

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA
SOBRE VENTAS ATADAS Y VENTAS
CONJUNTAS.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0188

SANTIAGO, 21 MAR 2019

VISTO: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653, de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en la Ley N° 19.880; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; la resolución exenta N° 158 de fecha 14 de marzo de 2019, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad; y la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también SERNAC, 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 determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, entre ellas, la regulación financiera de las ventas atadas y ventas conjuntas.

4.- Que, en virtud de lo anterior, mediante Oficio N° 01628, de fecha 24 de enero de 2019, se realizó una invitación a los representantes del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, en la que participaron gremios y asociaciones de consumidores, para que realizaran observaciones a las hoy llamadas "Guías de alcance jurídico" con sus representados, las cuales fueron recogidas para efectos de la dictación de la presente circular interpretativa administrativa.

5. 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

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública, por lo que

RESUELVO:

1. APRUEBA DOCUMENTO. Apruébase el documento denominado "Circular Interpretativa sobre ventas atadas y ventas conjuntas", cuyo texto forma parte integrante de este acto administrativo.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La "Circular Interpretativa sobre ventas atadas y ventas conjuntas" será obligatoria para los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor.

3. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre ventas atadas y ventas conjuntas" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

4. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia en la fecha de la total tramitación de este acto administrativo.

5. 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, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.


LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
★



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE VENTAS ATADAS Y VENTAS
CONJUNTAS.**

I. INTRODUCCIÓN	4
II. HISTORIA DE LA LEY 20.555: VENTAS ATADAS Y VENTAS CONJUNTAS:	4
III. NORMAS LEGALES APLICABLES:	4
IV. PERSONAS OBLIGADAS	5
V. CONTENIDO DE LA PROHIBICIÓN	5
A. VENTA ATADA EN LA LPC:	5
B. OTROS ASPECTOS DE LAS VENTAS ATADAS Y CONJUNTAS	6

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

I. INTRODUCCIÓN

La Ley N° 20.555, publicada el día 5 de diciembre de 2011, y cuya entrada en vigencia se produjo el día 4 de marzo de 2012, modificó la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPC). Esta normativa tuvo como finalidad específica regular desde la óptica de la protección de los derechos de los consumidores los productos y servicios financieros.

El propósito de este documento es abordar, en términos generales, los aspectos de mayor relevancia respecto a dos modalidades de ventas: **ventas atadas** y **ventas conjuntas** (Art. 17 B letra d) y Art. 17 H), teniendo como premisa que las **ventas atadas** se encuentran expresamente **prohibidas** por nuestra legislación.

II. HISTORIA DE LA LEY 20.555: VENTAS ATADAS Y VENTAS CONJUNTAS:

En la discusión parlamentaria se expresó que el proyecto de "Sernac Financiero" tenía como objetivo fundamental la protección del consumidor en el ámbito de los productos y servicios financieros, razón por la cual esta Ley debía contemplar a lo menos la detección de prácticas abusivas en materia de crédito, con el fin de que este organismo persiguiera una oportuna sanción a las prácticas comerciales desleales relacionadas con la oferta de crédito, dentro de las cuales se incluye la **venta atada** de productos.

Sin embargo, los legisladores tuvieron especial cautela en orden a no impedir, a través de la regulación de las ventas atadas, los beneficios que suponen para los consumidores la venta conjunta de productos. En este sentido, el Gerente General de ABIF, indicó en su oportunidad, que el sistema de venta conjunta de productos permite a los bancos, ahorros respecto de los costos de cobranzas y riesgo del crédito, lo que redundará finalmente en la rebaja de las tasas de interés a los clientes.

En definitiva, se estableció que si los consumidores cuentan con la información adecuada y esta circunstancia es fiscalizada correctamente por los organismos correspondientes, no se observa problema en permitir la venta de productos en conjunto si de ello resulta un beneficio para el cliente.

Es por esto que finalmente se incorporaron, entre otras regulaciones, ciertos parámetros para diferenciar las denominadas "ventas atadas" de las "ventas conjuntas", plasmados en los artículos 17 B letra d) y Art. 17 H de la Ley N° 19.496, estableciendo una prohibición expresa respecto de las primeras y permitiendo, bajo el cumplimiento de ciertos requisitos, las ventas conjuntas.

III. NORMAS LEGALES APLICABLES:

Para efectuar el análisis, nos referiremos principalmente a los artículos 17 B letras a) y d) y 17 H, atendido a que reglan y se circunscriben a productos y servicios financieros, todo ello en relación al artículo 3 letra a) y 13 de la LPC, además de reseñar preceptos reglamentarios vinculados, como son el

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Reglamento sobre Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, Reglamento sobre Créditos de Consumo, y Reglamento sobre Créditos Hipotecarios. De igual manera, sucintamente, procederemos a mencionar a otras temáticas relacionadas como es la Instrucción de carácter general N° 2/2012, del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, y la incorporación del artículo 12 B a la LPC (a través de la ley N° 21.081 que modificó la LPC), sobre ofertas conjuntas en el mercado de telecomunicaciones.

IV. PERSONAS OBLIGADAS

- Proveedores de productos o servicios financieros, conforme al art. 17 H LPC.
- Bancos e Instituciones Financieras, conforme al art. 17 H LPC.
- Sociedades de apoyo a su giro.
- Establecimientos comerciales.
- Compañías de seguros.
- Cajas de compensación.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito, y
- Toda persona natural o jurídica proveedora de productos o servicios financieros, que otorguen contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero.

V. CONTENIDO DE LA PROHIBICIÓN

Se prohíbe ofrecer o vender productos o servicios de manera atada.

A. VENTA ATADA EN LA LPC:

(i) La Ley 20.555 se refiere a la venta atada, en términos generales, como aquella operación en que, para la adquisición de un determinado producto o servicio financiero, se exige la contratación de otros productos o servicios de manera imperativa.

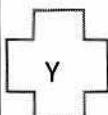
Cabe destacar que esta modalidad de venta atada no sólo infringe dicha prohibición, sino que, además, transgrede el derecho a la libre elección del bien o servicio consagrado en el art. 3 letra a) de la LPC, y el derecho a que no sea negado injustificadamente por el proveedor la venta de bienes o la prestación de servicios en los términos establecidos el art. 13 de la misma Ley.

Art. 17 H: *"Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:*

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos



No lo tiene disponible en forma separada y se puede contratar de esa manera con otros Proveedores.

Lo tiene disponible en forma separada pero en condiciones arbitrariamente discriminatorias para el consumidor.

Para la LPC es indiferente el hecho de que el producto que se pretende imponer guarde o no relación con el producto o servicio financiero principal. En otras palabras, estamos frente a una venta atada incluso si el producto o servicio que se pretende atar no está directamente relacionado o conexo al principal.

(ii) Los requisitos para que se configure una venta atada son los siguientes:

1. Se vende un producto o servicio financiero,
2. Al realizar esa venta, se impone o condiciona al adquirente contratar otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y el proveedor del producto o servicio financiero:
 - a. No tiene el producto o servicio financiero disponible para contratarlo separadamente, en circunstancias que se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o
 - b. Tiene disponible el producto o servicio financiero en forma separada, pero en condiciones arbitrariamente discriminatorias para el consumidor.

En resumen, para la LPC siempre que se imponga la adquisición de un producto o servicio financiero en forma adicional a otro, en las condiciones expuestas, se está en presencia de una "venta atada" prohibida por la ley. Lo anterior, incluso si los bienes o servicios que se pretenden "atar" son prestados por proveedores distintos.

B. OTROS ASPECTOS DE LAS VENTAS ATADAS Y CONJUNTAS

1. Venta conjunta vs. Venta atada.

La LPC **no prohíbe las ventas conjuntas**, esto es, aquellas en que en un mismo acto se venden dos o más más servicios o productos financieros, pero sin imponer o condicionar la contratación de uno al otro. Es más, las ventas conjuntas pueden aparejar beneficios de carácter económico para el consumidor en los casos en que, del cálculo del valor de cada producto o servicio contratados en conjunto, aparezca que éste resulta ser inferior al valor que tiene cada producto o servicio si se contrataran por separado.

Es por lo anterior, que cabe reiterar que lo que la LPC prohíbe no es que se comercialicen dos o más productos de manera conjunta, sino que la prohibición

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

va dirigida a la realización de ventas atadas, configurándose éstas cuando la adquisición del segundo producto o servicio es obligatoria o forzosa para el consumidor.

Las ventas conjuntas deben contar con la **manifestación de la voluntad** del consumidor respecto de cada uno de los productos que se venden por separado, constando su aceptación ya sea en el contrato principal o en los anexos correspondientes. De esta forma, el proveedor está autorizado para realizar promociones u ofertas que constituyan ventas conjuntas, en el entendido que se ofrecen dos o más productos en condiciones que le son más favorables al consumidor, pero éstas no podrán significar de modo alguno que, para contratar un determinado producto o servicio financiero, se le imponga o condicione la contratación de otros productos o servicios adicionales especiales o conexos.

Con el objeto de ilustrar de mejor manera la diferencia entre estas dos modalidades de venta de productos o servicios financieros, procederemos a exponer los siguientes ejemplos:

Ejemplo 1: Se acerca un consumidor a una entidad bancaria a solicitar un crédito de consumo de \$1.200.000 pagadero a 24 cuotas mensuales. El ejecutivo de ventas le señala que cumple con los requisitos para obtener el crédito, pero que éstos imponen la contratación de un seguro de Desgravamen y otro de Cesantía, los cuales serán incluidos en el valor de cada cuota mensual (ambos seguros no tienen el carácter de obligatorios por imperativo legal). El consumidor, a su vez, le pregunta si puede obtener el crédito sin contratar éstos seguros o si puede cotizar el valor de los mismos con otra compañía aseguradora que le ofrezca un precio más conveniente, a lo que el ejecutivo responde señalando que para tomar el crédito con su entidad bancaria es obligatoria la contratación de los seguros indicados y que no es posible su contratación con otra entidad, debiendo firmar las pólizas de las compañías aseguradoras que el banco le ofrece.

En este caso estamos ante una venta atada toda vez que el consumidor no puede obtener el crédito de consumo sin la contratación de los seguros asociados, y que tampoco se le da la opción de elegir a otro proveedor con el que realizar dicha contratación.

Ejemplo 2: Una consumidora se acerca a una entidad bancaria para aperturar una cuenta corriente. El ejecutivo de ventas le indica que cumple con los requisitos y que, si así lo quiere, además de este producto, puede obtener una Tarjeta de Crédito del mismo banco. Le realiza una excelente oferta para el caso que decida tomar estos dos productos de manera conjunta, pero le recalca que no es requisito para obtención de la cuenta corriente la contratación de la Tarjeta de Crédito, sino que sólo se trata de un mejor precio que ofrece el Banco si los contrata de manera conjunta, y que, de todas maneras, puede obtener sólo la cuenta corriente si es sólo ese el producto que desea. La consumidora, antes de tomar la decisión final, cotizó la tarjeta de crédito de manera separada en otros proveedores y corroboró que efectivamente el precio de la contratación conjunta con el banco le resultaba más conveniente.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En este último caso, estamos ante una venta conjunta, ya que se ofrece un producto de manera conjunta a la contratación de uno distinto, pero no se condiciona la contratación de uno de ellos a la del otro, quedando al solo arbitrio del consumidor tomar la oferta realizada por la entidad de crédito. Mientras la venta conjunta implica la oferta de varios productos tanto en conjunto como por separado, la venta atada sólo contempla la venta empaquetada de varios productos.

2. Otras prohibiciones relacionadas a las ventas atadas:

(i) Aumentos de precio por cierre de producto o servicio financiero contratado conjuntamente (incisos 2° y 3° del art. 17 H LPC):

El inciso 2° del Art. 17 H de la LPC establece la prohibición de aumentar precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas, para el evento en que, habiendo contratado en forma voluntaria conjuntamente dos o más productos, el consumidor termina o pone fin a alguno o algunos de ellos, siempre que el producto o servicio financiero que se quiere cerrar o resolver, dependa de la mantención de otro.

Además, el inciso 3° del Art. 17 H contempla un efecto específico para los acuerdos adoptados frente a un mediador o la sentencia de un árbitro que recoja la infracción de aumentar los precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, por cierre de este último. Dicha norma expresa que "*... el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.*"

(ii) Prohibición de restringir o condicionar los medios de pago (inciso 4° art.

17 H LPC):

El inciso 4° del Art. 17 H de la LPC establece que no pueden restringirse los medios de pago a aquellos administrados u operados por el mismo proveedor o por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro, sino que solamente podrá ofrecer descuentos o beneficios adicionales al medio de pago administrado u operado por ella.

(iii) Productos o servicios ofrecidos o contratados conjuntamente (Art. 17 B letra d) LPC):

El Art. 17 B letra d) de la LPC prescribe las especificaciones mínimas que deben incluir los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por Bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos.

Específicamente, se establece la posibilidad de contratar de manera simultánea dos o más productos o servicios financieros o de contratar un servicio principal

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

que conlleve a la contratación voluntaria de otro producto especial, asociado o conexo, pero reconociendo también que existen casos en que la contratación de un determinado producto o servicio financiero conlleva la contratación de otros productos o servicios en virtud de un imperativo legal. En concordancia con lo anterior, obliga al proveedor a identificar claramente en el contrato cuáles productos fueron contratados de manera voluntaria y cuáles son los que se han debido contratar por exigencia legal, entendiendo incluidos aquellos productos o servicios que, al momento de dictarse la Ley 20.555, eran exigibles legalmente a los consumidores, a saber: el seguro de incendio y desgravamen para créditos hipotecarios por mutuo endosable; el seguro de desgravamen para créditos sociales; y el seguro de incendio y sismo para la contratación de créditos hipotecarios con subsidio habitacional.

(iv) Relación con condiciones objetivas:

El art. 20 N° 9 del Reglamento sobre Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias y Reglamento sobre Créditos de Consumo, y el art. 20 N° 14 del Reglamento sobre Créditos Hipotecarios, **establecen como una Condición Objetiva** para fundar las razones del rechazo a la contratación de un Crédito de Consumo, o tarjeta de crédito, el incumplimiento del Consumidor de contratar oportunamente una póliza de seguro requerida por el Proveedor.

Lo anterior, significa que el proveedor podría rechazar el otorgamiento de un crédito en caso de negativa del consumidor de contratar un seguro asociado a un crédito de consumo o a una tarjeta de crédito, pero sólo en la medida que se trate de una venta conjunta y, en ningún caso, de una venta atada, pues, de lo contrario, se atentaría en contra de lo prescrito en el art. 17 H de la LPC. En otras palabras, esta norma aplicaría, a manera de ejemplo, para el caso en que los seguros fueran ofrecidos en forma conjunta como parte de una promoción u oferta y el consumidor la haya aceptado en dichos términos y, luego, no contrate el seguro requerido por el proveedor para hacer efectiva tal oferta o promoción; o tratándose de un crédito hipotecario, cuando el consumidor, habiéndose comprometido a contratar el seguro de incendio o de desgravamen con una compañía de seguros distinta a la ofrecida por el proveedor, no lo haga.

(v) Cotizaciones de productos ofrecidos conjuntamente (inciso tercero del Art. 17 G LPC):

El inciso tercero del Art. 17 G de la LPC establece, a propósito de las cotizaciones de productos ofrecidos conjuntamente, el estándar que debe cumplir la información de las cotizaciones de productos o servicios financieros que involucren otro producto o servicio.

En concreto, se señala que debe darse información acerca de todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de cada producto ofrecido. Además, se debe informar la comparación de los valores que tendría cada uno de los productos si se contrataran separadamente.

Asimismo, toda la información anterior debe tener un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía, extensión y



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ubicación de la gráfica, es decir, la información debe tratarse de manera uniforme para todos los datos otorgados.

(vi) Ofertas conjuntas en servicios de telecomunicaciones (Art. 12 B Ley N° 21.081):

La ley N° 21.081, que introduce modificaciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, regla las ofertas conjuntas ofrecidas por los proveedores de servicios de telecomunicaciones, señalando en su Art. 12 B que, deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que se incluyen en los paquetes, indicando que no podrán atar, ligar o supeditar, bajo ningún modo o condición, la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro.

Esta disposición viene a reiterar lo señalado en la normativa ya citada e introducida por la ley N° 20.555, la cual se encontraba acotada para los productos y servicios financieros, con lo que, en la actualidad, se extiende a los servicios de telecomunicaciones, recogiendo el imperativo para los proveedores de dicho mercado, de ofrecer a los consumidores de manera individual los servicios y planes, debiendo informar expresamente la prohibición de contratación atada.

(vii). SANCIÓN AL INCUMPLIMIENTO:

En el caso de las ventas atadas, tratándose de productos y servicios financieros, la sanción está establecida en el Art. 17 K de la LPC señalando que esta consiste en una multa, teniendo en consideración la modificación establecida por ley N° 21.081, que puede alcanzar las 1500 UTM. Además, si la venta atada es impuesta en una cláusula contractual, ésta adolece de un vicio de nulidad, debiendo declararse nula en conformidad a lo dispuesto en el Art. 17 E de la misma Ley.

Finalmente, cabe precisar que ninguna de las sanciones limita o son incompatibles con la posibilidad que tienen los consumidores de reclamar los perjuicios que puedan haber sufrido por la imposición de una venta atada.