

## ÍNDICE GENERAL

|   |     |
|---|-----|
| PRÓLOGO .....   | vii |
| 1. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR .....                                      | 1   |
| 1.1. Necesidad de protección al consumidor .....                        | 1   |
| 1.2. Origen del derecho del consumidor .....                            | 2   |
| 1.3. Normativa de protección al consumidor en Chile .....               | 5   |
| 2. RELACIONES DE CONSUMO .....  | 9   |
| 2.1. Pautas de consumo .....  | 9   |
| 2.2. Información y publicidad .....                                     | 10  |
| 2.3. Financiamiento .....   | 12  |
| 3. CRÉDITO EN GENERAL Y EN PARTICULAR .....                             | 13  |
| 3.1. El crédito .....   | 13  |
| 3.2. Tarjeta de crédito .....   | 16  |
| 3.3. Historia de la tarjeta de crédito .....                            | 16  |
| 3.4. Función económica de la tarjeta de crédito .....                   | 19  |
| 3.5. Definiciones de tarjeta de crédito .....                           | 20  |
| 3.6. Normativa aplicable a la tarjeta de crédito .....                  | 22  |
| 3.6.a. Nueva normativa sobre tarjetas de crédito .....                  | 23  |
| 3.6.a.1. Disposiciones generales .....                                  | 26  |
| 3.6.a.2. Entidades autorizadas para emitir tarjetas<br>de crédito ..... | 27  |
| 3.6.a.3. Empresas emisoras de tarjetas .....                            | 28  |
| 3.6.a.4. Suspensión y revocación de la autorización .....               | 34  |
| 3.6.a.5. Fiscalización .....  | 35  |
| 3.6.a.6. Registro .....   | 36  |
| 3.7. Apertura de crédito .....  | 41  |
| 3.7.a. Descripción de la operación .....                                | 41  |
| 3.7.b. Solicitud de crédito .....                                       | 42  |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| 3.7.c.     | Contrato de apertura de crédito .....   | 44 |
| 3.7.c.1.   | Naturaleza jurídica .....   | 45 |
| 3.7.c.2.   | Formalidades .....  | 50 |
| 3.7.c.3.   | Reglas formales .....   | 54 |
| a)         | Escrituración .....   | 54 |
| b)         | Legibilidad .....   | 54 |
| c)         | Idioma castellano .....   | 55 |
| d)         | Espacios en blanco .....  | 56 |
| e)         | Entrega de copia .....  | 56 |
| 3.7.c.4.   | Cláusulas abusivas .....  | 57 |
| 3.7.c.4.1. | Ineficacia parcial de las cláusulas<br>abusivas .....                                     | 61 |
| 3.7.c. 5.  | Comentarios de las cláusulas más importantes<br>del contrato de apertura de crédito ..... | 63 |
| a)         | Plazo del contrato .....  | 63 |
| b)         | Resciliación o mutuo disenso .....  | 65 |
| c)         | Resolución por incumplimiento .....   | 65 |
| d)         | Cláusula de desistimiento unilateral .....  | 66 |
| e)         | Titularidad de la tarjeta y cómo opera,<br>nueva ley .....                                | 67 |
| f)         | Sistemas de crédito .....   | 70 |
| g)         | Cobros de gastos de cobranza .....  | 71 |
| h)         | Mandato irrevocable y contratación de<br>créditos .....                                   | 71 |
| i)         | Mandato irrevocable para firmar<br>documentos .....                                       | 72 |
| 3.8.       | Normativa que regula el crédito al consumidor .....                                       | 72 |
| 3.8.a.     | Constitución Política de la República .....   | 73 |
| 3.8.a.1.   | Libertad de empresa y orden público económico ...   | 74 |
| 3.8.a.2.   | Limitación a la tasa de interés máxima<br>convencional .....                              | 75 |
| 3.8.b.     | Ley N° 19.496 .....   | 77 |
| 3.8.c.     | Ley N° 18.010 .....   | 79 |
| 3.8.c.1.   | Clasificación de las operaciones de crédito<br>de dinero .....                            | 80 |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| 3.8.c.2.  | Reajustabilidad .....   | 81  |
| 3.8.c.3.  | Concepto de interés .....   | 81  |
| 3.8.c.4.  | Clasificación de los intereses .....  | 84  |
| 3.8.c.5.  | Interés por el uso .....  | 83  |
| 3.8.c.6.  | Interés corriente .....   | 84  |
| 3.8.c.7.  | Interés máximo convencional .....   | 84  |
| 3.8.c.8.  | Cómputo de intereses .....  | 85  |
| 3.8.c.9.  | La gratuidad no se presume .....  | 86  |
| 3.8.c.10. | Anatocismo .....  | 86  |
| 3.8.c.11. | Pago anticipado de la deuda .....   | 87  |
| 3.8.c.12. | Retardo y mora .....  | 88  |
| 3.8.d.    | Resolución N° 666 .....   | 89  |
| 3.9.      | Determinación de la tasa efectiva del crédito .....                                     | 91  |
| 3.9.a.    | Deberes de información .....  | 91  |
| 3.9.b.    | Cobros procedentes y tasa máxima convencional .....                                     | 103 |
| 3.9.b.1.  | Legislación específica .....  | 104 |
| a.        | Ley N° 19.496 .....   | 104 |
| b.        | Ley N° 18.010 .....   | 105 |
| c.        | Resolución N° 666/02 de la Comisión Resolutoria de la Fiscalía Nacional Económica ..... | 106 |
| d.        | Normativa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras .....            | 107 |
| e.        | Jurisprudencia .....  | 112 |
| f.        | Cobros .....  | 115 |
| g.        | Sanciones .....   | 119 |
| 4.        | REGULACIÓN Y DESREGULACIÓN .....  | 121 |
| 5.        | COBRANZA DEL CRÉDITO .....  | 131 |
| 5.1.      | Incumplimientos, morosidad y sobreendeudamiento .....                                   | 131 |
| 5.1.a.    | Mora .....  | 132 |
| 5.1.b.    | Sobreendeudamiento .....  | 133 |
| 5.1.b.1.  | Sobreendeudamiento activo y pasivo .....  | 133 |
| 5.1.b.2.  | Concepto de sobreendeudamiento .....  | 135 |
| 5.2.      | Cobranza .....  | 140 |
| 5.2.a.    | Concepto de cobranza .....  | 140 |
| 5.2.b.    | Diferentes tipos de cobranza .....  | 141 |

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| 5.2.c.     | Cobranza prejudicial .....   | 141 |
| 5.2.c.1.   | Antecedentes .....   | 141 |
| 5.2.c.2.   | La cobranza prejudicial para los proveedores .....   | 148 |
| 5.2.c.3.   | Ámbito de aplicación de la ley .....   | 149 |
| 5.2.c.4.   | Procedimientos utilizados por los proveedores .....  | 149 |
| 5.2.c.4.1. | Identificación de cartera de clientes morosos .....  | 150 |
| 5.2.c.4.2. | Gestiones de cobranza comunes .....  | 151 |
| a.         | Envío de correspondencia .....   | 151 |
| b.         | Llamadas telefónicas .....   | 155 |
| c.         | Visitas a terreno .....  | 156 |
| 5.2.c.4.3. | Renegociación .....  | 156 |
| 5.2.c.4.4. | Cobranza judicial .....  | 158 |
| 5.2.c.4.5. | El retiro de los bienes .....  | 160 |
| 5.2.c.4.6. | Objetivos de la cobranza .....   | 160 |
| 5.3.       | Análisis de la Ley N° 19.659 .....   | 161 |
| 5.3.a.     | Obligaciones de información .....  | 164 |
| 5.3.a.1.   | Información sobre quién efectuará la cobranza .....  | 164 |
| 5.3.a.2.   | Información sobre los procedimientos .....   | 165 |
| 5.3.a.3.   | Días y horas hábiles .....   | 165 |
| 5.3.a.4.   | Uso de información de los clientes .....   | 165 |
| 5.3.b.     | Procedimientos .....   | 167 |
| 5.3.c.     | Montos máximos que se pueden cobrar .....  | 167 |
| 5.3.d.     | Procedimientos de cobranza permitidos .....  | 169 |
| 5.3.d.1.   | Envío de comunicaciones escritas .....   | 169 |
| 5.3.d.2.   | Visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor .....  | 171 |
| 5.3.d.3.   | Conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros o la situación laboral del deudor ..... | 174 |
| 5.3.d.4.   | Delito de amenazas .....   | 180 |
| 5.4.       | Oficinas de cobranza .....   | 183 |
| 5.4.a.     | Comentarios previos .....  | 183 |
| 5.4.b.     | Mandato comercial .....  | 185 |
| 5.4.c.     | Obligación de rendir cuenta .....  | 188 |
| 5.4.d.     | Faz operativa .....  | 189 |

|        |   |     |
|--------|---|-----|
| 6.     | PROCESO DE NORMALIZACIÓN .....  | 191 |
| 7.     | REGISTRO DE DEUDAS Y MOROSIDADES .....  | 195 |
| 7.1.   | Registro de deudores de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras .....   | 195 |
| 7.1.a. | Concepto de deuda para efectos de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras .....                                   | 196 |
| 7.2.   | Boletín de Informaciones Comerciales .....  | 197 |
| 7.2.a. | Inserción en el registro .....  | 197 |
| 7.3.   | Dicom .....   | 199 |
| 7.3.a. | Registro de antecedentes en Dicom .....   | 199 |
| 7.3.b. | Regularización de antecedentes .....  | 200 |
| 7.3.c. | Ley Dicom .....   | 200 |
| 7.4.   | Principales aspectos de la Ley N° 19.628 .....  | 201 |
| 7.4.a. | Naturaleza de los datos regulados .....   | 201 |
| 7.4.b. | Principales disposiciones .....   | 201 |
| 7.4.c. | Tratamiento de datos personales .....   | 202 |
| 7.4.d. | Tratamiento de datos de carácter personal sin autorización del titular .....  | 203 |
| 7.4.e. | Responsable del registro o base de datos .....  | 205 |
| 7.4.f. | Datos sensibles .....   | 205 |
| 7.4.g. | Derechos de los titulares de datos de carácter personal .....   | 206 |
| 7.4.h. | De la utilización de datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial .....        | 207 |
| 8.     | CONCLUSIONES .....  | 211 |
| 9.     | ANEXOS .....  | 215 |
|        | Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores .....  | 215 |
|        | Ley N° 20.009 sobre Robo, Hurto y Extravío de Tarjetas de Crédito .....   | 257 |
|        | Resolución N° 666. Fiscalía Nacional Económica .....  | 259 |
|        | Circular N° 17. Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito .....  | 265 |
|        | Acuerdo N° 1250E-01-060227 - (Circular N° 3013-572) del Consejo del Banco Central de Chile que regula las Tarjetas de Crédito ..... | 313 |
|        | Cartilla de procedimiento de aclaración de antecedentes comerciales .....   | 329 |
| 10.    | BIBLIOGRAFÍA .....  | 335 |