



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA CIRCULAR SOBRE LA FORMA DE NOTIFICAR AL SERNAC LOS INCUMPLIMIENTOS QUE INDICA EN MATERIA DE PORTABILIDAD FINANCIERA

RESOLUCIÓN EXENTA N° 627

SANTIAGO, 08 DE SEPTIEMBRE DE 2020

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; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 21.236 que regula la Portabilidad Financiera; la Ley N° 21.236, que Regula la Portabilidad Financiera; el Decreto Supremo N° 1154, de 2020, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 21.236; 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 forma parte de las instituciones fiscalizadoras de la Administración y tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con la protección del consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor, y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que la Ley N° 21.236, que regula la portabilidad financiera, introdujo al artículo 3° de la Ley N° 19.496 un nuevo literal f), consagrando el derecho de los consumidores a la portabilidad financiera. Adicionalmente, su artículo 28 establece que la Ley N° 21.236 se considerará como una norma de protección de los derechos del consumidor para efectos de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley N° 19.496, la que se aplicará supletoriamente a esta ley.

3.- Que la Ley N° 21.236 modificó el artículo 17 D de la Ley N° 19.496, estableciendo los plazos máximos para que el proveedor haga entrega del certificado de liquidación por término anticipado de un producto o servicio financiero.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- Que el artículo 5 del Reglamento de la Ley N° 21.236 regula el requerimiento y remisión del certificado de liquidación y el certificado de pago de impuesto de timbres y estampillas entre proveedores. Por su parte, el artículo 6° del citado Reglamento agrega que, junto con la entrega del certificado de liquidación, en caso de que dicho certificado incluya una deuda garantizada por una o más garantías reales, el proveedor inicial deberá también remitir copia digital de la tasación del bien otorgado en garantía y del estudio de títulos del bien, cuando estos se hubieren practicado y hubieren sido conservados, a lo menos de forma digital, por el proveedor inicial.

5.- Que, el inciso final del artículo 5° del Reglamento de la Ley N° 21.236 dispone que en caso que el proveedor inicial no envíe los certificados en los plazos y formas correspondientes, el proveedor solicitante deberá informar dicha situación al Servicio Nacional del Consumidor a más tardar dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a aquel que tuvo lugar el incumplimiento.

6.- Que, adicionalmente, el inciso sexto del artículo 43 de citado Reglamento, dispone que en caso que el proveedor inicial no remita el Comprobante General de Pago y/o el Comprobante de Pago para Inscripción, dentro de plazo, el nuevo proveedor deberá informar de tal hecho al Servicio Nacional del Consumidor, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al incumplimiento.

7.- Que, los precitados artículos 5°, inciso final, y artículo 43, inciso sexto, del Reglamento de la Ley N° 21.236, disponen que el Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante circular, la forma en que deberá ser informado respecto de estos incumplimientos. Lo anterior es sin perjuicio de las facultades de interpretación administrativa que el SERNAC ejercerá en materia de portabilidad financiera, de conformidad con el artículo 58, letra b, de la Ley N° 19.496.

8.- Que, de conformidad con la Circular interpretativa sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial, aprobada por Resolución Exenta N° 932, de 22 de noviembre de 2019, del Director Nacional del SERNAC, corresponde al SERNAC velar por el interés general de los consumidores y el cumplimiento de las normas establecidas en las leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, en los términos indicados en ella.

9.- Que, según lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley N° 21.236, que regula la portabilidad financiera, y el artículo 17 K de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 17 D de la misma, el incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto por las obligaciones legales y reglamentarias a que se refiere la presente Circular será sancionado con una multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE la presente Circular denominada "Circular sobre la forma de notificar al SERNAC los incumplimientos que indica en materia de portabilidad financiera", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**CIRCULAR SOBRE LA FORMA DE NOTIFICAR AL SERNAC LOS
INCUMPLIMIENTOS QUE INDICA EN MATERIA DE PORTABILIDAD
FINANCIERA**

**I. INCUMPLIMIENTO RELATIVO AL ENVÍO DE LOS CERTIFICADOS DE
LIQUIDACIÓN Y/O PAGO DE TIMBRE Y ESTAMPILLAS.**

De conformidad con el artículo 5° de la Ley N° 21.236, y los artículos 5° y 6° Reglamento de la Ley N° 21.236, en caso que el proveedor inicial no envíe los certificados de liquidación y/o pago de timbres y estampillas, en los plazos y formas correspondientes, el proveedor solicitante deberá informar dicha situación al Servicio Nacional del Consumidor en los términos indicados en el número III siguiente, a más tardar dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a aquel que tuvo lugar el incumplimiento.

**II. INCUMPLIMIENTO RELATIVO AL ENVÍO DE LOS COMPROBANTES
GENERALES DE PAGO Y/O DE PAGO PARA LA INSCRIPCIÓN.**

De conformidad con el artículo 43 del Reglamento de la Ley N° 21.236, en caso que el proveedor inicial no remita el comprobante general de pago y/o el comprobante de pago para inscripción dentro del plazo correspondiente, el nuevo proveedor deberá informar de tal hecho al Servicio Nacional del Consumidor en los términos indicados en el número III siguiente, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al incumplimiento.

**III. SOBRE LA FORMA DE NOTIFICAR AL SERNAC LOS
INCUMPLIMIENTOS EN MATERIA DE PORTABILIDAD FINANCIERA**

Para dar un adecuado cumplimiento a las obligaciones establecidas en el artículo 5° de la Ley N° 21.236 y los artículos 5° y 43 del Reglamento de la Ley N° 21.236, en los casos indicados en los números I y II precedentes, el proveedor solicitante deberá enviar un correo electrónico al SERNAC, a una casilla de correo electrónico que será informada a los proveedores conjuntamente con esta Circular y mediante oficio, indicando en el asunto "Informa incumplimiento Ley Portabilidad". En dicho correo, se deberá informar, en los términos indicados en la siguiente tabla y en formato digital Excel, la siguiente información:

1. Razón social del Proveedor Solicitante;
2. Número de ingreso de la solicitud de portabilidad formulada por el consumidor, asignado conforme al artículo 4° del Reglamento de la Ley N° 21.236;



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Indicar el tipo de cliente, identificando si el cliente tiene la calidad de "consumidor", conforme a la ley N° 19.496; o "micro o pequeña empresa", conforme a la ley N° 20.416. Lo anterior, para fines de coordinación entre las autoridades competentes.
4. Tipo de documento: "certificado de liquidación", "certificado de pago de impuesto de timbre y estampillas", "comprobante general de pagos" o "comprobante de pago para la inscripción";
5. Razón social del Proveedor Inicial;
6. RUT del Proveedor Inicial;
7. Fecha de la solicitud del documento ante el Proveedor Inicial;
8. Fecha en que el Proveedor Inicial fue notificado del pago, si aplica;
9. Medio de contacto utilizado, de conformidad con los artículos 5°, inciso 3°, y 43, inciso 5°, del Reglamento de la Ley N° 21.236;
10. Fecha de entrega del documento por parte del Proveedor Inicial, si aplica;
11. Descripción del incumplimiento en la forma o completitud de los documentos, certificados y antecedentes a que se refieren los artículos 5°, 6° y 43 del Reglamento de la Ley N° 21.236 y 17 D de la Ley N° 19.496, si aplica;
12. Fecha en que se comunicó al cliente sobre el incumplimiento del Proveedor Inicial;

1. Razón Social Proveedor Solicitante	2. N° Solicitud Portabilidad	3. Cliente (Consumidor/ Empresa)	4. Tipo de documento	5. Razón Social Proveedor Inicial	6. RUT Proveedor Inicial	7. Fecha Solicitud documento	8. Fecha notificación del pago (si aplica)	9. Medio de contacto utilizado	10. Fecha entrega (si aplica)	11. Descripción incumplimiento (si aplica)	12. Fecha contacto cliente

IV. VALIDACIÓN DE CONTRAPARTES TÉCNICAS Y CANALES.

El Servicio Nacional del Consumidor requerirá a los proveedores de productos y servicios financieros informar, antes del **20 de septiembre de 2020**, las contrapartes y los remitentes de correo electrónico autorizados por el proveedor para enviar la información a que se refiere esta Circular. Cualquier modificación en dicha información deberá ser informada oportunamente al SERNAC.

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. ACCESIBILIDAD. El texto original de la “Circular sobre la forma de notificar al SERNAC los incumplimientos que indica en materia de portabilidad financiera” será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

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

Lucas
Ignacio Del
Villar Montt

Firmado digitalmente
por Lucas Ignacio Del
Villar Montt
Fecha: 2020.09.09
16:21:12 -03'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT

DIRECTOR NACIONAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

FBC / APM

Distribución:

- Subdirección Nacional
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa
- Subdirección Juicios
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios
- Fiscalía Administrativa
- Oficina de partes



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 1912715-cee0eb en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>