

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA
SOBRE OFRECIMIENTO DE PROVEEDORES, DE
PRODUCTOS O SERVICIOS, CUYO PAGO SE
HACE EN CUOTAS Y A PLAZO.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00947

SANTIAGO, 27 NOV 2019

VISTO: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y, realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, la Ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la función del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, en efecto, es una necesidad del Servicio determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, entre ellas, el ámbito de aplicación de las reglas financieras. En especial en lo referido al ofrecimiento de productos o servicios cuyo pago se hace en cuotas y créditos directos.

4.- Que, por disponerlo así el artículo 3° de la ley N°19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir, las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1. APRUÉBASE la "Circular Interpretativa sobre ofrecimiento de proveedores, de productos o servicios, cuyo pago se hace en cuotas y a plazo", texto que se transcribe a continuación:

**CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE OFRECIMIENTO DE PROVEEDORES,
DE PRODUCTOS O SERVICIOS, CUYO PAGO SE HACE EN CUOTAS Y A
PLAZO.**

En la actualidad, el consumidor cuenta con los más diversos mecanismos de financiamiento para la adquisición de bienes o servicios¹. Entre ellos, destaca el denominado "pago en cuotas", el cual consiste en otorgar al consumidor la posibilidad de pagar el precio de un producto o servicio en un momento posterior, parcializando su monto en cuotas periódicas. A modo de ejemplo, en el mercado inmobiliario se ofrece la posibilidad de pagar el pie de un departamento en 24 ó 36 cuotas, en la venta de sepulturas la misma opción y en la venta de equipos de telefonía móvil se ofrece un arriendo con opción de compra o leasing, entre otros.

Esta práctica permite al consumidor parcializar y diferir el cumplimiento de su obligación, lo que se traduce en la adquisición de un determinado bien o servicio, al cual no podría acceder si el pago fuera al contado. De esta manera, puesto que se otorga financiamiento sin las formalidades y requisitos tradicionales que se exigen para contratar un crédito y, por la facilidad que se le da al consumidor para acceder a un bien, sin la necesidad de desembolsar el precio al contado, la fórmula descrita presentaría beneficios para ambas partes.

Por lo anteriormente descrito, resulta relevante determinar si la obligación de pagar en cuotas periódicas en un plazo determinado, puede ser calificada como un crédito, puesto que de ello dependerá la aplicación de las disposiciones de la Ley N° 18.010, incluyendo la definición de interés, los límites a la Tasa de Interés que se puede cobrar por sobre el capital y las sanciones civiles correspondientes, las normas de la Ley N° 20.555 respecto de los servicios crediticios, el artículo 37 y siguientes de la Ley N° 19.496, en el entendiendo que el proveedor está otorgando un "crédito directo" y, todas aquellas normas relativas a operaciones de crédito dinerario u operaciones financieras.

En este contexto, el desarrollo de la presente Circular tendrá por objeto determinar si, bajo la modalidad que hemos expuesto, el proveedor le otorga un crédito al consumidor, y, en consecuencia, a dicha operación le serían aplicable la Ley N° 18.010, la Ley N° 20.555 y, especialmente, el artículo 37 de la Ley N° 19.496, entre otras.

Para este análisis se utilizará la siguiente estructura:

En primer lugar, se desarrollará el financiamiento del consumidor, como una herramienta útil para que éstos adquieran bienes y servicios.

En segundo lugar, se explicará como el pago en cuotas y a plazo es una especie de financiamiento que constituye una operación de crédito.

Finalmente, en tercer lugar, se desarrollarán algunas ideas sobre el crédito directo regulado en el artículo 37 y siguientes de la LPDC.

¹ Este Servicio cuenta con Circulares Interpretativas sobre tarjetas de crédito, crédito de consumo, crédito hipotecario, entre otros, disponibles en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-21073.html>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. SOBRE EL FINANCIAMIENTO DEL CONSUMIDOR

1.1. Sobre el financiamiento en general

Las diversas especies de financiamiento constituyen una herramienta que permite acceder a bienes y servicios de mayor cuantía y que mejoran la calidad de vida de las personas. Actualmente existe una amplia oferta de productos financieros dirigidos a los consumidores, así como diferentes tipos de proveedores con productos diseñados para las múltiples necesidades de los consumidores.

Podemos establecer, preliminarmente y de manera muy genérica, que estas operaciones equivalen a "un cambio de una prestación presente por una contraprestación futura", es decir, se trata de un intercambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio recibiendo más tarde el pago correspondiente. En este sentido, desde el punto de vista del acreedor, un crédito consiste en ceder una parte de la "riqueza" que posee en este momento, por otra ganancia que obtendrá en el futuro, mientras que para el deudor consiste en la obligación futura o deuda respecto de esa "riqueza"².

Desde una perspectiva económica, es "la cesión en propiedad, por parte del acreditante, de un capital, normalmente retribuida, y, por parte del deudor, la aceptación de aquel capital con la obligación de abonar intereses y devolverlo en la forma pactada"³. Desde una perspectiva jurídica, se acuña el concepto de "crédito", delimitado por la dilación en el tiempo en la exigibilidad de una prestación: su elemento esencial es el "tiempo", ahí radica la esencia jurídica del rédito. En este sentido, crédito es "el aplazamiento o dilación, a partir del cual se determinan los derechos y obligaciones de las partes, con independencia de que exista o no confianza, goce o entrega de capital"⁴.

Una de estas formas de financiamiento o crédito (la más clásica) es el mutuo o préstamo de consumo, definido en nuestro Código Civil en su artículo 2196 como "un contrato en que una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo de restituir otras tantas del mismo género y calidad". Desde luego, tratándose de mutuos dinerarios, la legislación se ha modernizado y las reglas sobre ella se encuentran contenidas en la Ley 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero.

De esta manera, la Ley 18.010 define las operaciones de crédito de dinero como "aquellas por las cuales una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra la convención. Constituye también operación de crédito de dinero el descuento de documentos, sea que lleve o no envuelta la responsabilidad del cedente". Como se aprecia, la noción de financiamiento recogida a través de las operaciones de crédito de dinero descansa en la dilación en la exigibilidad del

² Recordemos que la acepción "crédito" no sólo hace referencia a un crédito monetario u operación de crédito de dinero, sino que, en un sentido amplio puede entenderse como un derecho personal, así lo señala el Código Civil en su artículo 578 al definir los derechos personales o créditos como "aquéllos que sólo pueden reclamarse de ciertas personas, que por un hecho suyo o la sola disposición de la ley han contraído las obligaciones correlativas; como el que tiene el prestamista contra su deudor por el dinero prestado o el hijo contra el padre por alimentos. De estos derechos personales nacen las acciones personales".

³ KOCH, A., El crédito en el Derecho, Traducción y notas del Derecho español por NAVAS, J. M., Ed. Revista de Derecho Privado, Madrid, 1946, p.20 y s., 40 y ss., 54 y ss.

⁴ SIMONETTO, E, Los contratos de crédito, trad. Espág. De J. V. Fuentes Lojo, notas de J. Martínez Valencia, Bosch, Barcelona, 1958.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cumplimiento de una obligación dineraria a cambio de un beneficio, es decir, el acreedor se obliga a no pedir la devolución inmediata del capital entregado hasta la fecha señalada de vencimiento de la obligación.

Siguiendo las ideas expuestas, y entendiendo que la operación de crédito de dinero es sólo una de las especies de financiamiento existente, debe entenderse como operaciones financieras todos aquellos negocios jurídicos que impliquen una puesta de medios dinerarios a disposición del consumidor (directa o indirectamente).

En base a lo anterior, podemos distinguir en las operaciones financieras, aquellas que tienen por objeto el dinero propiamente tal, es decir, en los que se produce una entrega real y material del mismo, los que comúnmente se denominan como "créditos financieros", u operaciones de crédito de dinero (métodos directo de disposición dineraria) y, aquellos créditos en los que se pone a disposición del consumidor medios de financiamiento o facilidades de pago (métodos indirectos).

En este sentido, la noción de financiamiento debe ser entendida de la manera más amplia posible, lo que incluye no sólo la entrega material del dinero, sino que también la puesta de medios dinerarios⁵.

Dado que existen diversos tipos de financiamiento y que estos no se limitan sólo a meros trasposos dinerarios o contratos típicos, se colige la necesidad de adoptar un concepto unitario de financiamiento que englobe como sinónimos "crédito financiero", "operación de crédito de dinero" y "crédito" en un sentido más amplio, o cualquier otro mecanismo de financiamiento adicional a las operaciones de crédito de dinero propiamente tales (ya definidos y descritos según la Ley 18.010). Como podría ser el pago en cuotas y a plazo.

1.2. Sobre el pago a plazos o cuotas

Previo a su análisis, se debe tener presente que respecto del pago de cuotas periódicas, pueden existir al menos dos situaciones que conviene precisar:

1.2.1. Pago en cuotas periódicas a las que el consumidor accede utilizando su tarjeta de crédito.

Como se mencionó, si el consumidor paga en cuotas usando tarjetas de crédito, existe una entrega de dinero desde la institución financiera al acreedor, debiendo el consumidor pagar las cuotas del precio ya pagado a la institución que concedió el crédito.

En este escenario, se configuraría el supuesto clásico de financiamiento explicado y regulado en la Ley 18.010. Por otro lado, puede ocurrir que el acreedor y la institución financiera sean la misma institución (crédito directo), sobre ello nos referiremos en un apartado más adelante.

⁵ Piénsese, por ejemplo, en el uso de la tarjeta de crédito en la cual el consumidor no recibe (de manera directa) el dinero, sino que, mediante una herramienta tecnológica, se desplaza directamente al patrimonio del proveedor la suma comprometida, y se compromete a pagar con posterioridad a la institución financiera conforme a los términos acordados.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.2.2. Pago en cuotas periódicas, pactadas con el acreedor, sin intervención de ninguna tarjeta de crédito.

Este segundo supuesto, que motiva la presente circular, se refiere al pago en cuotas periódicas, en cuotas o a plazo. Como señalamos, de un análisis del artículo primero de la Ley N° 18.010 se concluye que los pagos de saldos de precio de compraventa, no son una operación de crédito de dinero, para esta normativa.

Esto justifica la necesidad de regular de manera exhaustiva una operación onerosa. Recordemos que, a diferencia del Código Civil, el mutuo u operación de crédito de dinero regulado en la 18.010 es naturalmente oneroso.

Sin embargo, ello no implica que sólo las operaciones ahí descritas tengan carácter de financiero. En efecto, una interpretación armónica del artículo 26 de la misma norma que hace asimilable (para ciertos efectos) otras operaciones distintas a las del préstamo o mutuo dinerario, da a entender que no se trataría de un catálogo taxativo.

Señala en artículo: "lo dispuesto en los artículos 2°, 8° y 10 será también aplicable a las obligaciones de dinero constituidas por saldos de precio de compra venta de bienes muebles o inmuebles".

A su vez, el artículo 30, en lo referente a la cláusula de aceleración, nos especifica que también debemos considerar a aquellas operaciones a que se refiere el artículo 26, pues dispone expresamente "Las operaciones de crédito de dinero o aquellas operaciones de dinero a que se refiere el artículo 26 que tengan vencimiento en dos o más cuotas y contengan cláusula de aceleración deberán liquidarse al momento del pago voluntario o forzado o de su reprogramación con o sin efecto novatorio, conforme a las siguientes reglas:[...]"

De esta manera, conforme a las normas citadas, los saldos de precio de las compraventas a plazo se regirán por la Ley N° 18.010, en específico por los artículos 2° (definición de interés en operaciones reajustables y no reajustables), 8° (sanción al pacto de intereses que exceda el máximo convencional), 10° (anticipos o prepago en una operación de crédito de dinero y sus limitaciones) y además el artículo 30 (que regula la forma de liquidar las operaciones que contengan una cláusula de aceleración).

Así las cosas, si bien el pago en cuotas o a plazo no es una operación de crédito de dinero en sentido definido por dicha ley, ello no les quita su naturaleza de financiamiento o crédito en sentido amplio, lo que trae como consecuencia que sólo le serán aplicables ciertas disposiciones de ésta Ley, que regula las operaciones de crédito de dinero, ya que son un tipo de financiamiento.

En consecuencia, podemos entender que los saldos de precio son operaciones de financiamiento, pese a que no puedan ser considerados como operaciones de crédito de dinero según lo normado por la Ley N° 18.010, y que, por tanto, son operaciones que deberían quedar incorporadas dentro del ámbito de la protección al consumidor, porque su objeto será, en definitiva, facilitar la adquisición de productos por parte de los consumidores.

Son precisamente estas ideas que creemos hace referencia nuestro legislador al aludir al "crédito directo", y que ha estado incorporada en la LPDC desde su inicio, concepto al que nos abocaremos a continuación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ARTÍCULO 37 DE LA LDPC: "CRÉDITO DIRECTO"

La LPDC no define qué se entiende por crédito directo, sin embargo, de la historia de la Ley N° 19.496, podemos extraer algunas directrices generales.

Del análisis de la tramitación parlamentaria de esta Ley, se encuentran vastos argumentos que avalan la afirmación que el concepto de crédito de la LPDC es más amplio que el utilizando en la Ley N° 18.010. En efecto, el primitivo epígrafe en que se encuentra inserto el artículo 37 se denominaba "Del consumo a crédito". La Comisión de Economía del Senado sugirió cambiar esta denominación y nombrar al epígrafe como "Del crédito al consumidor", con el único objeto de no confundir las operaciones reguladas en este párrafo con aquéllas que norma la Ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero⁶. Al efecto, este informe declara: "Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, (...) acordó incluir en el encabezamiento de este artículo 29 el vocablo 'directo' entre las expresiones 'conceda crédito' y 'al consumidor', como una manera de establecer que esta disposición es aplicable a aquellas operaciones de crédito que se dan en forma directa entre un proveedor y un consumidor y no guarda ninguna relación con las operaciones reguladas por la ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero".

En el mismo sentido, en el Informe de la Comisión Mixta de la Cámara de Diputados, el Diputado Aníbal Pérez opinó que:

"Las normas de la ley N° 18.010 no son aplicables a relaciones contractuales entre proveedores y consumidores, porque dicho texto se aplica exclusivamente a las operaciones de crédito de dinero y el artículo 1° señala que éstas consisten en la entrega por una de las partes de una cantidad de dinero a la otra que deberá pagarla en un momento distinto a aquel en que se celebra la convención"⁷.

Siguiendo estas ideas, el Diputado Señor Urenda, comentando la importancia de las materias consagradas en el artículo 37 en comento, señaló, expresamente, que la venta a plazo es considerada como un tipo de crédito, en el siguiente tenor:

"(...) su sentido es, simplemente, proporcionar una oportuna información al comprador. Y entiendo, igualmente, que se refiere tanto al crédito implícito en una venta a plazo, como a aquel que se otorga simultáneamente, por lo general en el propio establecimiento, con el objeto de financiarlo, pero que en realidad corresponde a la misma operación".

En definitiva, podemos concluir que el espíritu de los legisladores fue, en todo momento, desvincular la noción de crédito dada por la LPDC de aquella entregada por la Ley N° 18.010, con el objeto de establecer un concepto mucho más amplio del que contempla la Ley aplicable a las operaciones de crédito de dinero.

⁶ Segundo informe de la Comisión de Economía del Senado, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, relativo a los derechos de los consumidores y que deroga diversas disposiciones legales sobre la materia. Boletín N° 446-03, de fecha 22 de agosto de 1995. Disponible en: https://www.bcn.cl/historiadela Ley/fileadmin/file_ley/6746/HLD_6746_9f765dd865419bb8c063b265c5063646.pdf

⁷ Informe de la Comisión Mixta, encargada de proponer la forma y modo de superar las discrepancias producidas entre el Senado y la Cámara de Diputados respecto del proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores. Boletín n° 446-03, de fecha 06 de agosto de 1996. disponible en: https://www.bcn.cl/historiadela Ley/fileadmin/file_ley/6746/HLD_6746_49accb077fdc38cec83b2989e61522a0.pdf

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Algunos proveedores sostienen que no les serían aplicables las disposiciones de la Ley N° 20.555 pues no serían proveedores de productos o servicios financieros, sino que, a lo más, se les aplicaría tan sólo el Párrafo Tercero del Título III de la LPDC referente al crédito al consumidor, cuyo artículo 37 lo circunscribiría a un cierto tipo de crédito, el crédito directo.

Cabe hacer presente que la norma en comento no fue introducida a la Ley N° 19.496 mediante la reforma de la llamada "Ley de Sernac Financiero", sino que la redacción del artículo 37 estuvo contemplada desde sus inicios en el proyecto de la Ley N° 19.496, -siendo complementado, posteriormente, su contenido por las Leyes N° 19.955 de 2004, N°20.715 de 2013 y N° 21.062 de 2018-, razón por la cual su aplicación se extiende naturalmente, como bien señala su encabezado, a "toda operación de consumo", y no sólo a aquellas en que sea parte un proveedor financiero. Tanto es así que, en el mismo encabezado, prescribe "(...) el proveedor deberá poner a disposición", utilizando, como es posible apreciar, la nomenclatura proveedor en su sentido amplio, sin realizar limitación alguna respecto del mercado o giro en que éste opere, siendo requisito sólo que, dentro de los productos que ofrece, otorgue crédito directo al consumidor.

En razón de lo anterior, nos inclinamos a afirmar que no existe inconveniente alguno en hacer aplicable el Párrafo III de la Ley N° 19.496, incluido el precepto antes citado, a cualquier operación de consumo en que en la práctica se conceda en cualquiera de sus formas un crédito directo al consumidor, entendido éste en su noción amplia.

Además, y en concordancia con lo anterior, interpretamos que también resultan aplicables las disposiciones de la Ley N° 20.555, toda vez que, en los artículos que esta normativa introduce, se utilizan nomenclaturas tales como "proveedores de productos o servicios financieros" o "proveedores de servicios financieros", centrando entonces su ámbito de aplicación en la naturaleza del producto o servicio ofrecido y no en la calidad o giro del proveedor que los ofrece, de lo que se concluye, en definitiva, que la normativa de "Sernac Financiero" será aplicable a todas las operaciones en que se contrate un producto o servicio financiero, independiente del rubro o giro del proveedor.

Aún más, esta afirmación se encuentra en plena conformidad con el tenor del artículo 17 B de la Ley N° 19.496 el que, al consagrar los deberes mínimos de información en la contratación de servicios y productos financieros, realiza una enumeración específica de los tipos de proveedores a los que le serán aplicables estas disposiciones, para luego terminar señalando que le serán también aplicables a "toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos", abriendo de manera amplia su aplicación a cualquier entidad o persona natural que ofrezca productos y servicios financieros, dentro de los cuales se incluye el crédito.

Por lo tanto, entendemos que el concepto de "crédito directo" empleado por la LPDC hace referencia a aquel crédito que cumple con los siguientes requisitos:

- a. Es aquel conferido por el mismo proveedor que ofrece el bien o presta el servicio (no existe un "proveedor intermediario" que ofrezca el crédito, Art., 37 inciso 1° de la LPDC)
- b. Se otorga para el pago de un bien o servicio ofrecido por el mismo. (Art., 37 inciso 1° letra a) de la LPDC)
- c. Existencia de saldos de precio a favor del proveedor (Art., 37 inciso 1° letra b) de la LPDC)
- d. El pago del saldo del precio se traslada a un momento posterior, previamente acordado por las partes (Art. 37 inciso 1° letra d) de la LPDC)

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- e. El pago del saldo del precio se pacta en cuotas, pagaderas en un plazo determinado o en forma periódica (Art. 37 inciso 1° letras a) y d) de la LPDC.

En consecuencia, el concepto de crédito directo de la LPDC hace referencia a aquel crédito que se otorga para el pago de un bien o servicio, y resultan plenamente aplicables las disposiciones de la Ley N° 19.496, en especial las contempladas en el Título III en su Párrafo 3°, las que dicen relación con los contratos por adhesión y aquellas introducidas por la Ley N° 20.555. Además, por remisión del artículo 26, las de la Ley N° 18.010; y que el concepto de crédito de la LPDC resulta ser más amplio que el de la ley N° 18.010, pues no sólo se refiere a operaciones de crédito de dinero, sino que, a la prestación de bienes o servicios, o cualquier clase de financiamiento.

2. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre ofrecimiento de proveedores, de productos o servicios, cuyo pago se hace en cuotas y a plazo" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4. REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto - a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**


LUCAS DEL VILLAR MONTT
★ DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR