

BORRADOR DE TRABAJO

REGLAMENTO SOBRE MANIFESTACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EXPRESO DEL CONSUMIDOR EN CONTRATOS DE ADHESIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1°.- Objeto. El presente reglamento tiene por objeto regular, para los fines previstos en los artículos 12 A y 17 de la Ley N° 19.496, los medios y condiciones idóneos para manifestar en forma expresa el consentimiento del consumidor, en la celebración, modificación y término de contratos de adhesión de productos y servicios financieros.

Artículo 2°.- Ámbito de Aplicación. Las disposiciones del presente reglamento se aplicarán a:

1) Proveedores de créditos de consumo, créditos hipotecarios, cuentas corrientes, cuentas de ahorro, líneas de crédito, tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, y, en general, de productos y servicios financieros cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, en adelante e indistintamente el “Proveedor” o los “Proveedores”; y

2) Consumidores que hayan contratado o soliciten contratar créditos de consumo, créditos hipotecarios, cuentas corrientes, cuentas de ahorro, líneas de crédito, tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, u otros productos y servicios financieros cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, en adelante e indistintamente el “Consumidor” o los “Consumidores”.

Artículo 3°.- Exclusión de Aplicación. No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las disposiciones de este reglamento no se aplicarán a aquellos productos o servicios financieros cuya contratación mediante contratos de adhesión, esté sujeta a leyes especiales y normas dictadas conforme a ellas, para efectos de su celebración, modificación y término, excepto en aquellas materias que no se encuentren expresamente previstas en esas regulaciones.

Asimismo, no se aplicarán las disposiciones de este reglamento, en lo concerniente a la estipulación o modificación de las tasas de interés aplicables en las operaciones de crédito de dinero a que den lugar los referidos contratos, que se regirán por lo establecido en las Leyes N°s 18.840, 18.010 u otras leyes especiales, y demás normas dictadas conforme a ellas.

26.07.2013

Título II

De la Manifestación del Consentimiento para la Celebración de Contratos de Adhesión de Productos y Servicios Financieros

Artículo 4º.- Formas de Manifestación del Consentimiento para la Celebración de Contratos. Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros regidos por el presente reglamento, en adelante e indistintamente el “Contrato” o los “Contratos”, podrán celebrarse mediante declaración firmada, o a través de alguno de los medios tecnológicos o de comunicación a distancia que se señalan en el artículo siguiente, los que se entenderán formar parte integrante del respectivo Contrato.

Artículos 5º.- Medios tecnológicos o formas de comunicación a distancia, idóneos. Se considerarán idóneos para que el Consumidor manifieste su aceptación, a la oferta que el Proveedor le dirija para la celebración de un Contrato, todos aquellos medios tecnológicos o formas de comunicación a distancia que permitan autenticar y verificar en forma previa la identidad del Consumidor y que este último otorgue su consentimiento.

Siempre que se cumpla lo establecido en el inciso anterior, resultarán idóneos para que el Consumidor manifieste su aceptación, entre otros, los siguientes medios tecnológicos o formas de comunicación a distancia:

- a) Páginas web o sitios web electrónicos de los Emisores;
- b) Correos electrónicos;
- c) Llamados telefónicos con mecanismo de grabación;
- d) Mensajes de texto;
- e) Dispositivos de autenticación biométrica;
- f) Cajeros automáticos, y
- f) Firma electrónica simple o avanzada obtenida conforme a la Ley N° 19.799 y su Reglamento.

Artículo 6º.- Condiciones para el Uso de Medios Tecnológicos o Formas de Comunicación a Distancia en la Celebración del Contrato. De emplearse alguno de los medios indicados en el artículo anterior, los Proveedores deberán contar con mecanismos de respaldo de la obtención del consentimiento, disponibles para su consulta por el Consumidor en caso que éste los solicite.

En todo caso, el Proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para cautelar que el Consumidor tenga un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales de la respectiva contratación y la posibilidad de almacenar o imprimir una copia de ellas.

26.07.2013

Asimismo, el Proveedor deberá enviar al Consumidor confirmación escrita de la respectiva contratación, dentro del plazo de 30 días desde su entrada en vigencia, por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que permita el debido y oportuno conocimiento del Consumidor, la que deberá contener una copia íntegra, clara y legible de la respectiva contratación.

Título III

De la Manifestación del Consentimiento para la Modificación y Término de Contratos de Adhesión de Productos y Servicios Financieros

Artículo 7°.- Formas de Manifestación del Consentimiento para la Modificación de Contratos. Las modificaciones contractuales propuestas por el Proveedor, deberán ser aceptadas por el Consumidor antes de su entrada en vigencia, en alguna de las formas establecidas en el artículo 4°, las que para estos efectos se entenderán formar parte integrante del respectivo Contrato.

El Consumidor podrá consentir una modificación contractual propuesta e informada por el Proveedor, independiente de si el Contrato original consta en soporte papel o en documento electrónico y de la forma en que se otorgó el consentimiento, mediante declaración firmada o a través de alguno de los medios tecnológicos o de comunicación a distancia indicados en el artículo 5°, siempre que se dé cumplimiento a lo señalado en el artículo 6° de este reglamento.

Artículo 8°.- Especificaciones Mínimas de la Propuesta de Modificación. La propuesta de modificación del Proveedor deberá señalar, en términos claros y simples, lo siguiente:

1) La época desde la cual regirán las respectivas modificaciones, la que no podrá ser inferior al plazo de treinta días siguientes a la fecha de su envío.

Con todo, tratándose de la modificación de las sumas indicadas en la letra a) del Artículo 17 B de la Ley N° 19.496, cuya aplicación implique una reducción de las mismas, la propuesta podrá señalar que se perfeccionará tan pronto se hubiere consentido en ella por el Consumidor y en todo caso a contar de la época prevista en ella, en caso que el Contrato sea indefinido.

2) El efecto asociado al rechazo expreso del Consumidor o a su no aceptación dentro del plazo establecido en el número anterior.

En tales casos, se deberá indicar que la modificación no producirá efecto alguno, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para poner término al Contrato, en caso que el Contrato sea indefinido, renovable y el Proveedor haya propuesto modificaciones con ocasión de su renovación, o de verificarse alguna de las causales de término establecidas en los Contratos a plazo, de conformidad a la Ley N° 19.496.

26.07.2013

Artículo 9°.- Ejercicio de la Facultad de Término del Contrato. En caso que el Proveedor ejerza la facultad de poner término al Contrato, conforme a lo dispuesto en el inciso final del artículo anterior, deberá respetar los plazos y montos de las obligaciones de pago previamente pactadas con el Consumidor.

Asimismo, el Proveedor deberá comunicar este hecho al Consumidor mediante un aviso en que, junto con informar esa decisión, indicará la oportunidad en que dicha terminación tendrá lugar, la que no podrá ser inferior al plazo de treinta días siguientes al envío del aviso de término. Por último, deberá declarar que, desde la fecha de la comunicación, el Proveedor podrá terminar el uso de la línea de crédito, en su caso.

Artículo 10°.- Formas de Manifestación del Consentimiento para el Término de Contratos. Las partes podrán poner término al Contrato mediante declaración firmada o a través de alguno de los medios tecnológicos o de comunicación a distancia indicados en el artículo 5°, siempre que se dé cumplimiento a lo señalado en el artículo 6° de este reglamento.

Disposiciones Transitorias

Artículo Único Transitorio.- El presente reglamento entrará en vigencia en el plazo de 30 días contado desde su publicación en el Diario Oficial.