidad de Cláusulas. La pérdida o revocación del Sello SERNAC por aplicación de la causal consistente en la existencia de sentencias definitivas ejecutoriadas señalada en el número 2) del artículo 20, se deberá fundar en cualquiera de las siguientes causales:

1) El número de consumidores afectados por una o más sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas.

La pérdida o revocación se producirá en caso que la Entidad con Sello SERNAC haya sido condenada por cinco o más sentencias ejecutoriadas que anulan una o más cláusulas de uno cualquiera de sus Contratos de Adhesión con Sello SERNAC, suscritos por un número de consumidores que correspondan a un cinco por ciento o más del número de consumidores con contrato vigente que se hayan informado por la respectiva entidad, respecto de cualquiera de los Contratos de Adhesión con Sello SERNAC, en un periodo máximo de veinticuatro meses anteriores al inicio del procedimiento de pérdida o revocación del Sello SERNAC.

2) La falta de corrección voluntaria y en forma preventiva de los Contratos Tipo de una Entidad con Sello SERNAC que estén afectos a las mismas causales de nulidad, en la medida que una sentencia definitiva y ejecutoriada se haya dictado en un juicio en que la Entidad con Sello SERNAC ha sido parte.

Artículo 23.- Multas por Infracciones a la Ley de Protección del Consumidor. La pérdida o revocación del Sello SERNAC por aplicación de la causal consistente en la existencia de multas por infracciones a la Ley de Protección del Consumidor señalada en el número 3) del artículo 20, se deberá fundar en el número de consumidores afectados con una o más sentencias definitivas ejecutoriadas que apliquen multas.

La pérdida o revocación se producirá en caso que la Entidad con Sello SERNAC haya sido condenada por diez o más sentencias definitivas ejecutoriadas que apliquen multas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección del Consumidor en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de un Contrato de Adhesión con Sello SERNAC, que afecten a un número de consumidores que correspondan a un cinco por ciento o más del número de consumidores con contrato vigente que se hayan informado por la respectiva entidad, respecto de cualquiera de los Contratos de Adhesión con Sello SERNAC en un periodo máximo de veinticuatro



meses anteriores al inicio del procedimiento de pérdida o revocación del Sello SERNAC.

Artículo 24.- Resoluciones Dictadas por Organismos Fiscalizadores. La pérdida o revocación del Sello SERNAC por aplicación de la causal consistente en la existencia de multas aplicadas por organismos fiscalizadores señalada en el número 4) del artículo 20, se deberá fundar en el número de resoluciones ejecutoriadas de cada organismo fiscalizador que apliquen multas, en proporción con el número de consumidores con contrato vigente que se hayan informado por la Entidad con Sello SERNAC, a través de una declaración jurada simple de su gerente general o de su gerente comercial que deberá remitir a requerimiento del SERNAC.

La pérdida o revocación se producirá en caso que el número de consumidores afectados por las conductas que motivan las resoluciones ejecutoriadas de cada organismo fiscalizador que apliquen multas, corresponden a un cinco por ciento o más del número de consumidores con contrato vigente que se hayan informado por la respectiva entidad, respecto de cualquiera de los Contratos de Adhesión con Sello SERNAC.

Esta proporción se calculará respecto de las resoluciones ejecutoriadas de cada organismo fiscalizador y de consumidores respecto de un periodo máximo de veinticuatro meses anteriores al inicio del procedimiento de pérdida o revocación del Sello SERNAC.

Artículo 25.- Remisión de Resoluciones que Aplican Multas por Organismos Fiscalizadores. Para la aplicación del artículo anterior se considerarán las resoluciones definitivas ejecutoriadas que apliquen multas y que deban ser informadas al SERNAC por el respectivo organismo fiscalizador, en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 58 bis de la Ley de Protección del Consumidor, que recaigan en resoluciones relativas a materias regidas por leyes especiales conforme al artículo 2° bis de la ley referida.

Artículo 26.- Número y Naturaleza de Reclamos. La pérdida o revocación del Sello SERNAC por aplicación de la causal consistente en el número y naturaleza de reclamos señalada en el número 5) del artículo 20, se deberá fundar en cualquiera de las siguientes causales:

1) Si el número de reclamos formulados por los consumidores al Servicio Nacional del Consumidor o al SAC correspondiente respecto de los Contratos de Adhesión con Sello SERNAC de la Entidad con Sello SERNAC, presenta un incremento superior al cincuenta por ciento respecto del mismo mes del año anterior y, adicionalmente, si el porcentaje de reclamos del mes en que se verifica dicho incremento, excede en un cincuenta por ciento al promedio de reclamos de los consumidores formulados al SERNAC o al SAC respectivo durante los últimos doce meses respecto de los Contratos de Adhesión con Sello SERNAC de esa entidad.

2) Si el número de consumidores que formulan reclamos al SERNAC o al SAC respecto de cada Contrato de Adhesión con Sello SERNAC es superior a cincuenta durante los últimos doce meses, el SERNAC oficiará a la Entidad con Sello SERNAC para que en un plazo no inferior a quince ni superior a treinta días hábiles según determine el oficio, ofrezca una solución satisfactoria a los consumidores afectados conforme a las condiciones propuestas por el SERNAC, a fin de evitar el inicio de un procedimiento de revocación.

Si la Entidad con Sello SERNAC no da respuesta o ésta no fuere idónea para ofrecer una solución satisfactoria a los consumidores afectados conforme a las condiciones propuestas por el SERNAC, o si no cumple la solución ofrecida en el plazo señalado por SERNAC al efecto, el Servicio Nacional del Consumidor podrá iniciar el procedimiento de revocación del Sello SERNAC una vez que se haya declarado admisible la demanda por intereses colectivos o difusos que hubiere presentado.

Artículo 27.- Formalización por un Delito que Afecta a un Colectivo de Consumidores. La pérdida o revocación del Sello SERNAC por aplicación de la causal consistente en la formalización por un delito que afecta a un colectivo de consumidores señalada en el número 6) del artículo 20, se deberá fundar en cualquiera de las siguientes causales:

1) Si el delito por el cual se ha formalizado al proveedor o a alguno de sus



administradores, fuese alguno de los previstos en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, el Servicio Nacional del Consumidor resolverá la pérdida o revocación del Sello SERNAC, previa exhibición de una copia autorizada del acta de la audiencia de formalización.

2) Si el delito por el cual se ha formalizado al proveedor, sea persona natural o jurídica, o a alguno de sus administradores, estuviere tipificado en una ley especial, el Servicio Nacional del Consumidor resolverá la pérdida o revocación del Sello SERNAC, previa exhibición de una copia autorizada del acta de la audiencia de formalización.

3) Si el delito por el cual se ha formalizado al proveedor, sea persona natural o jurídica, o a alguno de sus administradores, estuviere tipificado en el Código Penal, el Servicio Nacional del Consumidor resolverá la pérdida o revocación del Sello SERNAC, previa exhibición de una copia autorizada del acta de la audiencia de formalización.

Para la aplicación de las circunstancias señaladas en este artículo, se considerará que el delito afecta a un colectivo de consumidores, si se ha declarado admisible por resolución judicial que cause ejecutoria, una demanda por intereses colectivos o difusos, presentada por el Servicio Nacional del Consumidor, por una asociación de consumidores o por cincuenta o más consumidores afectados respecto de los mismos hechos.

Párrafo 6. De la Reclamación

Artículo 28.- Procedimiento de Reclamación contra Resoluciones del SERNAC. La resolución del Director del SERNAC que rechace el otorgamiento del Sello SERNAC y la resolución de dicho jefe de servicio que lo revoque, serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Artículo 29.- Presentación de la Reclamación. La reclamación respectiva deberá presentarse en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la notificación de la resolución al proveedor.

Artículo 30.- Procedimiento ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo. En caso que la reclamación se haya presentado fuera de plazo, se deberá declarar inadmisibile por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su presentación, en cuyo caso se devolverán los antecedentes enviados por el SERNAC. La falta de declaración de inadmisibilidad en el plazo señalado, no obsta a que ésta pueda declararse al término del procedimiento por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles, contado desde su interposición.

Artículo 31.- Efectos de la Resolución del Ministro de Economía, Fomento y Turismo. Si el recurso fuere acogido, se dejará constancia de este hecho en el expediente y en los respectivos registros del Servicio Nacional del Consumidor y se dictará la resolución que corresponda por el Director Nacional, una vez que se le hayan devuelto los antecedentes correspondientes.

Si el recurso fuere rechazado, en la misma resolución se deberá disponer el envío de los antecedentes al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, para la adopción de las medidas administrativas que fueren pertinentes y la supervisión del término de la publicidad relativa al Sello SERNAC, en su caso.

En lo no previsto en este artículo, se aplicarán las normas de la Ley N° 19.880 que Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Párrafo 7. De la Publicidad

Artículo 32.- Información en la Publicidad. En toda publicidad, promoción u oferta de un producto o servicio financiero que se adquiera en virtud de un contrato



de adhesión, los proveedores deberán informar a los consumidores, en términos simples, el costo total del respectivo producto o servicio, las condiciones objetivas que el proveedor ha establecido para acceder al mismo y los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones que se establezcan en el contrato.

Artículo 33.- Suspensión de la Publicidad Relativa a un Contrato de Adhesión con Sello SERNAC. La resolución que disponga la pérdida o revocación del Sello SERNAC, ordenará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada al sello y la distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al sello.

El proveedor deberá acreditar al SERNAC, a través de antecedentes que demuestren la comunicación por vías idóneas que se ha ordenado suspender la respectiva publicidad a partir de la recepción de esa comunicación.

Se entenderá que son vías idóneas, aquellas que son aptas para producir su conocimiento inmediato por el personal y entidades proveedoras de servicios de publicidad y difusión que correspondan.

Artículo 34.- Exigibilidad de la Obligación de Suspensión de Publicidad Relativa al Sello SERNAC. La publicidad relativa al Sello SERNAC que se efectúe a través de medios masivos y en el sitio Web del proveedor, deberá suspenderse dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación de la resolución del Director del SERNAC que ordena la pérdida o revocación del sello, o toma conocimiento de la renuncia de acuerdo al artículo 15 de este reglamento.

La publicidad relativa al Sello SERNAC que se efectúe en los establecimientos del proveedor, deberá suspenderse a partir del día hábil siguiente a la notificación de la resolución del Director del SERNAC que ordena la pérdida o revocación del sello, o toma conocimiento de la renuncia de acuerdo al artículo 15 de este reglamento.

La publicidad relativa al Sello SERNAC que se efectúe en folletos, cotizaciones, talonarios, correos electrónicos, cartolas y cualesquier otro instrumento impreso dispuesto por el proveedor o por entidades proveedoras de servicios para aquél, deberá suspenderse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de la resolución del Director del SERNAC que ordena la pérdida o revocación del sello, o toma conocimiento de la renuncia de acuerdo al artículo 15 de este reglamento.

Artículo 35.- Eliminación Definitiva de la Publicidad Relativa al Sello SERNAC. La publicidad en cualquiera de los medios señalados en el artículo anterior deberá eliminarse definitivamente a partir de la fecha en que quede firme o ejecutoriada la resolución del Director del SERNAC que revoca el otorgamiento del sello SERNAC, no lo mantiene, o toma conocimiento de la renuncia de acuerdo al artículo 15 de este reglamento, o bien, dentro de los plazos indicados en los artículos anteriores, contados desde que dicha resolución quede firme o ejecutoriada, si no se dedujere reclamación.

TÍTULO III

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 36.- Objeto. El Servicio de Atención al Cliente o SAC es la organización dispuesta por los proveedores de productos o servicios financieros en forma exclusiva o conjunta, destinada a atender y responder las consultas y los reclamos de los consumidores presentados en contra de cualquiera de ellos, con sujeción a lo dispuesto en el Título V de la Ley de Protección del Consumidor y en los reglamentos dictados conforme a ella.

Artículo 37.- Obligaciones que Asumirá el SAC. El SAC deberá asumir las siguientes obligaciones para su aceptación por el SERNAC a fin de conferir el Sello SERNAC a la Entidad Solicitante que lo invoque para que se le otorgue el sello:

1) Informar a los consumidores que presenten consultas o reclamos el procedimiento aplicable al SAC para conocer y dar respuesta a tales consultas y reclamos, así como las acciones que le confiere la Ley de Protección al Consumidor y los reglamentos dictados conforme a ella.



2) Atender las consultas y dar respuesta fundada a los reclamos que les presenten los consumidores de productos o servicios financieros con Sello SERNAC en forma gratuita, en el plazo de diez días hábiles contado desde su presentación.

3) Dar respuesta fundada por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico según la solicitud del consumidor, con copia al SERNAC y a la entidad en contra de la cual se presentó el reclamo.

4) Comunicar inmediatamente a la entidad que corresponda la respuesta al reclamo del consumidor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, así como de la comunicación del consumidor al respectivo SAC de haber aceptado la respuesta o, en su caso, la de no haber aceptado dicha respuesta y la formulación de su controversia, queja o reclamación, para que la entidad respectiva con el consumidor procedan al nombramiento del Mediador o del Árbitro Financiero.

5) Enviar los antecedentes que requiere el Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, para conocer la respectiva controversia, queja o reclamación.

Artículo 38. Organización. El SAC se organizará por una o más Entidades Solicitantes para obtener el Sello SERNAC o por una o más Entidades con Sello SERNAC para que éstas mantengan dicho sello. Sin perjuicio de lo anterior, podrán organizar o participar en un SAC, las entidades que no pretendan obtener o no tengan Sello SERNAC.

El SAC deberá diseñarse de modo que tenga la infraestructura y medios físicos y tecnológicos que permitan responder fundada y oportunamente los reclamos de los consumidores.

El SAC deberá mantener oficinas operativas para la atención de consultas o reclamos en horarios idénticos a los de comercialización de los productos o servicios financieros con Sello SERNAC, en los que estarán disponibles formularios de consultas o reclamos para que los consumidores puedan presentarlos personalmente a través de cualquier medio de comunicación. Asimismo, podrá disponer de sitios Web para realizar las actividades señaladas precedentemente.

Artículo 39.- Presupuesto. Las Entidades Solicitantes y las Entidades con Sello SERNAC que hayan organizado en forma exclusiva o conjunta un SAC, deberán dotarlo de recursos físicos, tecnológicos y humanos que permitan coordinar adecuadamente la oportuna respuesta de las consultas y reclamos de los consumidores, la atención de aquéllos en forma gratuita, y la transmisión de información y registro adecuado de sus actuaciones para los requerimientos que en conformidad a la ley y este reglamento les formulare un consumidor que haya suscrito un Contrato de Adhesión con Sello SERNAC, un Mediador, un Árbitro Financiero, un tribunal competente o el Servicio Nacional del Consumidor.

El SAC deberá contar con un presupuesto anual, formado por el aporte de la entidad que lo organiza en forma exclusiva o, en el caso que haya sido organizado por varias entidades en forma conjunta, el aporte será efectuado en la prorratea que libremente acuerden las entidades a las cuales les prestará servicio.

Artículo 40.- Autonomía. La entidad o entidades que hayan organizado un SAC deberán establecer divisiones o controles que impidan la operación conjunta con las áreas comerciales de la o las entidades, con el objeto de garantizar su autonomía y evitar los conflictos de interés que puedan suscitarse al conocer una consulta o un reclamo de un consumidor.

El o los administradores de un SAC deberán designarse por el gerente general o por quien desempeñe sus funciones en la entidad que lo organice en forma exclusiva, o por una comisión integrada por los gerentes generales o por quienes desempeñen sus funciones en las entidades que lo organicen en forma conjunta.

El personal que se desempeñe en un SAC deberá contar con conocimientos de la normativa aplicable a los productos o servicios financieros con Sello SERNAC y a la protección de los derechos de los consumidores.

Artículo 41.- Comunicaciones. La respuesta del SAC a los reclamos del consumidor se le comunicarán por escrito o mediante el medio físico o tecnológico que hubiere indicado el consumidor en el respectivo reclamo, y se enviará una copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor el mismo día en que se despache la comunicación al consumidor.

El SERNAC mantendrá en su sitio Web una dirección actualizada de correo electrónico a la que se deberán dirigir las comunicaciones señaladas en el inciso anterior, y otorgará el mismo día recibo conforme o, a más tardar, el día



siguiente hábil en caso que se hubiere enviado fuera del horario de atención de sus oficinas.

Artículo 42.- Procedimiento para Presentación de Consultas y Reclamos. Las consultas y los reclamos de los consumidores podrán efectuarse personalmente o mediante mandatario al que se le hubiere conferido poder simple con firma autorizada ante cualquier ministro de fe, y podrán presentarse en el formulario dispuesto por el SAC enviado mediante carta, correo electrónico o fax, o directamente en cualquier oficina del SAC o en su sitio Web.

El SAC deberá contar permanentemente con formularios de consultas y reclamos, además de un sistema de tramitación de los mismos que garanticen la adecuada recepción de las solicitudes de los interesados y el otorgamiento de copia inmediata para el consumidor.

El SAC deberá contestar por escrito los reclamos de manera simple, clara, completa y precisa.

La respuesta a los reclamos deberá efectuarse en cuanto se disponga de todos los antecedentes necesarios para fundamentarla correctamente, y no podrá exceder el plazo de diez días hábiles contados desde su presentación.

Las respuestas a los reclamos se despacharán por medio de correo postal, carta certificada, correo electrónico u otro medio fehaciente dirigido al domicilio, casilla o correo electrónico, señalado por el consumidor o por su mandatario, en su caso.

Asimismo, el SAC deberá informar al consumidor las acciones previstas en la Ley de Protección al Consumidor en caso de disconformidad con la respuesta, lo que se entenderá cumplido si consta por cualquier medio físico o tecnológico, que se le indicó al consumidor que puede presentar por intermedio del SAC una controversia, queja o reclamación para que sea conocida por un Mediador o un Árbitro Financiero, según la cuantía del reclamo o, alternativamente, al juez de policía local competente, así como su derecho a requerir la intervención del SERNAC.

El SAC deberá mantener un aviso que contenga actualizado el procedimiento de reclamo ante el SAC, el Mediador, el Árbitro Financiero y el juez de policía local, el que se ubicará en un lugar visible para el público en sus oficinas y en su sitio Web, si lo tuviere.

Artículo 43.- Formularios. Los formularios diseñados para la presentación de consultas por escrito o reclamos deberán contener los siguientes datos obligatorios:

- 1) Nombre y cédula de identidad del consultante o reclamante.
- 2) Domicilio, correo electrónico o casilla del consultante o reclamante, para efectuar las notificaciones.
- 3) Nombre y domicilio comercial de la Entidad con Sello SERNAC sujeto de la consulta o reclamo.
- 4) Fecha de presentación de la consulta o reclamo y fecha de la ocurrencia del hecho objeto de la consulta o reclamo.
- 5) Exposición de la situación consultada o reclamada, con indicación del monto si corresponde.
- 6) Firma del consultante o reclamante, o de su mandatario.

Adicionalmente, los formularios podrán contener otros datos cuya entrega será en todo caso voluntaria para el consumidor, tales como:

- 1) Nacionalidad y género del consultante o reclamante.
- 2) Razón social, correo electrónico y número de teléfono de la Entidad con Sello SERNAC objeto de la consulta o reclamo.
- 3) Número o números telefónicos del consultante o reclamante.
- 4) Antecedentes agregados a la consulta o reclamo.

El SAC, en la medida que se hayan presentado los datos obligatorios indicados en el inciso primero, no podrá calificar la consulta o reclamo ni podrá reformularlos o desecharlos por ninguna causal que no implique una respuesta formal de acuerdo a lo dispuesto en el artículo siguiente.

Artículo 44.- Respuestas del SAC. La respuesta del SAC a las consultas formuladas por escrito y a los reclamos deberá contener:

- 1) La individualización completa del consumidor, de su mandatario en su caso, y de la Entidad con Sello SERNAC sujeto de la consulta o reclamo.
- 2) Una descripción de los hechos materia de la consulta o el reclamo.
- 3) La singularización de los antecedentes que se tuvieron a la vista para responder, incluyendo la consulta o reclamo y la respuesta del proveedor.
- 4) Las razones o fundamentos que se tuvieron en consideración para la respuesta



de la consulta o reclamo.

5) La respuesta concreta de la consulta o reclamo, especificando, en caso de acogerla, la forma en que debe proceder a su cumplimiento la Entidad con Sello SERNAC.

Artículo 45.- Nómina de Atención de Consultas y Reclamos. Las consultas formuladas por escrito y los reclamos deberán incorporarse en una Nómina de Atención de Consultas y Reclamos a cargo del SAC, la que deberá mantenerse en soporte físico o electrónico y actualizarse a lo menos semanalmente.

La Nómina de Atención de Consultas y Reclamos contendrá, a lo menos:

- 1) Número correlativo de la presentación.
- 2) Identificación del titular del Contrato de Adhesión con Sello SERNAC.
- 3) Identificación del mandatario, en su caso.
- 4) Entidad con Sello SERNAC sujeto de la consulta o reclamo.
- 5) Fecha de recepción de la consulta o del reclamo.
- 6) Singularización de la cláusula vinculada a la consulta o reclamo.
- 7) Copia de todos los antecedentes y documentos relativos a la consulta o reclamo.
- 8) Cuantía del reclamo si estuviere determinada por el consumidor.
- 9) Comunicaciones efectuadas al titular o al mandatario, en su caso.
- 10) Respuesta efectuada al consumidor y fecha de su envío.
- 11) Comunicaciones por correo que se hubieren devuelto al SAC.

Este registro podrá sostenerse a través de medios físicos o tecnológicos que resguarden en forma ordenada e íntegra cada uno de los antecedentes que formen parte de las consultas o reclamos, de manera que permita dar copia auténtica de ellos.

Artículo 46.- Cumplimiento de las Respuestas del SAC. La Entidad con Sello SERNAC deberá cumplir la respuesta del SAC a un reclamo acogido en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor, salvo que el consumidor le comunique previamente al SAC el rechazo o no aceptación de su respuesta.

La Entidad con Sello SERNAC deberá comunicar al SAC al que esté adherido, el hecho de haber cumplido con lo resuelto por él y la forma en que dio cumplimiento a la resolución.

Artículo 47.- Denuncia por Incumplimiento de Decisiones del SAC. El SERNAC deberá denunciar el incumplimiento de las respuestas del SAC por reclamos. Para estos efectos, considerará especialmente cuando el consumidor se lo comunique por escrito o en forma electrónica, o cuando dicho SAC informe del incumplimiento mediante la constancia respectiva en la copia de su respuesta.

Artículo 48.- Envío de Cuenta de su Gestión. Los SAC deberán comunicar, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos, los acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones efectuadas y las sentencias definitivas de los Árbitros Financieros que les hayan sido notificadas, a los administradores de los proveedores señalados en el Título V de la Ley de Protección del Consumidor y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio.

TÍTULO IV

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL MEDIADOR Y DEL ÁRBITRO FINANCIERO

Párrafo 1. De la Nómina de Mediadores y Árbitros Financieros

Artículo 49.- Nómina de Mediadores y Árbitros Financieros. La Nómina de Mediadores y Árbitros Financieros será elaborada y administrada por el SERNAC, y en ella se deberá indicar a lo menos, la individualización de cada Mediador y Árbitro Financiero, con expresión del nombre completo, cédula de identidad, profesión, domicilio, correo electrónico y teléfono de contacto.

La Nómina será pública, de acceso gratuito y deberá mantenerse actualizada



mensualmente y disponible en las oficinas y en el sitio Web del SERNAC.

La Nómina estará a disposición del público en general en las dependencias del SERNAC, y también en su sitio Web.

El SERNAC dividirá regionalmente esta Nómina, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador y cada Árbitro Financiero estarán disponibles para realizar su función.

Párrafo 2. De los Requisitos y Procedimiento de Postulación e Inscripción en la Nómina de Mediadores y Árbitros Financieros

Artículo 50.- Requisitos de los Postulantes a Mediador. Podrá inscribirse como Mediador, aquel postulante que cumpla los siguientes requisitos:

- 1) Poseer título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado.
- 2) Acreditar experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas.
- 3) No tener actualmente relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con ninguno de los proveedores señalados en el Título V de la Ley de Protección del Consumidor.
- 4) No haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva.

Artículo 51.- Requisitos de los Postulantes a Árbitro Financiero. Podrá inscribirse como Árbitro Financiero, aquel postulante que cumpla los siguientes requisitos:

- 1) Poseer título profesional de abogado.
- 2) Acreditar cinco años de experiencia profesional.
- 3) No tener actualmente relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con ninguno de los proveedores señalados en el Título V de la Ley de Protección del Consumidor.
- 4) No haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva.

Artículo 52.- Solicitud de Inscripción en la Nómina de Mediadores y de Árbitros Financieros. Para acreditar los requisitos indicados en los artículos 50 y 51, los postulantes deberán adjuntar a su solicitud de inscripción en la Nómina, los siguientes antecedentes:

- 1) Certificado de título otorgado por el establecimiento de educación superior reconocido por el Estado correspondiente.
- 2) Antecedentes fehacientes y verificables que sean idóneos para acreditar la experiencia a que se refieren los artículos 50 y 51 anteriores. Entre otros, los siguientes documentos permitirán acreditar dicho requisito:
 - a) Certificado de trabajo expedido por una entidad pública o privada en que el postulante a Mediador haya ejercido actividades financieras, contables o jurídicas, o en que el postulante a Árbitro Financiero haya ejercido su profesión de Abogado.
 - b) Certificado de trabajo expedido por un organismo público con competencias en materias financieras o de protección del consumidor, en que el postulante a Mediador haya ejercido en actividades financieras, contables o jurídicas, o en que el postulante a Árbitro Financiero haya ejercido su profesión de Abogado.
 - c) Certificado de contratación bajo cualquier modalidad por una entidad pública o privada para prestar servicios profesionales en materias financieras, contables o jurídicas por el postulante a Mediador, o en que el postulante a Árbitro Financiero haya ejercido servicios profesionales de Abogado.
 - d) Certificado expedido por cualquier ministro de fe que dé cuenta que el postulante a Mediador haya ejercido en actividades financieras, contables o jurídicas, o en que el postulante a Árbitro Financiero haya ejercido su profesión de Abogado.
- 3) Declaración jurada y firmada ante notario público, de no estar afecto a los impedimentos señalados en los artículos 50 y 51 anteriores.
- 4) Certificado de antecedentes penales emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Artículo 53.- Procedimiento de Postulación e Inscripción en la Nómina de Mediadores y de Árbitros Financieros. El procedimiento se iniciará con la presentación de la solicitud de inscripción en el SERNAC, a través del formulario



que dicha entidad mantendrá a disposición del público en sus oficinas y en su sitio Web, y finalizará con la dictación de la resolución a que se hace mención en el inciso siguiente.

El postulante que cumpla los requisitos indicados en los artículos 50 y 51 de este reglamento, según corresponda, y que haya acompañado a su solicitud de inscripción los documentos enumerados en el artículo 52 a satisfacción del SERNAC, será nombrado Mediador o Árbitro Financiero mediante resolución fundada exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor en la que se ordenará su inscripción en la Nómina.

En caso que los postulantes no hubiesen cumplido los requisitos, la resolución del Director del SERNAC que pone fin al procedimiento, será denegatoria de la postulación y solicitud de inscripción presentada.

Artículo 54.- Inscripción. La inscripción de un Mediador o de un Árbitro Financiero en la Nómina deberá efectuarse a más tardar dentro del tercer día hábil siguiente a la dictación de la correspondiente resolución del SERNAC, y deberá notificarse al postulante por carta certificada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.880 y con sujeción a lo señalado en el siguiente párrafo.

La inscripción de cada Mediador o de cada Árbitro Financiero durará cinco años y para su renovación deberán acreditar que mantienen los requisitos previstos en este párrafo.

Párrafo 3. De la Revocación y de la Reclamación

Artículo 55.- Revocación de la Inscripción de un Mediador o de un Árbitro Financiero. La resolución que inscribe a un Mediador o a un Árbitro Financiero en la Nómina podrá revocarse cuando éstos incurran en alguna de las siguientes causales:

- 1) Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en la Ley y en este reglamento, en particular:
 - a) Tener actualmente relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con algunos de los proveedores señalados en el Título V de la Ley de Protección del Consumidor.
 - b) Haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva.
- 2) Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F de la Ley de Protección del Consumidor, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor el resultado de sus mediaciones o sus sentencias definitivas, según corresponda, en el plazo de tres días hábiles contado desde su adopción. Se considerará incumplimiento reiterado la omisión de notificar dentro del plazo señalado, tres veces en los doce meses anteriores al inicio del procedimiento de revocación.
- 3) Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse en caso que tome conocimiento que le afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo II del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

Sin perjuicio de lo dispuesto precedentemente, el Director del SERNAC podrá suspender al Mediador o al Árbitro Financiero que haya sido formalizado por un delito que merezca pena aflictiva mientras no se dicte sentencia definitiva.

Artículo 56.- Reclamación. La resolución que rechaza la inscripción en la Nómina de un postulante a Mediador o a Árbitro Financiero, o la que revoque una inscripción en dicha Nómina, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Artículo 57.- Presentación de la Reclamación. La reclamación respectiva deberá presentarse en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contado desde la notificación de la resolución al postulante, Mediador o Árbitro Financiero, en su caso.

Artículo 58.- Procedimiento ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo. En caso que la reclamación se haya presentado fuera de plazo, se deberá declarar inadmisibles por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, dentro de los cinco



días hábiles siguientes a su presentación, en cuyo caso devolverá los antecedentes enviados por el SERNAC. La falta de declaración de inadmisibilidad en el plazo señalado, no obsta a que ésta pueda declararse al término del procedimiento por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles, contado desde su interposición.

Artículo 59.- Efectos de la Resolución del Ministro de Economía, Fomento y Turismo. Si el recurso fuere acogido, se dejará constancia de este hecho en la Nómina elaborada por el SERNAC y se dictará la resolución que corresponda por el Director Nacional.

Si el recurso fuere rechazado, en la misma resolución se deberá disponer el envío de los antecedentes al Director del SERNAC para la adopción de las medidas administrativas que fueren pertinentes.

En lo no previsto en este artículo, se aplicarán las normas de la Ley N° 19.880.

4. Deberes, Honorarios y Elección del Mediador y del Árbitro Financiero

Artículo 60.- Actualización de sus Antecedentes. Los Mediadores y los Árbitros Financieros deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación en la Nómina.

Con ese fin, deberán hacer llegar al Servicio Nacional del Consumidor, durante el mes de marzo de cada año, una actualización de los documentos establecidos en los numerales 3 y 4 del artículo 52.

Artículo 61.- Obligaciones del Mediador. El Mediador deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) Informar al consumidor cuando le presente su controversia, queja o reclamación:
 - a) Del tiempo de prescripción que le resta para iniciar acciones judiciales.
 - b) De la suspensión de la prescripción que se produce con su presentación hasta que concluya el proceso de mediación.
 - c) Que el Mediador debe formular su propuesta de acuerdo dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento, y que en caso que la propuesta de acuerdo sea aceptada por las partes, la Entidad con Sello SERNAC deberá cumplirlo en el plazo de quince días hábiles contado desde la suscripción por ambas partes del documento que dé cuenta de las condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá otorgarse ante un funcionario del SERNAC que se encuentre investido de la calidad de ministro de fe, de acuerdo al artículo 59 bis de la Ley de Protección del Consumidor, o ante el oficial del registro civil correspondiente al domicilio del consumidor.
 - d) Que en caso de incumplimiento del acuerdo aceptado por las partes, puede denunciar a la Entidad con Sello SERNAC ante el juez competente para que se le aplique una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio que para el SERNAC es obligatorio efectuar esta denuncia.
 - e) Que en caso de no producirse acuerdo entre las partes, el consumidor podrá recurrir a un Árbitro Financiero o, alternativamente, al juez de policía local competente, así como su derecho a requerir la intervención del SERNAC.
- 2) Llevar un registro y un expediente físico o electrónico de sus actuaciones respecto de cada controversia, queja o reclamación.
- 3) Inhabilitarse en caso de que tomen conocimiento de que les afecta una causal de impugnancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.
- 4) Asumir su función dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que le impide hacerlo.
- 5) Notificar su propuesta de acuerdo al consumidor, al proveedor a través del SAC respectivo y al SERNAC, en el plazo de tres días hábiles, contado desde su adopción. La notificación de la propuesta de acuerdo del Mediador se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en la controversia, queja o reclamación, a elección del consumidor expresada en el documento en que la hubiere formulado. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío.
- 6) Enviar por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su controversia, queja o reclamación.

Artículo 62.- Obligaciones del Árbitro Financiero. El Árbitro Financiero



deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) Informar al consumidor cuando le presente su controversia, queja o reclamación:
 - a) Que no requiere el patrocinio de un abogado y que es voluntario designar apoderado habilitado, a menos que el árbitro lo ordene, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 56 E de la Ley de Protección del Consumidor.
 - b) Que debe celebrarse una audiencia dentro del quinto día desde que el Árbitro Financiero hubiese aceptado su designación, en la que se procederá de conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 56 E de la Ley de Protección del Consumidor.
 - c) Que el Árbitro Financiero se sujeta a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, explicándole el significado y consecuencias de esta calidad.
 - d) Que debe dictar su sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo y que lo resuelto deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso de apelación o desde la notificación de la sentencia que lo rechaza, según corresponda.
 - e) Que contra la sentencia definitiva solo procede el recurso de apelación y que no procede el recurso de casación.
 - f) Que en caso de incumplimiento de la sentencia definitiva puede denunciar a la Entidad con Sello SERNAC ante el juez competente para que se le aplique una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio que para el SERNAC es obligatorio efectuar esta denuncia.
- 2) Llevar un registro y un expediente físico o electrónico de sus actuaciones respecto de cada controversia, queja o reclamación.
- 3) Inhabilitarse en caso de que tome conocimiento de que le afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.
- 4) Asumir su función dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que le impide hacerlo.
- 5) Notificar su sentencia definitiva al consumidor, al proveedor por medio del SAC respectivo y al SERNAC, en el plazo de tres días hábiles contado desde su adopción. La notificación de la sentencia definitiva del Árbitro Financiero se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en la controversia, queja o reclamación, a elección del consumidor expresada en el documento en que la hubiere formulado. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío.
- 6) Enviar por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su controversia, queja o reclamación.

Artículo 63.- Honorarios. Los servicios del Mediador y del Árbitro Financiero serán gratuitos para el consumidor.

Los honorarios del Mediador y del Árbitro Financiero, según corresponda, serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.

Artículo 64.- Designación. El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, serán elegidos de común acuerdo por el proveedor y el consumidor, entre los profesionales que integran la Nómina en la calidad que corresponda, dentro del plazo de cinco días hábiles desde la presentación de la controversia.

En caso de que no haya acuerdo o venza el plazo sin que haya elección, será designado por el Servicio Nacional del Consumidor, a requerimiento del consumidor, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo, considerando las calidades de los profesionales, sus especialidades y la ubicación territorial en que se encuentran sus respectivos domicilios, a fin de evitar costos de traslado y dificultad de acceso para el consumidor.

Párrafo 5. Materias permitidas y prohibidas

Artículo 65.- Materias Permitidas. El Mediador sólo podrá formular propuestas de acuerdo y el Árbitro Financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se hubiere conformado con la respuesta del SAC, y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere la ley ante



el tribunal competente.

Artículo 66.- Materias Prohibidas. El Mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A de la Ley de Protección del Consumidor, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento.

El Árbitro Financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A de la Ley de Protección del Consumidor, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cuantías inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D de dicha ley.

Con todo, tanto el Mediador como el Árbitro Financiero, no podrán conocer los siguientes asuntos:

- 1) Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley.
- 2) Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente.
- 3) Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

En todo caso, no será aplicable al Árbitro Financiero la prohibición del artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales de someter a conocimiento de un árbitro las causas de policía local, siempre que se funden en una controversia, queja o reclamación de las señaladas en el número 3.- del inciso primero del artículo 55 de la Ley de Protección del Consumidor, sin perjuicio del deber del SERNAC de denunciar la infracción ante el juez de policía local competente, de conformidad a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 56 C de dicha ley.

Párrafo 6. Del Procedimiento y Propuestas de Acuerdo del Mediador

Artículo 67.- Procedimiento. El consumidor deberá formular su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El SAC la comunicará inmediatamente al Proveedor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor dentro del plazo señalado en el inciso cuarto del artículo 56 A de la Ley de Protección del Consumidor, el Mediador que asumirá la función. De no haber acuerdo en el plazo referido, el consumidor podrá requerir directamente al SERNAC para que proceda a su designación.

El Mediador deberá formular su propuesta de acuerdo dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación de su nombramiento. Transcurrido el plazo indicado sin que el Mediador hubiere formulado su propuesta de acuerdo, el Servicio Nacional del Consumidor a requerimiento del consumidor deberá reemplazarlo por otro Mediador y podrá eliminarlo de la Nómina mediante resolución fundada exenta.

Artículo 68.- Propuestas de Acuerdo del Mediador. Las propuestas de acuerdo del Mediador serán siempre voluntarias para el consumidor y para el Proveedor.

La propuesta de acuerdo aceptada por las partes deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contados desde que ellas hubieren suscrito el documento que dé cuenta de las condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá otorgarse ante un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que se encuentre investido de la calidad de ministro de fe, conforme al artículo 59 bis de la Ley de Protección del Consumidor, o ante el oficial del Registro Civil correspondiente al domicilio del consumidor.

Artículo 69.- Contenido Mínimo de la Propuesta de Acuerdo del Mediador. La propuesta de acuerdo del Mediador deberá contener:

- 1) Individualización completa de las partes.
- 2) Una descripción de los hechos materia de la controversia, queja o reclamación.
- 3) Un breve resumen de la respuesta del SAC y de los fundamentos del consumidor para recurrir ante el Mediador.
- 4) La singularización de los antecedentes que se tuvieron a la vista para formular



su propuesta de acuerdo, entre ellos la consulta o reclamo, la respuesta del proveedor y la controversia, queja o reclamación.

5) Las razones o fundamentos que ha tomado en consideración para formular su propuesta de acuerdo.

6) La propuesta de acuerdo concreta respecto de la controversia, queja o reclamación, especificando en caso de acogerla, la forma en que la Entidad con Sello SERNAC debe proceder a su cumplimiento.

Artículo 70.- Denuncia por Incumplimiento de Propuestas de Acuerdo del Mediador. El Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar ante el juez competente, a la Entidad con Sello SERNAC que no cumpla con una propuesta de acuerdo de un Mediador, para que se le aplique una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales. Para estos efectos, considerará especialmente cuando el consumidor se lo comunique por escrito o en forma electrónica, o cuando el respectivo Mediador informe de dicho incumplimiento.

El Servicio Nacional del Consumidor podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros que incumpla una propuesta de acuerdo, sin que dicho proveedor pueda solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación.

El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de la propuesta de acuerdo aceptada por las partes, por la Entidad con Sello SERNAC.

Párrafo 7. Del Procedimiento y Sentencia Definitiva del Árbitro Financiero

Artículo 71.- Procedimiento. El consumidor deberá formular su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción ante el SAC.

El SAC comunicará inmediatamente a la Entidad con Sello SERNAC la controversia, queja o reclamación, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor el Árbitro Financiero que la resuelva, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la presentación de la controversia, queja o reclamación.

De no haber acuerdo en el plazo señalado en el inciso anterior, el consumidor podrá requerir directamente al SERNAC para que proceda a su designación.

El Árbitro Financiero que haya aceptado su designación, deberá citar a una audiencia que se celebrará con las partes dentro de los cinco días hábiles siguientes a su aceptación.

En esta audiencia, el Árbitro Financiero dará lectura a la controversia, queja o reclamación del consumidor, a la respuesta del SAC y a la propuesta de acuerdo del Mediador, si correspondiere; escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan; determinará las etapas en que se desarrollará el procedimiento; y recibirá los documentos que éstas acompañen, otorgando un plazo mínimo de tres días hábiles para que hagan presentes sus observaciones.

La citación a esta audiencia y las resoluciones del Árbitro Financiero se notificarán por correo electrónico o por carta certificada según acuerden las partes, debiendo dar cuenta de las actuaciones realizadas y de su fecha.

El consumidor podrá comparecer personalmente ante el Árbitro Financiero, pero éste podrá ordenar, en cualquier momento, la intervención de un abogado o de un apoderado habilitado para intervenir en juicio que lo represente, en caso que lo considere indispensable para garantizar el derecho a defensa del consumidor.

El Árbitro Financiero deberá dictar su sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo.

Transcurrido el plazo indicado sin que el Árbitro Financiero hubiere dictado la sentencia definitiva, el SERNAC deberá reemplazarlo por otro Árbitro Financiero y podrá eliminarlo de la Nómina mediante resolución fundada exenta.

Toda sentencia definitiva que acoja la controversia, queja o reclamación del consumidor deberá condenar al proveedor a pagar las costas del arbitraje, determinando los honorarios del abogado o del apoderado habilitado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados de Chile. En cambio, sólo la sentencia definitiva que rechace la controversia, queja o reclamación por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor, podrá condenar al consumidor a pagar los honorarios del Árbitro Financiero establecidos en el arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Artículo 72.- Recursos en Contra de las Sentencias del Árbitro Financiero. Las



sentencias interlocutorias que pongan término al juicio o hagan imposible su continuación y las sentencias definitivas, sólo podrán impugnarse a través del recurso de apelación, el que deberá interponerse ante el Árbitro Financiero para ante la Corte de Apelaciones competente, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la sentencia que se apela.

Presentado el recurso, el Árbitro Financiero enviará los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta se pronuncie sobre su admisibilidad.

No será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo procederá su vista en cuenta.

Si no se interpusiere el recurso de apelación o éste fuere rechazado, la respectiva sentencia deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso o desde la notificación de la sentencia que lo rechaza, según corresponda.

Artículo 73.- Contenido Mínimo de la Sentencia Definitiva del Árbitro Financiero. La sentencia definitiva del Árbitro Financiero deberá contener, además de las exigencias establecidas en los artículos 169 y 170 del Código de Procedimiento Civil, aplicables a toda sentencia definitiva de un juez, las siguientes:

- 1) Un breve resumen de la respuesta del SAC y de los fundamentos del consumidor para recurrir ante el Árbitro Financiero.
- 2) La singularización de los antecedentes que se tuvieron a la vista para resolver, entre ellos la consulta o reclamo, la respuesta del proveedor, la mediación si correspondiere, y la controversia, queja o reclamación.
- 3) La forma en que debe proceder a su cumplimiento el proveedor, en caso que se hubiere acogido la controversia, queja o reclamación del consumidor.

Artículo 74.- Denuncia por Incumplimiento de Sentencias Definitivas del Árbitro Financiero. El Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar ante el juez competente a la Entidad con Sello SERNAC que no cumpla con una sentencia definitiva de un Árbitro Financiero, para que se le aplique una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales. Para estos efectos, considerará especialmente cuando el consumidor se lo comunique por escrito o en forma electrónica, o cuando el respectivo Árbitro Financiero le informe dicho incumplimiento.

El Servicio Nacional del Consumidor podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros que incumpla una sentencia definitiva, sin que dicho proveedor pueda solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación.

El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de la sentencia definitiva por parte de la Entidad con Sello SERNAC.

TÍTULO V

ADECUACIONES CONTRACTUALES

Artículo 75.- Incorporación de las Adecuaciones Contractuales Requeridas por este Reglamento. Los proveedores deberán, a su costa, enviar a los consumidores, por cualquier medio físico o tecnológico, un anexo que detalle las modificaciones a los contratos de adhesión que hubiesen suscrito previamente, en un plazo que no exceda de noventa días corridos contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso, siempre que dichas modificaciones no afecten la esencia de los derechos adquiridos por el consumidor bajo el régimen legal anterior. En caso de afectación, el consumidor podrá demandar el cumplimiento efectivo del contrato anterior.

Los consumidores podrán otorgar su consentimiento a través de cualquier medio físico o tecnológico, incluyendo sistemas automáticos en sitios de dominio electrónico del proveedor, correos electrónicos o grabaciones telefónicas.

En caso que no se hubiere manifestado el consentimiento en forma expresa por el consumidor y no hubiere comunicado su decisión de ponerle término a consecuencia de las modificaciones, se entenderán por no escritas las cláusulas que contravengan lo dispuesto en la Ley de Protección del Consumidor y, en lo demás, seguirán produciendo sus efectos hasta el vencimiento del plazo. Con todo el consumidor podrá



ponerle término en cualquier tiempo, siempre que hubiere extinguido totalmente las obligaciones derivadas del respectivo contrato.

Para lo dispuesto en este artículo, los proveedores deberán contar con medios de respaldo de los sistemas automáticos que hayan dispuesto para la obtención del consentimiento, que garanticen estándares de integridad, no repudio y autenticación de la información registrada.

TÍTULO VI

DE LA HOJA RESUMEN

Artículo 76.- Formato de la Hoja Resumen. Todos los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener una hoja inicial que les anteceda, en que se contenga un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y que los proveedores deben incluir en sus cotizaciones para facilitar su comparación por los consumidores.

El formato, el contenido y las demás características de la Hoja Resumen se establecerán en los reglamentos relativos a contratos de adhesión de productos o servicios financieros que los tratan en forma específica y, para el caso de contratos de adhesión de productos o servicios financieros que no estén desarrollados en un reglamento especial, se regirán por los que establece el presente reglamento para cualquier tipo de contrato.

La Hoja Resumen tendrá al menos dos secciones enmarcadas para ser claramente diferenciables entre sí, ordenadas en filas, de manera que no existan dos secciones en la misma fila. La primera sección, llamada "Producto Principal" tendrá letra mínima tamaño 14. La segunda sección, denominada "Características Esenciales del Producto" y las restantes secciones, tendrán letra mínima tamaño 9.

Artículo 77.- Diseño de la Hoja Resumen. Las Entidades con Sello SERNAC deberán ajustar el diseño de la Hoja Resumen al estándar que para cada producto o servicio financiero esté disponible en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor.

El estándar que se establezca no podrá restringir el uso de las marcas, etiquetas, imágenes, logos y papel corporativo de la Entidad con Sello SERNAC, las que deberán incluirse de manera que no genere confusión o impida leer sin dificultad los contenidos de la Hoja Resumen.

Artículo 78.- Contenido de la Hoja Resumen. La Hoja Resumen deberá tener en el anverso todos los contenidos dispuestos en el reglamento respectivo para el producto o servicio financiero que corresponda e indicará el número de la cláusula o artículo del contrato en que se encuentra desarrollado el contenido respectivo y, en caso que no exista un reglamento específico, contendrá todos los precios y costos propios del producto o servicio en la sección Producto Principal.

Todos los guarismos que den cuenta de precios, tasas de interés, tarifas, cargos, comisiones o cualquier otro valor representativo de una obligación en dinero, deberá expresarse en pesos chilenos o en unidades de fomento.

En el anverso de la Hoja Resumen, en la cuarta sección que existirá sólo si aplica al producto o servicio financiero de que se trate, se adicionará una referencia a los seguros, impuestos y tipo de garantía personal o real que se requiere por el proveedor para otorgar el producto o servicio financiero, sólo en caso que se haya requerido una evaluación de riesgo comercial para calificar al Consumidor como sujeto de crédito y que a consecuencia de ésta se hubiere determinado realizar este requerimiento, así como cualquier otro concepto que sea requerido por el proveedor o por leyes especiales o normas dictadas conforme a ellas.

En el anverso de la Hoja Resumen que corresponda a productos o servicios financieros en que se otorgue un crédito al consumidor, adicionalmente deberá indicarse la siguiente leyenda, a continuación del subtítulo "Advertencia": "El producto o servicio financiero de que da cuenta esta Hoja Resumen, requiere del consumidor contratante NN patrimonio o ingresos futuros suficientes para pagar su costo total de \$ xx, cuya cuota mensual es de \$ xx, durante todo el periodo del crédito", en que el signo "NN" debe reemplazarse por el nombre del consumidor que suscribe la Hoja Resumen, y los signos "xx" deben reemplazarse por los guarismos indicados en la misma Hoja Resumen.

En el reverso de la Hoja Resumen, deberán reproducirse textualmente las definiciones establecidas en las leyes o reglamentos aplicables para cada uno de los



contenidos incluidos en el anverso de la Hoja Resumen.

Hoja Resumen a incluir en el contrato de adhesión de un producto o servicio financiero:

Hoja Resumen del Contrato o Cotización del Producto o Servicio

SELLO SERNAC
(si corresponde)

Nombre Titular	X Y Z
Fecha	05/03/2012
Plazo de vigencia cotización	7 días

Producto o Servicio Principal:
Precio
Costo Total

Producto Servicio Adicional:
Precio
Costo Total

Sólo si aplica:
Seguros
Impuestos
Garantías Asociadas
Otro Concepto (indicado expresamente cuál es)

Costo Total:

Artículo 79.- Firma de la Hoja Resumen. La Hoja Resumen deberá firmarse por el anverso, a fin de resguardar su lectura por el consumidor.

El proveedor podrá incluir círculos o cuadros que permitan validar uno a uno los contenidos de la Hoja Resumen por el Consumidor mediante cualquier signo que exprese su conformidad, o sistemas de validación electrónica que den fe de la lectura de cada uno de ellos cuando se contrata a través de un medio tecnológico.

Artículo 80.- Excepción Respecto de Contratos de Adhesión con Información Estandarizada en Reglamentos de la Ley de Protección del Consumidor, o en Leyes Especiales o Normas Dictadas Conforme a Ellas. Los contratos de adhesión que estén sujetos a información estandarizada en los reglamentos de la Ley de Protección del Consumidor, deberán cumplir las obligaciones relativas a las secciones y contenido de la información previstas en ellos.

Tratándose de proveedores de productos o servicios financieros que deban entregar a los consumidores información de similares características, formato y contenidos a los establecidos en el artículo anterior en virtud de leyes especiales o normas dictadas conforme a ellas, se entenderá cumplida la obligación de contar con la Hoja Resumen prevista en el artículo 17 C de la Ley de Protección del Consumidor mediante la entrega de la información antes referida.

En caso que no esté determinado el formato de la Hoja Resumen o la obligación de entrega de información sobre el producto o servicio financiero en las normas señaladas en el inciso anterior, los proveedores deberán ajustar las secciones y contenidos al formato previsto en este Título para que se dé por cumplida la obligación prevista en el artículo 17 C de la Ley de Protección del Consumidor.

TÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 81- Requerimientos de Información Previstos en Leyes Especiales y Normas Dictadas Conforme a Ellas. Las exigencias de información y contenido mínimo de los contratos de adhesión establecidos en este reglamento, se aplicarán sin perjuicio de las obligaciones establecidas en leyes especiales y normas dictadas conforme a ellas.



Artículo 82.- Notificaciones. Las notificaciones contempladas en el presente reglamento se registrarán por lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.880, salvo que expresamente se señalen medios de notificación diferentes.

Artículo 83.- Cómputo de Plazos. Para efectos de la aplicación del presente reglamento, los plazos serán de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos, salvo que expresamente se señale que un plazo es de días corridos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Artículo único transitorio.- El presente reglamento entrará en vigencia el 1 de julio de 2012.

Anótese, tómese razón y publíquese.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Pablo Longueira Montes, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.- Felipe Larraín Bascuñán, Ministro de Hacienda.

Lo que transcribe, para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Tomás Flores Jaña, Subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño.