



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

GUÍA DE ALCANCE FINANCIERO EN OPERACIONES DE CRÉDITOS DE CONSUMO

INTRODUCCIÓN

La Ley N° 20.555, se publicó el día 5 de diciembre de 2011 y entró en vigencia el día 4 de marzo de 2012, modificó la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), y permitió generar un nuevo estándar en materia de protección de los derechos de los consumidores financieros. Adicionalmente, el 31 de julio del 2012, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 43, de 2012 del Ministerio de Economía, Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo.

Uno de los principales objetivos de la referida Ley, así como de los reglamentos que la complementan, es que exista una mayor entrega de información a los consumidores, de forma más homogénea y eficaz, reduciendo las asimetrías presentes en el mercado financiero. Cuando los consumidores están bien informados y cuentan con una variedad de opciones comparables de donde elegir, pueden tomar mejores decisiones de consumo.

La implementación de los reglamentos dictados luego de la entrada en vigencia de la ley 20.555, que contienen aspectos más específicos que deben ser aplicados, dio lugar a un proceso creciente de consultas sobre la adecuada aplicación de las nuevas disposiciones ante casos especiales, principalmente en vista a las características particulares de ciertos proveedores o por las propiedades o atributos específicos de un determinado producto o servicio financiero. En este sentido, cabe destacar que, dada la heterogeneidad de la naturaleza de proveedores de productos y servicios financieros, la normativa específica aplicable y las características propias de dichos productos y servicios, las disposiciones de los reglamentos establecen un estándar general, que debe aplicarse de manera genérica en la entrega de información a los consumidores por parte de los proveedores financieros, incluyendo un conjunto de derechos y deberes tanto para el proveedor como para el consumidor.

Es por ello que mediante el presente documento, el Servicio Nacional del Consumidor pretende abordar ciertos aspectos particularmente relevantes en materia de información financiera, abordando un listado de instrumentos o elementos sobre los cuales, frecuentemente, recaen las consultas de proveedores y otros agentes del sistema, procurando brindar una guía que permita establecer lineamientos referentes a su correcta comprensión, así como a criterios y métodos de cálculo, esto último, principalmente, frente a la obligación de informar la Carga Anual Equivalente (CAE) y los factores que inciden en ella.

De esta forma, el SERNAC ha trabajado sobre la base de los siguientes principios contemplados en la LPC:

- **Principio de Veracidad:** la información que se entrega a los consumidores debe ser veraz y oportuna. Lo anterior se encuentra reconocido en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la LPC, en virtud del cual, en el contexto de los productos financieros, lo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

informado debe corresponder a lo efectivamente ofrecido y cobrado. Así, si bien es razonable estimar ciertos supuestos para la entrega de información (por ejemplo, los elementos que inciden en el cálculo de la CAE), la información debe ceñirse lo más posible a lo que el consumidor pagará efectivamente.

- **Principio de Comprobabilidad:** establecido en el artículo 33 de la LPC, que, en materia financiera, se refiere a que los cobros realizados por parte del proveedor, ya sea por conceptos como el uso del instrumento, fijación de tasas o tarifas, gastos notariales, etc., deben ser susceptibles de comprobación, es decir, el proveedor debe tener la capacidad de demostrar fehacientemente todos y cada uno de los ítems de cobro, con especial énfasis en aquellos elementos que inciden en la CAE y en el Costo Total del Crédito.
- **Principio de Disponibilidad y Acceso a la Información:** La información relativa a los productos y servicios financieros debe estar disponible para los consumidores (CAE, Costo Total del Crédito, Tasa de interés, Valor Cuota y otras características u condiciones de contratación relevantes).
- **Principio de Autosuficiencia:** Cada canal o medio de información debe bastarse a sí mismo, es decir, deben ser suficientes y verídicos en cuanto a su contenido, de manera tal que ellos no carezcan de la información que por ley los proveedores están obligados a entregar a los consumidores.

1. Seguros específicos en créditos de consumo

Se deben incorporar en el cálculo de la CAE de créditos de consumo todos los seguros voluntariamente contratados, esto de acuerdo a la definición de CAE establecida en el artículo 3° del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo, cualquiera que sea su modalidad de cobro.

En general, los seguros para créditos de consumo se cobran bajo prima única, contemplándose dentro del monto bruto del crédito, aunque pueden existir excepciones. Si existe un seguro asociado al crédito contratado y su valor no está incorporado al monto bruto del crédito, puede estar incorporado al valor cuota, es decir, el importe mensual por este concepto se suma al valor de la cuota del crédito (esto se verifica especialmente respecto de los créditos otorgados por Cajas de Compensación de Asignación Familiar).

Es fundamental que en los flujos de pago se refleje el cobro de los seguros de manera realista, sin importar su naturaleza, mientras sean contratados voluntariamente de forma asociada al crédito.

2. Cálculo de la CAE Vigente

La Carga Anual Equivalente Vigente (CAEV) debe incorporar el efecto de la comisión de prepago correspondiente, según las características del crédito. Se debe tener presente que la CAEV se calcula sobre la base del saldo de capital insoluto a la fecha de prepago, sin considerar cuotas morosas más la comisión de prepago (ver Ejemplo N° 2, más adelante).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Impuesto de timbres y estampillas en créditos de consumo

El impuesto de timbres y estampillas se considera en el cálculo de la CAE en función de su cobro, es decir, la práctica general es que se incluya en el monto bruto del crédito, pasando a formar parte de la deuda a amortizar. De lo contrario deberá incluirse según el flujo efectivo correspondiente.

4. Simulaciones de créditos de consumo y publicidad

Las simulaciones realizadas por las entidades financieras con fines referenciales y de difusión, deberán considerar el desarrollo de la deuda en periodos homogéneos. Se recomienda la utilización de meses de 30 días y años de 360 días, a fin de entregar información que sea posible de corroborar, incluso si el cobro efectivo de los créditos se realiza considerando desfases de calendario y feriados. Esto como medida simplificadora, que permita una real comparación entre productos.

5. Créditos de consumo con periodo diferido y meses de no pago

Los periodos diferidos y meses de no pago reducen la Carga Anual Equivalente, mientras aumenta el costo total del crédito por el efecto de la agregación de intereses. El cálculo de la CAE debe contemplar los flujos efectivos, considerando todo periodo de gracia o no pago que se pacte en la operación de crédito.

Dado que los periodos de gracia reducen la CAE, a la vez que aumenta el costo total de crédito, se hace necesario que, con el fin de procurar que los costos sean descritos de la forma más clara posible, junto con la CAE, se incorpore el Costo Total del Crédito en toda ocasión. Debe tenerse presente que, en virtud a lo dispuesto en el artículo 3 inciso 2º letra a) de la LPC, los consumidores financieros tienen derecho no sólo a conocer la CAE, sino que también a recibir la información del costo total del producto o servicio financiero.

Adicionalmente, y en concordancia con el deber de los proveedores de entregar información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios que ofrecen, contenido en el artículo 3 inciso 1º letra b) de la LPC, se debe agregar en simuladores y mensajes publicitarios, mediante una nota explicativa o similar, información acerca del hecho que un determinado crédito se ofrece bajo meses de no pago o periodo diferido. Lo mismo aplicará en aquellos casos en que sean adicionados intereses a propósito del cobro anticipado de alguna cuota o debido a la fecha de curse de un determinado crédito.

6. Crédito de consumo automotor (con prenda) y crédito de consumo de libre disponibilidad

Los créditos automotores se encuentran comprendidos dentro de la definición de crédito de consumo contenida en el artículo 3 numeral 1º del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo, siéndoles aplicables sus disposiciones. En consecuencia, el cálculo de la CAE y del costo total de los mismos debe considerar los pagos

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

por amortización, intereses y los gastos o cargos propios del crédito, así como los gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.

Debe tenerse presente que la Ley N° 20.855, que Regula el Alzamiento de Hipotecas y Prendas que Cauccionen Créditos, establece la obligación del proveedor financiero de tramitar y pagar los costos de alzamiento de prendas e hipotecas, una vez pagado el crédito que es objeto de caución.

7. Avances con Tarjeta de Crédito y Créditos de Consumo

Los créditos otorgados a titulares de tarjetas de crédito, comúnmente llamados "avances en efectivo", cualquiera sea su denominación, recibirán el mismo tratamiento de los créditos de consumo en la medida en que se trate de créditos de libre disposición, en dinero en efectivo, otorgados a titulares de tarjetas, pero que no se relacionen con el cupo otorgado a la tarjeta de crédito y por lo tanto necesiten una evaluación de riesgo diferente.

8. Ejemplos

Ejemplo N°1

Cálculo de la CAE de Crédito de Consumo

A continuación, se ilustrará mediante un ejemplo el cálculo de la CAE de un crédito de consumo, teniendo a la vista la siguiente información:

Tabla N°1. Antecedentes de crédito de consumo

| Ejemplo CAE Crédito Consumo | |
|------------------------------------|-----------|
| Monto líquido crédito (\$) | 3.000.000 |
| Plazo del crédito (meses) | 24 |
| Seguro de desgravamen (\$) | 24.356 |
| Seguro de cesantía (\$) | 57.537 |
| Gastos Notariales | 1.111 |
| Impuesto (ITE)(\$) | 24.664 |
| Tasa de interés mensual | 2,08% |
| Cuota Total (\$) | 165.799 |
| Monto bruto del crédito (\$) | 3.107.668 |

Para resolver este ejercicio de cálculo de CAE, primero debemos encontrar el valor i_f que iguala el valor presente de todas las cuotas que paga el consumidor con el monto líquido del crédito otorgado de acuerdo con la siguiente ecuación¹:

¹ Esta expresión corresponde a la señalada en el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo para efectos del cálculo de la CAE.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

$$\sum_{n=1}^N D_n(1 + i_f)^{-tn} = \sum_{m=1}^M R_m(1 + i_f)^{-tm}$$

Donde:

D_n : Dineros recibidos por el contratante.

R_m : Pagos por amortización, intereses, los Gastos o Cargos del Crédito y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si los hubiere.

n : Número de desembolsos en los que se entrega el Crédito de Consumo.

m : Número de los pagos simbolizados por R.

tn : Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la de la disposición n . La frecuencia de tiempo deberá ser consistente con la frecuencia de composición de la tasa de interés.

tm : Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la del pago m . La frecuencia de tiempo deberá ser consistente con la frecuencia de composición de la tasa de interés.

i_f = Tasa en base anual, con frecuencia f .

Utilizando la información de la Tabla N°1 y la ecuación anteriormente señalada, el valor de i_f que iguala el valor presente de todas las cuotas con el monto líquido del crédito otorgado es el siguiente:

$$i_f = 2,39\%$$

Una vez obtenido el i_f , la CAE se calcula como:

$$\begin{aligned} CAE &= i_f * f \\ CAE &= 2,39\% * 12 \\ CAE &= 28,74\% \end{aligned}$$

Por lo tanto, la Carga Anual Equivalente (CAE) para esta operación de crédito de consumo es de **28,74%**. En tanto, el Costo Total del Crédito (CTC), que corresponde a la suma de todos los pagos periódicos definidos como valor de la cuota en función de un plazo, asciende a **\$3.979.166**.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ejemplo N°2 Cálculo de la CAEV de Crédito de Consumo

A continuación, se ilustrará mediante un ejemplo el cálculo de la Carga Anual Equivalente Vigente (CAEV) de un crédito de consumo. La Carga Anual Equivalente Vigente o CAEV, es un indicador expresado en forma de porcentaje que posibilita al consumidor comparar y verificar la conveniencia de contratar o no un nuevo crédito de consumo, para pagar anticipadamente un crédito vigente. Para la elaboración del ejemplo se utilizará la información proporcionada en la Tabla anterior (Ejemplo N° 1) y de manera complementaria los siguientes datos:

Tabla N°2. Antecedentes para cálculo de CAEV

| Ejemplo CAEV ² | |
|--|-----------|
| Crédito original (\$) | 3.000.000 |
| Monto bruto del crédito original ³ (\$) | 3.107.668 |
| Tasa de interés operación | 2,08% |
| N° pagos pactados | 24 |
| Número de cuotas pagadas | 5 |
| Valor de la cuota (\$) | 165.799 |
| Costo Prepago (\$) | 53.672 |
| Capital a prepagar (\$) | 2.580.389 |

Para resolver este ejercicio de cálculo de la CAEV, debemos encontrar el valor i_f al descontar los flujos de egresos que debe realizar el consumidor, que igualan el saldo de capital insoluto, de acuerdo con la ecuación N° 5, planteada en reglamento de información al consumidor de créditos de consumo:

$$Q_t = \sum_{m=t}^M R_m (1 + i_f)^{[t-m-1]} - CMP_t$$

² Prepago se solicita al comienzo del período N° 6. No existen cuotas morosas. Los cálculos consideran el crédito pagado hasta la cuota N° 5.

³ Valor incorpora seguros, impuestos y gastos notariales, según tabla N° 1.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Donde:

Q_t : Saldo de capital insoluto previo al pago de la cuota correspondiente al periodo "m". Éste no considerará cuotas morosas.

t : Tiempo o número de cuota en la que se quiere ejercer el prepago. Este valor será fijo.

CMP_t : Monto de los Costos de Pago Anticipado o Prepago en el tiempo t.

R_m : Pagos por amortización, intereses y los Gastos o Cargos Propios del Crédito y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados si los hubiere, en el periodo m. Esta corresponderá al Valor de la Cuota.

M : Número total de los pagos.

Reemplazando los valores de la tabla precedente en la ecuación antes señalada, el desarrollo es el siguiente:

$$2.580.389 = \sum_{m=6}^{24} 165.799(1 + i_f)^{[t - m - 1]} - 53.672$$

Así, la CAEV, o la tasa que permite dicha igualdad, corresponde a 1,86%, lo que al multiplicarse por 12 da un total de 22,28%, tal como se ilustra a continuación:

$$\begin{aligned} CAEV &= i_f * f \\ CAEV &= 1.86\% * 12 \\ CAEV &= 22,28\% \end{aligned}$$

De acuerdo con el ejemplo adjunto, el resultado para el capital insoluto del crédito ilustrado, corresponde a una CAEV de 22,28%.