

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO OFICINA DE PARTES RECIBIDO

CONTRALORÍA GENERAL TOMA DE RAZON RECEPCION		
DEPART. JURIDICO		
DEP. T.R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C.P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P., U y T.		
SUB DEP. MUNICIP.		
REFRENDACION		
REF. POR \$		
IMPUTAC.		
ANOT. POR \$		
IMPUTAC.		
DEDUC. DTO.		

APRUEBA NUEVO REGLAMENTO SOBRE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y DEJA SIN EFECTO EL DECRETO 43 DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO.

SANTIAGO,

DECRETO N° _____

VISTO: Lo dispuesto en los artículos 32, N° 6 y 35, de la Constitución Política de la República de Chile, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, se fija en el decreto supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica; en el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, de bases generales de la Administración del Estado; en el decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; en la ley N° 19.628, sobre protección a la vida privada; en la ley N° 20.448, que introduce una serie de reformas en materia de liquidez, innovación financiera e integración del mercado de capitales; en la ley N° 20.555, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor; en la ley N° 20.720, que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, y perfecciona el rol de la Superintendencia del ramo; en la resolución exenta N° 84, de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba Norma General de

Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y deja sin efecto resolución administrativa N° 71 exenta, de 2011; y en la resolución N° 7, de 2025, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre tramitación en línea de actos administrativos relativos a las materias de personal que señala.

CONSIDERANDO:

1. Que, el artículo 3, letra b) del decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante, indistintamente, “Ley N° 19.496” o “Ley de Protección del Consumidor”), consagra, entre otros, el derecho de los consumidores de acceder a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.

2. Que, la ley N° 20.555 modificó la referida Ley N° 19.496, a objeto de dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, “SERNAC”).

3. Que, en virtud de lo establecido en el artículo 62 de la Ley de Protección del Consumidor, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tiene la facultad de dictar reglamentos para regular las disposiciones de dicha ley, debiendo dictar un reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo.

4. Que, conforme a lo anterior, se emitió el decreto supremo N° 43, de 2012, de este origen, el cual “Aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo”, publicado en el Diario Oficial con fecha 13 de julio de 2012.

5. Que, en cumplimiento de sus funciones y en la búsqueda permanente de espacios de mejora, SERNAC, a través de su Subdirección de Consumo Financiero, desarrolló un estudio con grupos de académicos, concluido en junio del año 2021, que tuvo por objeto estudiar la información que se otorga a los consumidores en los créditos de consumo. Como resultado de tal estudio, se sugiere establecer nuevos requisitos en cuanto al contenido y formato de las distintas hojas de resumen y cartillas informativas que las instituciones financieras entregan al consumidor de créditos de consumo.

6. Que, por otra parte, este nuevo reglamento es el resultado de reconocer que, desde la dictación del decreto N° 43, de 2012, hay conceptos propios de este

giro que han ido variando, por lo que se busca eliminar aquellos que han caído en desuso, y/o actualizar los mismos conforme a sus usos modernos.

7. Que, todo lo anterior confluye en la búsqueda de facilitar una mayor y mejor información de los consumidores de créditos de consumo, advirtiéndoles que existen ciertos documentos que ellos pueden y deben exigir.

8. Que, a fin de potenciar la participación ciudadana, se dispuso la realización de una consulta ciudadana temprana, de carácter consultiva y preliminar, la cual fue publicada y estuvo disponible en la página web del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo entre los días [] de octubre 2025 al [] de noviembre de 2025, recibándose valiosas propuestas y preguntas por parte de personas y organizaciones, todas las cuales fueron consideradas y respondidas oportunamente, de conformidad con lo dispuesto en la resolución exenta N° 84, de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

ARTICULADO PROPUESTO

TITULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°.- Objeto. El presente reglamento tiene por objeto establecer la información que, con sujeción a la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, deben proporcionar los Proveedores de créditos de consumo tanto en su Publicidad, Promoción, Oferta, cotización u ofrecimiento al público o a un Consumidor en particular, así como durante la vigencia y el término del mismo, y en los demás contratos, productos y servicios asociados a los Créditos de Consumo.

Artículo 2°.- Ámbito de Aplicación.

Las disposiciones del presente reglamento se aplicarán a:

- 1) Proveedores de Créditos de Consumo;
- 2) Consumidores en tanto destinatarios finales de la Publicidad, Promoción, Oferta, simulación, Cotización, u ofrecimiento de Créditos de Consumo; y
- 3) Consumidores que hayan contratado un Crédito de Consumo.

Artículo 3°.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:

- 1) **Análisis de Solvencia Económica:** Corresponde al análisis que los Proveedores deberán realizar antes de la celebración de una operación de crédito en dinero, según lo dispuesto en el artículo 17 N de la Ley N° 19.496, su reglamento, y toda otra normativa que resulte aplicable.
- 2) **Capital:** El monto de dinero efectivamente entregado al Consumidor en virtud de un Crédito de Consumo, que constituye el monto principal del préstamo y sobre la cual se devengan los intereses pactados. El Capital excluye intereses, Gastos o Cargos Propios del Crédito, y Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados.
- 3) **Capital Adeudado o Saldo de Capital Insoluto:** la suma de dinero correspondiente a la parte del Capital prestado al consumidor que no ha sido pagado a la fecha en que se le otorga la información al consumidor, a través de cualquier medio.
- 4) **Carga Anual Equivalente o "CAE":** El Indicador que, expresado en forma de porcentaje, revela el costo de un crédito en un período anual, cualquiera sea el plazo pactado para el pago de la obligación.

La Carga Anual Equivalente (CAE) incluye el Capital, tasa de interés, el Plazo del Crédito de Consumo, todos los Gastos o Cargos Propios del Crédito y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si los hubiere.

La CAE se calcula sobre una tasa con base de frecuencia f .

La CAE corresponde a la tasa que iguala el valor presente de los montos por pagar con el valor presente del monto líquido del crédito recibido por el Consumidor o monto adeudado por el Crédito de Consumo contratado.

La CAE se calcula en base a la siguiente fórmula:

Ecuación 1:

$$CAE = i_f * f$$

Donde la tasa i_f resuelve la siguiente ecuación:

Ecuación 2:

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

Donde:

D_n = Dineros recibidos por el consumidor.

R_m = Pagos por amortización, intereses y todos los Gastos Operacionales, los seguros asociados al crédito de consumo y los gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados, si los hubiere.

N = Número total de desembolsos

M = Número total de pagos

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 de composición f

Para claridad en el cálculo de la CAE en los créditos de Consumo, se simplifica la Ecuación 2 en la Ecuación 3. Esto será para el caso de los Créditos de Consumo en que el Monto Líquido del Crédito es otorgado al Consumidor en su totalidad al inicio del contrato.

Ecuación 3:

$$W_0 = \sum_{m=0}^M R_m (1 + i_f)^{-m}$$

Donde:

W_0 = Monto Líquido del Crédito de Consumo recibido por el Consumidor en $m = 0$

R_m = Pagos por amortización, intereses y todos los Gastos Operacionales, los seguros asociados al crédito de consumo 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 pagos

i_f = Tasa en base anual, con frecuencia de composición f

Se considera al periodo $m = 0$ aquel en cual se entrega el total del Monto Líquido del Crédito, mientras que las cuotas se pagan desde $m = 1$ durante M periodos.

Para el caso de Créditos de Consumo con tasa variable, se considerará una tasa de interés de referencia para obtener una cuota de referencia. Esta tasa corresponderá a la tasa vigente al momento de la cotización o de la suscripción del contrato, según sea el caso.

En el caso de que la tasa sea fija por un periodo determinado y luego cambie a variable, existirán dos tasas a considerar para el cálculo de la CAE: la primera, para obtener los flujos donde existe una tasa fija y la segunda, para obtener los flujos donde existe una tasa variable. Para esta última, se considerará la tasa vigente al momento de la Cotización o de la suscripción del contrato, y se supondrá fija por todo el periodo en que el contrato estipule una tasa variable.

- 5) Carga Anual Equivalente Vigente o "CAEV": Es el indicador expresado en forma de porcentaje que posibilita al Consumidor comparar, determinar y verificar la conveniencia de contratar un nuevo Crédito de Consumo para pagar anticipadamente o prepagar un crédito vigente.

La CAEV se calcula sobre una tasa con base de frecuencia f .

La CAEV corresponde a la tasa que iguala el valor presente de los montos por pagar con el Capital Adeudado más la Comisión por Pago Anticipado o Prepago.

La CAEV se calcula en base a la siguiente fórmula:

Ecuación 4:

$$CAEV_t = i_f * f$$

Donde la tasa i_f resuelve la siguiente ecuación:

Ecuación 5:

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

Donde:

Q_t = Saldo de capital insoluto previo al pago de la cuota correspondiente al periodo t . 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 todos los Gastos Operacionales, los seguros asociados al crédito de consumo 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 pagos

i_f = Tasa en base anual, con frecuencia de composición f

- 6) Cartilla Trimestral: aquella hoja que contiene información actualizada sobre el Crédito de Consumo contratado, cuyo formato, contenido y demás características, se establecen en el presente reglamento.

Esta deberá ser entregada por los Proveedores en el tiempo y forma indicados en este reglamento.

- 7) Comisión por Pago Anticipado o Prepago: El valor extraordinario y voluntario que asume el Consumidor al pagar en forma anticipada el Crédito de Consumo, sea en forma total o parcial, esto es, antes del plazo establecido para ello. Este cargo se rige por el Artículo 10 de la Ley N° 18.010.
- 8) Consumidor: La persona natural o jurídica que contrata, a título oneroso y como destinatario final, un Crédito de Consumo. También se entenderá por Consumidor aquella persona natural o jurídica que sea destinatario final de Publicidad, Ofertas, Promociones, simulaciones, cotizaciones u ofrecimientos de créditos de consumo y los afiliados de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar que contraten un crédito social con sus respectivas entidades.

En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número 32.- siguiente deban entenderse como proveedores, ni las personas naturales o jurídicas que se entienden proveedores según el número 2.- del artículo 1° de la Ley de Protección del Consumidor.

- 9) Cotización: La propuesta, de carácter vinculante, dirigida nominativamente a un Consumidor interesado en la contratación de un Crédito de Consumo con respecto al cual el Proveedor ha realizado un Análisis de Solvencia Económica y cuyo riesgo comercial ha sido previamente evaluado, estableciéndosele como sujeto de crédito en tal evaluación. En la Hoja de Resumen de Cotización se debe indicar en forma clara, simple y transparente la información que se señala en el artículo 9° del presente reglamento. Su vigencia se encuentra sujeta al plazo establecido en el artículo 8° del presente reglamento.

El periodo de vigencia de la Cotización que se otorga al Consumidor no podrá ser inferior a siete Días Hábiles.

- 10) Costo Periódico del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo: El monto que el Consumidor se obliga a pagar periódicamente por el Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo que se ha contratado en forma conjunta a un Crédito de Consumo.

- 11) Costo Total del Crédito (CTC): El monto total que debe pagar el Consumidor, y que corresponde a la suma de todos los pagos periódicos definidos como Cuota en función del plazo acordado, incluyendo cualquier pago en el periodo inicial o " t_0 ".

Para el caso de Créditos de Consumo con tasa variable, se considerará una tasa de interés de referencia para obtener una Cuota de referencia. La tasa de interés de referencia corresponderá a la tasa vigente al momento de la Cotización o de la suscripción del contrato, según sea el caso.

En el caso de que la tasa sea fija por un periodo determinado y luego cambie a variable, existirán dos tasas a considerar para el cálculo de la Cuota de referencia: la primera, para obtener los flujos donde existe una tasa fija; y la segunda, para obtener los flujos donde existe una tasa variable. Para esta última, se considerará la tasa vigente al momento de la Cotización o de la suscripción del contrato, y se supondrá fija por todo el periodo en que el contrato estipule una tasa variable.

- 12) Costo Total del Pago Anticipado o Prepago: El monto total a pagar por el Consumidor, para extinguir total o parcialmente la obligación en forma anticipada, incluida la Comisión por Pago Anticipado o Prepago.
- 13) Costo Total del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo: La suma de todos los montos que el Consumidor se obliga a pagar por el Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo que se ha contratado en forma conjunta a un Crédito de Consumo, que deberá informarse al Consumidor mientras no se extingan todas las obligaciones contraídas.
- 14) Crédito de Consumo: El producto financiero en virtud del cual una parte denominada proveedor, entrega o se obliga a entregar una cantidad cierta de dinero a otra parte denominada consumidor, que se obliga a pagarla en un determinado plazo o Número de Cuotas, incluyendo la suma de dinero que resulte de la aplicación de una tasa de interés determinada al momento de su contratación.

Para efectos de este reglamento, no es Crédito de Consumo el producto o servicio financiero que tiene por finalidad la adquisición, construcción y ampliación de inmuebles con garantía hipotecaria, o el financiamiento de actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios que se desarrollen habitualmente, por los que se cobre precio o tarifa; las líneas de crédito o de

sobregiro asociadas a una cuenta corriente; y las operaciones de compra con retroventa y de venta con retrocompra de instrumentos financieros, tales como las simultáneas bursátiles y las operaciones de pacto.

- 15) Cuotas Próximas a Vencer: Corresponderá a las cuotas devengadas y cuya fecha de vencimiento aún está pendiente.
- 16) Cuotas Vencidas y no Pagadas o Cuotas Atrasadas: Las cuotas periódicas de un Crédito de Consumo que se encuentran devengadas y pendientes de pago desde la fecha de su vencimiento establecida para ello en el contrato, a una fecha determinada.
- 17) Días Hábiles: Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos.
- 18) Fecha de Próximo Pago o Fecha de Vencimiento: Fecha en que vence el plazo para pagar la siguiente cuota establecida en una secuencia de pagos periódicos.
- 19) Gastos de Cobranza: El monto correspondiente al costo de la cobranza extrajudicial de una obligación vencida y no pagada en la fecha establecida en el contrato, traspasado por el Proveedor al Consumidor, según lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley de Protección del Consumidor y el respectivo reglamento que se dicte al efecto.
- 20) Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados: Todas aquellas obligaciones en dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, por productos o servicios proporcionados por el Proveedor o por un tercero contratado por intermedio del Proveedor, respecto de las cuales el Consumidor puede prescindir al contratar un Crédito de Consumo.

Podrán tener este carácter la póliza de seguro, individual o colectiva, cuyo objeto asegurado es el saldo insoluto del Crédito de Consumo, si el Consumidor los puede contratar libremente en cualquier entidad que la comercialice en los términos previstos en el artículo 8° de la Ley N° 20.448.

- 21) Gastos o Cargos Propios del Crédito: Todas aquellas obligaciones en dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, derivadas de la contratación de un Crédito de Consumo y devengadas a favor del Proveedor o de un tercero, que no correspondan a tasa de interés ni a Capital y que deban pagarse por el Consumidor.

Tendrán este carácter los impuestos y gastos notariales, además de los que sean definidos como tales por una disposición legal o reglamentaria.

- 22) Hoja de Resumen: Documento que antecede a los contratos de adhesión de Créditos de Consumo y a las Cotizaciones, que contiene un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y condiciones, cuyo formato, contenido y demás características se establecen en el presente reglamento.

Existirá un formato de Hoja de Resumen para los contratos de adhesión, en adelante “Hoja de Resumen de Contrato” y otro formato para las Cotizaciones, en adelante “Hoja de Resumen de Cotización”. Éstas deberán ser entregadas por los proveedores en el tiempo y forma indicado en este reglamento.

En todo caso, la Hoja de Resumen de Contrato no forma parte de la escritura pública a través del cual se suscribe el contrato de un Crédito de Consumo.

- 23) Intereses Moratorio: La suma de dinero que debe asumir el Consumidor por concepto de intereses por no haber pagado las cuotas del Crédito de Consumo dentro del plazo establecido en el contrato.
- 24) Monto Bruto del Crédito o Monto Total del Crédito: El Monto Líquido del Crédito más los Gastos o Cargos Propios del Crédito y Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si los hubiere, y que forman parte del préstamo.
- 25) Monto Líquido del Crédito: El monto total que efectivamente recibe el Consumidor, para satisfacer el objeto del contrato, personalmente o por un tercero autorizado por el Consumidor. Este monto puede ser recibido en su totalidad en el periodo inicial o “ t_0 ”, o en pagos separados en el tiempo.
- 26) Monto Total Atrasado: La suma de dinero que corresponde a la adición del monto de las Cuotas Vencidas y No Pagadas, los Intereses Moratorios y los Gastos de Cobranza, por el costo que irroguen las gestiones de cobranza efectivamente realizadas.
- 27) Número de Cuotas: La cantidad de pagos periódicos determinados en el contrato para extinguir el crédito, que puede ser diferente al Plazo del Crédito.
- 28) Oferta: La práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de Créditos de Consumo, por cualquier medio idóneo al efecto, ya sea por medios físicos o digitales, con tasas de interés, cargos u otros importes rebajados en forma transitoria, en relación con las tasas de interés, cargos u otros importes habituales del respectivo Proveedor.

- 29) Plazo del Crédito: El periodo establecido en el contrato para el pago total del Crédito de Consumo.

Si un Crédito de Consumo tiene periodo de gracia, postergación de una o más cuotas, meses sin pago de una o más cuotas o cualquier otra modalidad que extienda la fecha de extinción del crédito, el Proveedor deberá informar al Consumidor la diferencia en la tasa de interés y en cualquier otro costo que esté considerado en la modalidad respectiva. Además, el Plazo del Crédito incluirá los meses adicionales en la que obligación se mantendrá vigente si se verifican todos los eventos previstos en la modalidad respectiva que extiendan la fecha de extinción del crédito.

- 30) Plazo Pendiente: El periodo que resta o falta para el término de la vigencia del Crédito de Consumo, expresado en años y meses.
- 31) Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo: Nombre propio que caracteriza a un producto o servicio financiero que se ofrece en forma conjunta a un Crédito de Consumo.
- 32) Promoción: La práctica comercial, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público en general de Créditos de Consumo en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquella que consista en una simple rebaja de la tasa de interés, de los cargos u otros importes.
- 33) Proveedor: La persona natural o jurídica, de carácter público o privado que, habitualmente, otorga un Crédito de Consumo a un Consumidor.
- 34) Publicidad: La comunicación que el Proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a simular, cotizar, adquirir o contratar un Crédito de Consumo, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato, de acuerdo con el numeral 4 del artículo 1 de la Ley N° 19.496.
- 35) Saldo del Crédito: La suma de dinero compuesta por el monto de Capital, intereses y Gastos o Cargos Propios del Crédito y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados si los hubiere, que se encuentran pendientes de pago y con plazo vigente.

- 36) Tasa de Interés Anualizada: Tasa de interés anual de un Crédito de Consumo calculada en frecuencia n . Ésta no incluye ningún tipo de Gastos o Cargos Propios del Crédito ni Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados.

Esta tasa se calcula en base a la siguiente fórmula:

$$TA = i_n * n$$

Donde:

n = representa la periodicidad de la tasa contratada, esto es, si la tasa es mensual, $n = 12$, y si la tasa es semestral, $n = 2$.

i_n = representa la tasa de interés del Crédito de Consumo de frecuencia n que no incluye ningún tipo de gastos operacionales, seguros asociados al crédito de consumo ni gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados, es decir, sólo intereses y amortización de capital.

- 37) Valor de la Cuota o Cuota: El monto que se obliga a pagar un Consumidor al contratar un Crédito de Consumo en forma periódica, que considera todos los intereses, amortizaciones, Gastos o Cargos Propios del Crédito y Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados.
- 38) Valor de la Cuota Básica de Referencia: El monto que se obliga a pagar un Consumidor al contratar un Crédito de Consumo en forma periódica, que considera sólo los intereses, amortizaciones y Gastos o Cargos Propios del Crédito.

TÍTULO II

INFORMACIÓN EN LAS COTIZACIONES, CONTRATOS Y OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS A LOS CRÉDITOS DE CONSUMO

Párrafo 1°. De las Cotizaciones y su Hoja de Resumen

Artículo 4°.- Información en las Cotizaciones. El Proveedor deberá incluir en toda Cotización de Crédito de Consumo la siguiente información:

En el encabezado del texto, que tendrá por título "Cotización de Crédito de Consumo", se incluirá:

- 1) Nombre del Consumidor o titular a quien se le otorga y su RUT;
- 2) Fecha de la Cotización y su plazo de vigencia; y
- 3) La Carga Anual Equivalente (CAE).

A continuación, en una primera sección, que tendrá por título "Producto Principal", se incluirá:

- 1) Monto Líquido del Crédito;
- 2) Monto Bruto del Crédito
- 3) Números de cuotas a pagar;
- 4) Número meses de gracia o meses de no pago;
- 5) Tipo de tasa de interés;
- 6) Tasa de interés anual;
- 7) Valor de la Cuota;
- 8) Valor de la Cuota sin seguros;
- 9) Costo Total del Crédito (CTC); y
- 10) Carga Anual Equivalente (CAE).

En una segunda sección, que tendrá por título "Gastos o Cargos Propios del Crédito", se incluirá:

Una primera subsección, llamada Gastos o Cargos, que incluirá:

- 1) Impuestos, si los hubiere;
- 2) Gastos Notariales, si los hubiere; y
- 3) Garantías asociadas, si las hubiere.

Una segunda subsección, que tendrá por título "Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados", se incluirá:

- 1) Valor de la Cuota de Referencia;
- 2) Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexos;
- 3) Características Esenciales del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexos;
- 4) Costo Periódico del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexos;
- 5) Costo de la Prima Total del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexos, si lo hubiere; y
- 6) Identidad de la compañía de seguros que ofrece la cobertura y del intermediario, si lo hubiere.

En una tercera sección, que tendrá por título "Condiciones de Prepago o Pago Anticipado", se incluirá:

1) La comisión correspondiente al Cargo de Prepago, en pesos chilenos, titulada “Comisión de Prepago”, junto con una leyenda que señale “Es el cargo por pagar el total de su deuda de manera adelantada”; y

2) Plazo de aviso para pago anticipado o prepago, bajo el título “Plazo de Aviso Prepago”, en formato DD-MM-AAAA.

A continuación, se incluirá la siguiente leyenda: “RECUERDE: Ud. Tiene derecho a solicitar la liquidación de su deuda total en forma anticipada. Para pagar anticipadamente su crédito de consumo, es necesario que realice el trámite directamente con su proveedor. Al realizar el prepago del crédito, asegúrese de solicitar la devolución de primas no consumidas del seguro.”

En una cuarta sección, que tendrá por título "Costos por Atraso", se incluirá:

- 1) Intereses Moratorio; y
- 2) Gastos de Cobranza.

Artículo 5°.- Información Relativa a Productos o Servicios Asociados, Simultáneos, Adicionales, Especiales o Conexos. El Proveedor deberá informar en toda Cotización de Crédito de Consumo todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos o servicios ofrecidos conjuntamente, si los hubiere. El Proveedor también deberá informar los valores de los conceptos señalados en el inciso anterior y las condiciones en el caso de que los productos o servicios se contraten separadamente, con el fin de permitir al Consumidor comparar las diferencias que se produzcan en los valores y condiciones del Crédito de Consumo y de los productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si se contratan separada o conjuntamente.

Esta información deberá tener un tratamiento similar a la de la cuota o Tasa de Interés de Referencia y a la de la Carga Anual Equivalente (CAE), en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación.

Artículo 6°.- Información Adicional Voluntaria. El Proveedor podrá incluir en toda Cotización otros conceptos que permitan destacar algunos atributos del Crédito de Consumo que ofrece.

Artículo 7°.- Formato de la Cotización. El Proveedor podrá determinar libremente el diseño y formato de sus Cotizaciones, en la medida que permitan al Consumidor visualizar claramente y en forma simple los contenidos exigidos en este reglamento a toda Cotización.

Artículo 8°.- Vigencia de la Cotización. Las Cotizaciones no podrán tener una vigencia menor a siete Días Hábiles a contar de su comunicación al Consumidor cuyo riesgo comercial hubiere sido previamente evaluado.

Sin perjuicio de lo anterior, las Cotizaciones que se otorguen en virtud de una Promoción u Oferta se mantendrán vigentes por todo el periodo que estas últimas se extiendan, pero si el Consumidor solicita una Cotización en el marco de la Promoción u Oferta dentro de los siete Días Hábiles anteriores al vencimiento de la Promoción u Oferta, la vigencia de la Cotización se reducirá al tiempo que reste para el término de la respectiva Promoción u Oferta.

Artículo 9.- Contenido de la Hoja de Resumen de Cotización. Las Cotizaciones deberán contener una hoja inicial que les anteceda, en que se contenga un resumen estandarizado de sus principales cláusulas según lo señalado a continuación, para facilitar su comparación por los Consumidores.

Toda Hoja de Resumen de Cotización deberá ajustarse al modelo contenido de este artículo, y tendrá el siguiente contenido:

Llevará por título “Hoja de Resumen de Cotización”.

A continuación, se incluirá la siguiente leyenda: “SERNAC recomienda simular y/o cotizar en al menos 3 instituciones para obtener una mejor alternativa: menor Carga Anual Equivalente (CAE) o menor Costo Total del Crédito (CTC).”

En el encabezado del texto se incluirá en un cuadro la siguiente información:

- 1) Nombre del Consumidor, con el título “Nombre del Titular”;
- 2) RUT del Consumidor, con el título “RUT del Titular”;
- 3) Fecha en la que se emite la Hoja de Resumen de Cotización, con el título “Fecha de Emisión:” y en formato “DD/MM/AAAA”; y
- 4) Vigencia de la Cotización, con el título “Plazo vigencia Cotización: 7 días”.

A continuación, se incluirá la sección titulada “I. PRODUCTO PRINCIPAL”, y contendrá un cuadro con la siguiente información:

- 1) Monto Cotizado del Crédito de Consumo, con el título “Monto Cotizado”, que se deberá indicar en pesos chilenos;
- 2) Número de Cuotas;
- 3) Número de Meses de Gracia o Meses de No Pago, si aplicare; junto con un “*”, que remite a una leyenda al final de la tabla, que indique: “Tenga presente que los meses de gracia y meses de no pago tienen un costo para Ud.”, esto

- último en caso de que los meses de gracia o meses de no pago tengan un costo asociado;
- 4) Tipo de Tasa de Interés, indicando si es fija, variable o mixta; junto con un “**”, que remite a una leyenda al final de la tabla que indique: “Tenga presente que el proveedor deberá comunicarle a Ud. la fecha a partir de la cual la tasa de interés será variable.”;
 - 5) Tasa de Interés, la que se incorporará como la Tasa de Interés Anual del Crédito de Consumo;
 - 6) Valor Cuota, el que se incorporaría en pesos chilenos;
 - 7) Valor Cuota Sin Seguros, el que se incorporaría en pesos chilenos;
 - 8) Gastos operacionales, junto a un “***”, los que se incorporarán en pesos chilenos. Además, se agregará una leyenda al final de la tabla con las condiciones del crédito cotizado, que indique: “Los gastos operacionales son cobros relacionados con: trámites notariales; impuestos; entre otros. Este valor puede variar al momento de la contratación.”;
 - 9) Carga Anual Equivalente (CAE); y
 - 10) Costo Total del Crédito (CTC), cuyo monto se incorporará en pesos chilenos.

A continuación del cuadro recién indicado, se incluirá una segunda sección titulada “II. INFORMACIÓN SOBRE CONDICIONES DEL MERCADO FINANCIERO”, donde se incluirá la siguiente información:

- 1) Una leyenda que indique: “¿Sabía Ud. que las condiciones de los créditos de consumo pueden variar significativamente entre instituciones? Comparar antes de contratar puede ayudarle a encontrar una alternativa más conveniente y ahorrar dinero.”;
- 2) Justo por debajo de la leyenda anterior, otra leyenda que indique: “El SERNAC dispone en su sitio web (www.sernac.cl) de un comparador de créditos de consumo, donde podrá revisar tasas de interés, Costo Total del Crédito (CTC) y Carga Anual Equivalente (CAE) de diferentes proveedores.”, junto a un “*”. Además, se agregará una leyenda al final de la sección que indique: “*Las simulaciones crediticias presentadas en ese comparador son meramente referenciales y no son vinculantes. Las condiciones finales del crédito pueden variar según su perfil de riesgo y las políticas de cada institución.”
Para efectos de la información que los consumidores pueden consultar en el comparador de créditos de consumo dispuesto en el sitio web del SERNAC, la Comisión para el Mercado Financiero deberá remitir periódicamente a dicho servicio la información necesaria para su elaboración y actualización, incluyendo tasas del crédito y todo otro antecedente necesario para tal objeto;
y
- 3) Junto con una advertencia con un signo de ampolleta, una leyenda que indique: “RECUERDE: ✓ Compare siempre en al menos tres instituciones

antes de decidir. ✓ Escoja un CTC y/o CAE más bajo porque será un ahorro para Ud., considerando igual monto, plazo y características del crédito”.

En una tercera sección, que llevará por título “III. INFORMACIÓN PARA COMPARAR LAS CONDICIONES DEL CRÉDITO COTIZADO”, se incluirá la siguiente información simulando una operación aritmética:

1. Una leyenda que indique: “Para comparar distintas opciones de crédito, es importante entender qué determina el Costo Total Del Crédito (CTC) y cómo agregar los distintos componentes de tal costo. En esta gráfica, puede revisar los componentes del crédito cotizado”;
2. “MONTO COTIZADO” que corresponde al Monto Líquido del Crédito de Consumo, expresado en pesos chilenos, debiendo incluirse la siguiente leyenda, bajo dicho monto: “Es el monto que el consumidor solicita a la institución”;
3. “INTERESES Y OTROS COBROS”, que corresponde a la suma de intereses y otros cobros, con la especificación del monto respectivo por cada uno de esos ítems, expresado en pesos chilenos;
4. “SEGUROS”, expresado en pesos chilenos, debiendo incluirse la siguiente leyenda, bajo dicho monto: “Es el monto total de los seguros contratados por el consumidor”; y
5. “COSTO TOTAL DEL CRÉDITO (CTC)”, que será expresado en pesos chilenos, debiendo incluirse la siguiente leyenda bajo dicho monto: “Será el monto total pagado al término de su crédito”.

En una cuarta sección, que llevará por título “IV. GASTOS OPERACIONALES”, se incluirá la siguiente información:

- 1) Impuesto al Crédito, monto que se deberá indicar en pesos chilenos;
- 2) Gastos Notariales, monto que se deberá indicar en pesos chilenos;
- 3) Garantías, monto que se deberá indicar en pesos chilenos;
- 4) Total Gastos Operacionales, que corresponde a la suma de los puntos anteriores, y se deberá indicar en pesos chilenos; y
- 5) Una leyenda que indique: “Recuerde: Los gastos operacionales son de cargo de aquel que establezca el contrato, no son necesariamente de cargo de Ud.”

A continuación de la sección recién indicada, se incluirá otra sección titulada “V. COSTOS POR ATRASO”, que incluirá la siguiente información:

- 1) Interés Moratorio, se agregará una leyenda al costado que indique: “Interés que se aplica por no haber pagado las cuotas del crédito de consumo dentro del plazo establecido”; y

- 2) Gastos de Cobranza, se agregará una leyenda al costado que indique: “Es el cobro por gestiones de cobranza extrajudiciales, que se aplicará, en caso de haber incurrido el proveedor en tales costos, si Ud. demora más de 20 días en regularizar su pago”.

A continuación de la sección recién indicada, se incluirá otra sección titulada “VI. PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS” seguida del subtítulo “La contratación de seguros para créditos de consumo NO es obligatorio por ley” e incluirá la siguiente leyenda, junto a un símbolo de advertencia: “RECUERDE: En caso de que quiera contratar uno voluntariamente, Ud. siempre puede contratarlos libremente con otros proveedores”.

Además, se incorporará la siguiente información para cada seguro contratado individualizado:

- 1) Costo Total, en pesos chilenos;
- 2) Nombre Proveedor;
- 3) Intermediario;
- 4) Número de póliza; y
- 5) Cobertura.

A continuación de la sección recién indicada, se incluirá otra sección titulada “VII. CONDICIONES DE PREPAGO O PAGO ANTICIPADO”, que incluirá:

- 1) La Comisión de Prepago, en pesos chilenos, titulada “Comisión de Prepago”, junto con una leyenda que señale “Es el cargo por pagar el total de su deuda de manera adelantada”; y
- 2) Plazo de aviso para pago anticipado o prepago, bajo el título “Plazo de Aviso Prepago”, en formato DD-MM-AAAA.

A continuación, se incluirá la siguiente leyenda: “RECUERDE: Ud. Tiene derecho a solicitar la liquidación de su deuda total en forma anticipada. ✓ Para pagar anticipadamente su crédito de consumo, es necesario que realice el trámite directamente con su proveedor. ✓ Al realizar el prepago del crédito, asegúrese de solicitar la devolución de primas no consumidas del seguro.”

Al final de la Hoja de Resumen de Cotización se deberá incluir la siguiente leyenda junto a un símbolo de advertencia “Esta Hoja de Cotización tiene una vigencia de 7 días hábiles. Para aceptar o rechazar la cotización debe responder a través de un medio digital o físico, o bien acercarse a alguna sucursal del Proveedor”.

Párrafo 2°. De los Contratos y su Hoja de Resumen

Artículo 10.- Especificaciones Mínimas de los Contratos. Los contratos de Crédito de Consumo deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

1) Un desglose pormenorizado de todas las sumas de dinero que expliquen el valor efectivo del Crédito de Consumo contratado, incluso aquellos Gastos o Cargos Propios del Crédito y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados en forma conjunta o asociada al Crédito de Consumo y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso del Crédito de Consumo o de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo.

2) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del Proveedor, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al Consumidor.

Para efectos de este reglamento, es plazo razonable aquel que permite al Proveedor terminar unilateralmente el contrato sin poner en riesgo las acciones judiciales de cobro del Saldo del Crédito de Consumo y que, en todo caso, no podrá ser inferior a quince días corridos contado desde el atraso en el pago de una cuota del Crédito de Consumo, o desde que se le comunique al Consumidor el término del contrato por los medios físicos o tecnológicos señalados en el contrato, salvo que se hubiere declarado la quiebra del deudor.

3) La duración del contrato de Crédito de Consumo y las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del Consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o Pago Anticipado o Prepago total o parcial que deba asumir el Consumidor.

En todo caso, el Consumidor tendrá derecho a poner término anticipado al Crédito de Consumo, por su sola voluntad y siempre que extinga totalmente las obligaciones con el Proveedor que emanan del Crédito de Consumo y, en su caso, las obligaciones de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo específicos que decide terminar, incluido el costo por término o Pago Anticipado o Prepago determinado en la ley o en el respectivo contrato.

4) En caso que se contrate el Crédito de Consumo junto con otros productos o servicios simultáneamente, o que el Crédito de Consumo conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá suscribirse adicionalmente el respectivo contrato e insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios contratados, estipulándose claramente cuáles son obligatorios

por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el Consumidor mediante su firma en el mismo.

5) Si la institución cuenta con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los Consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

6) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato, o a consecuencia de éste, de sus garantías o fianzas, sus finalidades y los mecanismos a través de los cuales se rendirá cuenta de su gestión al Consumidor.

7) Si el contrato se refiere a un Crédito de Consumo con tasa de interés variable, deberá especificarse en él claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste.

Los mecanismos de reajuste que podrá incluir el Proveedor en el contrato deberán ser objetivos y directamente verificables por el Consumidor, tales como las variaciones que experimenten el índice de precios al consumidor o IPC; la unidad de fomento o UF; el índice valor promedio o IVP; el valor de los tipos de cambio determinados en conformidad a la legislación especial vigente; y el o los índices que reemplacen en el futuro a él o los índices señalados precedentemente, determinados por una ley especial o por un organismo competente conforme a sus funciones y atribuciones legales.

El Proveedor deberá comunicar al Consumidor los reajustes que corresponda aplicar en la oportunidad prevista en el contrato de Crédito de Consumo con, a lo menos, treinta Días Hábiles de anticipación a su entrada en vigencia.

Asimismo, el Proveedor deberá comunicar al Consumidor el término de cualquier Oferta, Promoción o descuento del Crédito de Consumo contratado con, a lo menos, treinta Días Hábiles de anticipación a la fecha en que se aplicarán los nuevos valores sin la Oferta, Promoción o descuento.

8) La tasa de Intereses Moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los Créditos de Consumo impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de Créditos de Consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso

ni oneroso para los Consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre quede tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al Consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.

9) Los contratos deberán incorporar una tabla de desarrollo del Crédito de Consumo, en la que se detalle de manera clara, completa y comprensible para el Consumidor, la evolución de las obligaciones derivadas del crédito durante toda su vigencia.

Dicha tabla deberá incluir, al menos, la siguiente información: a) El número total de cuotas y el monto de cada una de ellas, con la distinción entre la porción destinada a amortización del capital, la correspondiente a intereses, y los demás cargos o gastos asociados a cada período de pago, según corresponda; b) La fecha de vencimiento de cada cuota, indicando expresamente la fecha de primer y último vencimiento; y c) El monto total a pagar por el Consumidor durante toda la vigencia del contrato, incluyendo, en su caso, los Gastos o Cargos Propios del Crédito, los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, y los impuestos que correspondan.

Artículo 11.- Contenido de la Hoja de Resumen de Contrato. Los Contratos de Créditos de Consumo deberán contener una hoja inicial que les anteceda, en que se contenga un resumen estandarizado de sus principales cláusulas según lo señalado a continuación, para facilitar su comparación por los Consumidores.

La Hoja de Resumen de Contrato deberá contener la misma información que la Hoja de Resumen de Cotización, con excepción de:

1. La Vigencia de la Cotización;
2. En la sección I. "PRODUCTO PRINCIPAL" se deben incorporar la siguiente información: (i) Fecha de primer vencimiento de cuotas; y (ii) Fecha de último vencimiento de cuotas, en formato DD-MM-AAAA; y
3. Toda referencia al "Monto Cotizado del Crédito de Consumo" deberá reemplazarse por "Monto Contratado del Crédito de Consumo".

En el anverso de la Hoja Resumen del Contrato, en la primera sección titulada "Producto Principal", se adicionará una referencia al tipo de garantía personal o real

que se requiere por el Proveedor para otorgar el Crédito de Consumo, sólo en caso que a consecuencia de la evaluación de riesgo comercial para calificar al Consumidor como sujeto de crédito se hubiere determinado realizar este requerimiento.

En el anverso de la Hoja Resumen del Contrato, deberá indicarse la siguiente leyenda, a continuación del subtítulo "Advertencia": "El Crédito de Consumo de que da cuenta esta Hoja Resumen, requiere del Consumidor contratante, NN patrimonio o ingresos futuros suficientes para pagar su costo total de \$ xx, cuya cuota mensual es de \$ xx, durante todo el período del crédito", en que el signo "NN" debe reemplazarse por el nombre del Consumidor que suscribe la Hoja Resumen, y los signos "xx" deben reemplazarse por los guarismos indicados en la misma Hoja Resumen.

En el reverso de la Hoja Resumen del Contrato, deberán reproducirse textualmente las definiciones establecidas en las leyes o reglamentos aplicables para cada uno de los contenidos expresados en el anverso.

Artículo 12.- Firma de la Hoja Resumen. La Hoja Resumen del Contrato deberá firmarse por el anverso, a fin de resguardar su lectura por el Consumidor.

Párrafo 3°. Reglas Generales de Formato

Artículo 13.- Diseño y Formato de la Hoja de Resumen. La Hoja Resumen de la Cotización como de Contrato tendrán secciones enmarcadas para ser claramente diferenciables entre sí, ordenadas en filas, de manera que no existan dos secciones en la misma fila. La primera sección, llamada "Producto Principal" tendrá letra mínima tamaño 14. Las restantes, tendrán letra mínima tamaño 9.

Sobre el Diseño de la Hoja de Resumen, el estándar que se establezca no podrá restringir el uso de las marcas, etiquetas, imágenes, logos y papel corporativo del Proveedor, las que deberán incluirse de manera que no generen confusión o impidan leer con claridad los contenidos de la Hoja Resumen.

Párrafo 4°. Información para la Contratación de Créditos de Consumo

Artículo 14°.- Obligación de Información. El Proveedor deberá otorgar a los Consumidores señalados en los números 2) y 3) del artículo 2°, toda la información que se indica a continuación:

1) Información básica comercial, esto es, aquellos datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el Proveedor debe suministrar obligatoriamente al público Consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

Esta información deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno.

2) Información veraz y oportuna sobre los Créditos de Consumo ofrecidos, su tasa de interés, condiciones objetivas de contratación de tales créditos y otras características relevantes de los mismos que considere el Proveedor o que requiera el Consumidor.

3) Información del Costo Total del Crédito de Consumo (CTC), lo que comprende conocer la Carga Anual Equivalente (CAE) y, en su caso, ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del Crédito de Consumo, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.

4) Información sobre las condiciones objetivas que el Proveedor establece previa y públicamente para acceder al Crédito de Consumo.

5) Información sobre la liquidación total del Crédito de Consumo, a su solo requerimiento.

La liquidación total del crédito deberá contener el Saldo del Crédito, el Costo Total del Pago Anticipado o Prepago que debe pagar el Consumidor para extinguir anticipadamente o prepagar el Crédito de Consumo y la Comisión por Pago Anticipado o Prepago, si la hubiere.

El Proveedor no podrá negar o condicionar la emisión o entrega de la liquidación total del Crédito de Consumo por causa alguna.

El contrato deberá informar al Consumidor que para la extinción del Crédito de Consumo requiere pagar, si se hubiere pactado, los intereses proyectados que se hayan devengado hasta la fecha en que realice el pago del Saldo del Crédito y la Comisión por Pago Anticipado o Prepago, de acuerdo a lo dispuesto en el mismo contrato y en conformidad a la Ley N° 18.010.

Artículo 15.- Información Básica Comercial en Créditos de Consumo.

Para los efectos de lo establecido en el número 1) del artículo anterior, se entenderá que constituye información básica comercial en los Créditos de Consumo, cada uno de los elementos que el Proveedor debe considerar dentro de la Carga Anual Equivalente (CAE); las alternativas de Monto Total del Crédito si los hubiere y el Número de Cuotas a pagar con su periodicidad; la tasa de Intereses Moratorio; el sistema de cálculo y monto de los Gastos de Cobranza extrajudicial en caso de impagos, incluidos los honorarios que correspondan; y las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial.

Entre las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial, se indicará si el Proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán a las empresas encargadas; los horarios en que se efectuará, y la eventual información que sobre ella podrá proporcionarse a terceros de acuerdo a la Ley N° 19.628.

Asimismo, se informará que las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden variar anualmente, en caso de transacciones cuyo plazo de pago exceda un año, en términos que no resulte más gravoso ni oneroso para los Consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que tales variaciones se avisen con una anticipación mínima de dos periodos de pago.

Párrafo 5. Otorgamiento de Garantías Personales

Artículo 16.- Información a Avalistas, Fiadores y Codeudores Solidarios. Los Proveedores de Créditos de Consumo deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un Consumidor, un folleto o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmada por ella.

Artículo 17.- Contenido de la Ficha Explicativa. El folleto o ficha explicativa se entregará a quien pretende constituir una garantía personal en favor del Consumidor que contrata el Crédito de Consumo, y deberá explicar en forma simple:

- 1) Los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar;
- 2) Los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso; y
- 3) Los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.

Artículo 18.- Firma de la Ficha Explicativa. La ficha explicativa deberá firmarse por el anverso, a fin de resguardar su lectura por el avalista, fiador o codeudor solidario.

El Proveedor podrá incluir círculos o cuadros que permitan validar uno a uno los contenidos de la ficha explicativa por el avalista, fiador o codeudor solidario mediante cualquier signo que exprese su conformidad, o sistemas de validación electrónica que den fe de la lectura de cada uno de ellos cuando se firma a través de un medio tecnológico.

Párrafo 6°. Mandatos Otorgados por el Consumidor

Artículo 19.- Mandatos. Los mandatos otorgados en virtud del Crédito de Consumo o a consecuencia de éste, deberán explicar en forma clara y simple al Consumidor o avalista, fiador o codeudor solidario que lo suscribe, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales el Proveedor o un tercero que asume la calidad de mandatario rendirá cuenta de su gestión al Consumidor o avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda.

Artículo 20.- Rendición de Cuenta. El Proveedor o un tercero que haya asumido la calidad de mandatario del Consumidor en virtud de un mandato, deberá rendirle cuenta de su gestión al ejecutar el mandato especificando cada una de las acciones que haya desarrollado, los resultados que se produjeron en virtud de tales acciones y adjuntarle toda la documentación que respalda su gestión.

La obligación de rendir cuenta incluye el deber del Proveedor o del tercero que hubiere asumido la calidad de mandatario, de informar por escrito y de enviar copia de los actos suscritos en su representación al Consumidor a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido, dentro de los diez Días Hábiles siguientes a la ejecución del encargo.

Si se trata de encargos de ejecución continua, el Proveedor o el tercero que hubiere asumido la calidad de mandatario, deberá informarle por escrito a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido, a lo menos trimestralmente.

Artículo 21.- Mandatos en Blanco. Para efectos de este reglamento, son mandatos en blanco aquellos cuyas obligaciones a contraer por el Consumidor son indeterminadas o que no se pueden determinar conforme a las reglas que en el mismo mandato se establecen, o cuyas cláusulas no tengan por finalidad el cumplimiento de una obligación emanada del Crédito de Consumo.

Artículo 22.- Revocación de Mandatos. La revocación de un mandato cuya ejecución interesa exclusivamente al Consumidor, podrá efectuarse en cualquier momento, y producirá efectos a contar de su notificación al mandatario, sea éste el Proveedor o a un tercero, por el medio físico o tecnológico que el mandatario hubiere señalado en el mandato.

La revocación de un mandato cuya ejecución interesa al Consumidor y al Proveedor o a un tercero, o a cualquiera de estos últimos exclusivamente, podrá efectuarse una vez que estén totalmente extinguidas las obligaciones a favor del Proveedor o del tercero, y producirá efectos a contar del décimo quinto día de su notificación al mandatario por el medio físico o tecnológico que este último hubiere señalado en el mandato.

TÍTULO III

RAZONES DEL RECHAZO A LA CONTRATACIÓN DE UN CRÉDITO DE CONSUMO

Artículo 23.- Información de la Aceptación o Rechazo de la Operación de Crédito y Derecho a Ser Informado de las Razones del Rechazo a la Contratación del Crédito de Consumo. El Proveedor deberá informarle al Consumidor la aceptación o rechazo de la operación de Crédito de Consumo, así como el resultado del Análisis de Solvencia Económica, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 literal N de la Ley N°19.496 y el artículo 8° del Decreto 53 del 2023, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba reglamento sobre análisis de solvencia económica e información a los consumidores.

En el caso de que el Proveedor rechace la solicitud de contratación de Crédito de Consumo, dicho rechazo deberá fundarse en condiciones objetivas, las cuales deberán ser informadas en el documento en el cual se comunique el resultado del Análisis de Solvencia Económica.

El Proveedor deberá entregar el Análisis de Solvencia Económica directamente al Consumidor, entendiéndose entregado si el documento cuenta con la firma del Consumidor u otra especie de manifestación de conformidad en la recepción de la información, o si es enviado al medio físico o tecnológico que el Consumidor hubiere señalado. En todo caso, el Consumidor se tendrá por notificado a contar del décimo día de su notificación por el Proveedor.

Artículo 24.- Condiciones Objetivas. El Proveedor podrá fundar las razones del rechazo a la contratación de un Crédito de Consumo, entre otras, en las siguientes condiciones objetivas:

- 1) Incumplimiento de los parámetros objetivos de endeudamiento determinados en la política de riesgos del Proveedor;
- 2) Excesiva carga financiera o de endeudamiento del Consumidor determinada en la política de riesgos del Proveedor;
- 3) Inexistencia o insuficiencia de patrimonio o de ingresos mensuales del Consumidor para pagar el Costo Total del Crédito de Consumo solicitado;
- 4) Relación de endeudamiento excesiva en relación con el patrimonio y los ingresos mensuales del Consumidor determinada en la política de riesgos del Proveedor o en la normativa aplicable a los Créditos de Consumo;

5) Insuficiencia de garantías muebles o inmuebles, personales o reales, en los casos requeridos en la política de riesgos del Proveedor o con posterioridad al análisis de todos los antecedentes de la evaluación de riesgo comercial requeridos, a consecuencia de la verificación de cualquiera de las condiciones señaladas en los números anteriores;

6) Existencia de procedimientos judiciales o administrativos en curso que pongan en riesgo el cumplimiento de la obligación que se pretende contratar, y cuya ejecución se pueda producir mientras se encuentre pendiente la obligación;

7) Antecedentes financieros, societarios, inmobiliarios, profesionales o laborales insuficientes, incompletos, inexactos, inconsistentes, desactualizados o entregados extemporáneamente, que impiden determinar el nivel de riesgo comercial a través de la respectiva evaluación;

8) Morosidades o protestos informados y que se encuentren vigentes en conformidad a la Ley N° 19.628;

9) Incumplimiento del Consumidor de contratar oportunamente una póliza de seguro requerida explícita y previamente por el Proveedor, en los casos que corresponda, de acuerdo con lo establecido en el artículo 538 bis del Código de Comercio y la normativa dictada al efecto;

10) Incumplimiento previo de cualquier tipo de obligación contraída con el Proveedor, o con sus filiales o relacionadas;

11) Verificación de un conflicto de interés, en virtud de una causa legal, a consecuencia de la contratación del Crédito de Consumo;

12) Vencimiento de una Promoción u Oferta que permitía la contratación del Crédito de Consumo solicitado por el Consumidor;

13) Suspensión temporal de las actividades del Proveedor dispuestas por una autoridad competente;

14) La existencia de prohibiciones legales para otorgar un Crédito de Consumo a un Consumidor determinado;

15) Incumplimiento del nivel mínimo de aprobación previsto en los análisis de riesgo establecidos por el Proveedor, siempre que tales criterios se funden en parámetros objetivos y no importen una discriminación arbitraria respecto del Consumidor, conforme a lo dispuesto en el artículo 3°, letra c), de la Ley N° 19.496;

16) Variaciones negativas y relevantes en los antecedentes entregados por el Consumidor para el otorgamiento del Crédito de Consumo; y

17) Variaciones negativas y relevantes en las condiciones de los mercados nacionales o internacionales de deuda, bancario o de capitales, debidamente acreditadas y fundadas por el Proveedor, que se produzcan con posterioridad a la Cotización efectuada por el Consumidor.

Cualquier otra condición objetiva que informe el Proveedor no podrá importar discriminación arbitraria respecto del Consumidor.

Artículo 25.- Información Confidencial. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, el Proveedor podrá abstenerse de informar al Consumidor las razones del rechazo a la contratación de un Crédito de Consumo, en cumplimiento de una norma legal que establezca el deber de reserva o confidencialidad de la información de que se trate.

TÍTULO IV

INFORMACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DEL CRÉDITO DE CONSUMO

Párrafo 1°. De la Información Periódica

Artículo 26.- Contenido y Presentación de la Información. El Proveedor de un Crédito de Consumo deberá comunicar al Consumidor, a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido, a lo menos trimestralmente, la siguiente información:

En el encabezado del texto, que tendrá por título “CARTILLA TRIMESTRAL DEL CRÉDITO DE CONSUMO”, se incluirá:

- 1) Una referencia a “Estimado(a) Sr.(a)” junto con el nombre y apellido del Consumidor o titular;
- 2) La siguiente frase: “Esta cartilla contiene información actualizada sobre su crédito de consumo. Ha sido diseñada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y SERNAC, y es enviada a Ud. en cumplimiento de la Ley N° 19.496; Úselo para comparar las condiciones de su crédito y simular y/o cotizar nuevas opciones.”; y
- 3) La fecha de emisión en formato DD-MM-AAAA.

Asimismo, en el encabezado del texto, se deberá indicar el nombre y/o nombre de fantasía del Proveedor.

En una primera sección, que tendrá por título “I. RESUMEN DE SU DEUDA VIGENTE”, se incluirá:

- 1) “Valor Próxima Cuota”, el que se incorporará en pesos chilenos;
- 2) “Fecha Pago Próxima Cuota”, según el formato DD-MM-AAAA;
- 3) “Tipo de Tasa de Interés” indicando si se trata de una tasa fija, variable o mixta;
- 4) “Tasa de Interés”, la que se incorporará como la Tasa de Interés Anualizada pactada en el Crédito de Consumo;
- 5) “Cuotas Totales Contratadas”;
- 6) “Cuotas Pagadas a la fecha”;
- 7) “Cuotas Atrasadas”;
- 8) “Cuotas Próximas a Vencer”;
- 9) “Fecha de Inicio del Crédito”, según el formato DD-MM-AAAA;
- 10) “Carga Anual Equivalente Vigente (CAEV)”;
- 11) “Costo Total del Crédito (CTC)”, el que corresponderá al Costo Total del Crédito por Pagar, el que se incorporará en pesos chilenos; y
- 12) “Saldo del Crédito”, el que se incorporará en pesos chilenos.

A continuación, se incorporarán dos subsecciones, una al lado de la otra. En la primera, titulada “DETALLE DE SU PRÓXIMO PAGO”, se insertará una tabla que incluirá la información del detalle de la próxima cuota y el monto por atraso. La primera información tendrá como título “Detalle de la próxima cuota”, e incluirá los montos correspondientes en pesos chilenos de:

- 1) La amortización de Capital de la próxima cuota (con el título “Capital de la cuota”);
- 2) Interés de la próxima cuota, calculado según la tasa pactada en el contrato (con el título de “Interés de la cuota”);
- 3) Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados que se encuentren asociados a la próxima cuota, si los hubiere (con el título “Seguros”); y
- 4) Gastos o Cargos Propios del Crédito, u otros cobros si los hubiere, asociados a la próxima cuota (con el título “Otros cargos”).

La segunda información de la tabla corresponderá al Monto Total Atrasado hasta la fecha, en pesos chilenos, si lo hubiere, bajo el título “Monto por atraso”.

Al final de la tabla, se incluirá la suma de todos los conceptos anteriores, en pesos chilenos, bajo el título “TOTAL A PAGAR”.

Al costado derecho de dicha tabla, se incorporará la segunda subsección titulada “¿QUÉ OCURRIRÍA SI UD. SE ATRASA EN EL PAGO DE SU CUOTA?”, incorporará:

- 1) La leyenda “RECUERDE: Atrasarse en sus pagos puede ser muy costoso. Además, según lo pactado, el acreedor incluso podría pedir el pago total del crédito y cobrarlo judicialmente. Por ejemplo, si Ud. se atrasa en el pago de la cuota un mes, el próximo cobro será la cuota atrasada, los intereses moratorios, los gastos de cobranza y la cuota de ese periodo, tal como se muestra a continuación:”;
- 2) El resultado del cálculo hipotético de los costos en que incurriría el Consumidor si se atrasara 30 días en el pago de su cuota, especificando los siguientes montos:
 - Monto cuota atrasada, en pesos chilenos;
 - Interés moratorio, con indicación del porcentaje anual y el resultado en pesos chilenos;
 - Gastos de Cobranza, junto a los signos *, en pesos chilenos;
 - Monto de la próxima cuota, en pesos chilenos; y
 - El resultado de la suma de los ítems anteriores, bajo el título “Total a pagar próxima cuota”, en pesos chilenos.
- 3) Las leyendas: “Cada cobro se calcula sobre el monto vencido no pagado”, “*Los Gastos de Cobranza se aplicarán si Ud. se demora más de 20 días en regularizar su pago”.

A continuación, y solo en caso de encontrarse cuotas atrasadas, se incorporará la siguiente información, debajo de las dos subsecciones anteriores:

- 1) Un subtítulo que señale: “La siguiente tabla muestra las cuotas que Ud. tiene pendiente por pagar”;
- 2) Una tabla que se titulará “Estado de sus Cuotas Atrasados”, y contendrá la siguiente información:
 - Fecha de pago, en formato DD-MM-AAAA;
 - Días de atraso;
 - Número de cuotas;
 - Monto cuota atrasada, en pesos chilenos;
 - Monto del interés moratorio, en pesos chilenos;
 - Monto de Gastos de Cobranza, en pesos chilenos;
 - Monto Total Atrasado, en pesos chilenos, siendo la suma del monto mensual y los costos por atraso asociados a este; y
 - Total, siendo esta la suma de los montos totales a pagar informados, y que deberá ser informado al final de la tabla.

A un costado de este recuadro, se deberá incorporar una leyenda que tendrá de título “¿Qué significan estos cobros?”, con las siguientes definiciones:

- Interés moratorio: Interés que se aplica por no haber pagado las cuotas de su crédito de consumo dentro del plazo establecido.

- Gastos de Cobranza: Es el cobro por gestiones de cobranza extrajudiciales, que se aplicará, en caso de haber incurrido el proveedor en tales costos, si Ud. demora más de 20 días en regularizar su pago.

En una segunda sección, que tendrá por título “II. INFORMACIÓN PARA COMPARAR LAS CONDICIONES DEL CRÉDITO Y EVALUAR LA PORTABILIDAD”, se deberá incluir la siguiente leyenda “¿Sabía que puede portar su crédito y potencialmente disminuir su cuota? Ud. puede negociar cambios en las condiciones de su crédito con su institución financiera u otra del mercado. Así, Ud. podría obtener una menor tasa de interés y pagar menores cuotas cada mes.”

Debajo de esta leyenda, se deberá incluir otra, con la siguiente información: “Para comparar distintas opciones de crédito, es importante entender qué determina el costo total del crédito y cómo agregar los distintos componentes de tal costo. En esta gráfica, puede revisar los componentes de su crédito actual.”, e incluirá la siguiente información simulando una operación aritmética, en la que todos los montos se expresarán en pesos chilenos:

- 1) “Capital Adeudado” y la leyenda “Es el monto prestado pendiente por pagar, excluyendo intereses, seguros y otros cobros.”;
- 2) “Intereses y Otros Cobros”, indicando que corresponde a la suma de intereses y otros cobros asociados al crédito de consumo que se encuentran pendientes de pago, con la especificación del monto respectivo por cada uno de esos ítems, expresado en pesos chilenos;
4. “Seguros”, debiendo incluirse la siguiente leyenda, bajo dicho monto: “Es el monto total de los seguros contratados por el consumidor”;
- 3) “Costo Total del Crédito (CTC)”, correspondiente al Costo Total del Crédito por Pagar, junto a la leyenda “Costo total que deberá pagar en caso de mantener este crédito”;
- 4) “CAE vigente (Carga Anual Equivalente Vigente)”;
- 5) Una leyenda que indique: “La CAE vigente es un indicador que refleja el costo del crédito y le sirve para comparar con otras alternativas”;
- 6) Junto con un signo de advertencia, se incorporará una leyenda con la siguiente información: “El SERNAC dispone en su sitio web (www.sernac.cl) de un comparador de créditos de consumo, donde podrá revisar tasas de interés, Costo Total del Crédito (CTC) y Carga Anual Equivalente (CAE) de diferentes proveedores*. ✓Compare siempre en al menos tres instituciones antes de decidir. ✓Escoja un CTC y/o CAE más bajo porque será un ahorro para Ud., considerando

igual monto, plazo y características del crédito”. Para efectos de la información que los consumidores pueden consultar en el comparador de créditos de consumo dispuesto en el sitio web del SERNAC, la Comisión para el Mercado Financiero deberá remitir periódicamente a dicho servicio la información necesaria para su elaboración y actualización, incluyendo tasas del crédito y todo otro antecedente necesario para tal objeto; y

7) Bajo dicha advertencia, una leyenda con la siguiente información: “*Las simulaciones crediticias presentadas en ese comparador son meramente referenciales y no son vinculantes. Las condiciones finales del crédito pueden variar según su perfil de riesgo y las políticas de cada institución”.

En una tercera sección, denominada “III. EVOLUCIÓN DE PAGOS”, se deberá incorporar un recuadro con el historial de cobros de los meses anteriores, el que deberá contener la siguiente información respecto a cada cuota en específico:

- 1) Fecha de vencimiento de la cuota;
- 2) Amortización del Capital de la cuota, en pesos chilenos, bajo el título “Capital”;
- 3) Interés aplicado a la cuota, calculado según la tasa pactada en el contrato, en pesos chilenos, bajo el título “Interés”;
- 4) Monto Total Atrasado hasta la fecha de pago de la cuota, en pesos chilenos, bajo el título “Costos por atraso”;
- 5) Otros gastos o cobros, en pesos chilenos;
- 6) Total a pagar, en pesos chilenos;
- 7) Saldo pendiente del crédito, en pesos chilenos; y
- 8) Información relativa a si la cuota fue pagada o no, bajo el título “Estado”.

En una cuarta sección, que tendrá por título “IV. CONDICIONES DE PREPAGO O PAGO ANTICIPADO”, se incluirá:

- 1) La Comisión de Prepago, en pesos chilenos, titulada “Comisión de Prepago”, junto con una leyenda que señale “Es el cargo por pagar el total de su deuda de manera adelantada”; y
- 2) Plazo de aviso para pago anticipado o prepago, bajo el título “Plazo de Aviso Prepago”, en formato DD-MM-AAAA.

A continuación, se incluirá la siguiente leyenda: “RECUERDE: Ud. Tiene derecho a solicitar la liquidación de su deuda total en forma anticipada. Para pagar anticipadamente su crédito de consumo, es necesario que realice el trámite directamente con su proveedor. Al realizar el prepago del crédito, asegúrese de solicitar la devolución de primas no consumidas del seguro.”

La última sección se denominará “V. SEGUROS ASOCIADOS A SU CRÉDITO DE CONSUMO”, e incorporará la siguiente advertencia: “La contratación de seguros para créditos de consumo NO es obligatorio por ley”.

Debajo de dicha advertencia, se deberá incluir la leyenda: “RECUERDE: En caso de que quiera contratar uno voluntariamente, Ud. siempre puede contratarlos libremente con otros proveedores”.

Además, se incorporará la siguiente información para cada seguro contratado individualizado:

- 1) Costo Total, en pesos chilenos;
- 2) Nombre Proveedor;
- 3) Intermediario;
- 4) Fecha de Renovación;
- 5) Número de póliza; y
- 4) Cobertura.

Al final de la cartilla trimestral, en una esquina a la derecha, se deberá incorporar la siguiente leyenda “En caso de dudas o consultas llame gratis al [indicar número al cual el Consumidor puede llamar]”.

Artículo 27.- Formato de la Comunicación Trimestral. La comunicación trimestral deberá ajustarse al formato que se indica en este artículo, con un tamaño de letra mínimo de 9,5 puntos tipográficos, salvo los títulos y subtítulos, que tendrán un tamaño mínimo de 13 puntos tipográficos.

Las secciones señaladas en el artículo anterior deberán enmarcarse para ser claramente diferenciables entre sí, ordenadas en filas, de manera que no existan dos secciones en la misma fila.

Formato de la comunicación trimestral del contrato de Crédito de Consumo o durante su ejecución:

[FORMATO ADJUNTO]

Artículo 28.- Publicidad en la Cartilla Trimestral. La Cartilla Trimestral no podrá incluir cualquier tipo de Publicidad, Promociones u Ofertas.

Artículo 29.- Solicitud de Información del Consumidor. El Consumidor podrá solicitar la misma información señalada en el artículo 26 en cualquier momento, en forma presencial o por cualquier medio de comunicación que dé cuenta de su voluntad.

En el plazo de tres días hábiles desde la fecha de la solicitud presencial o desde la recepción en caso de que se haya efectuado por otro medio de comunicación, el proveedor deberá entregar la información requerida con el contenido y la presentación indicada en el artículo 26.

El consumidor deberá señalar en su solicitud el medio físico o tecnológico que ha elegido para que se le envíe la información requerida.

Artículo 30.- Envío de información a través de medios electrónicos. El Proveedor podrá ofrecer al consumidor que la comunicación trimestral o las informaciones señaladas en este párrafo se le envíen exclusivamente por medios electrónicos.

El consumidor deberá expresar su aceptación por cualquier medio físico o tecnológico que dé cuenta fidedigna de su voluntad.

Párrafo 2°. De los Derechos del Consumidor Durante la Ejecución del Contrato de Crédito de Consumo

Artículo 31.- Información de Cobros Realizados. Los Proveedores deberán informar, en términos simples, los cobros ya realizados, de manera que la presentación de esta información permita al Consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios informados de los gastos operacionales, y los que correspondan a Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si los hubiere, que se han contratado de forma conjunta o asicada al Crédito de Consumo descritos en el contrato.

Asimismo, el Proveedor estará obligado a informar al Consumidor cualquier cambio en las modalidades y procedimientos de cobranza, en relación a los indicados al solicitar el Crédito de Consumo o al suscribir el respectivo contrato, las que en todo caso no podrán ser más gravosas ni onerosas para el Consumidor.

Artículo 32.- Transferencia Electrónica y Pago Automático de Cuenta. Los Proveedores que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica, no podrán restringir esta Oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.

En consecuencia, todo Proveedor que utilice como medio de pago de obligaciones contraídas por el Consumidor con sus afiliados el cargo automático en una cuenta corriente, cuenta vista o línea de crédito contratada con dicho

Proveedor, deberá admitir el pago automático del monto adeudado por el Consumidor con cargo a una cuenta corriente, cuenta vista, cuenta con provisión de fondos o línea de crédito de otra empresa bancaria, en la medida que tengan un contrato de afiliación.

Artículo 33.- Derecho a la Oportuna Liberación de Garantías. El Consumidor tiene derecho a que se liberen oportunamente las garantías que hubiere constituido para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.

El Proveedor deberá liberar las garantías de conformidad a lo establecido en el artículo 17 D de la Ley N° 19.496.

Artículo 34.- Información y Publicidad. La información básica comercial de los Créditos de Consumo y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, en moneda de curso legal, sin perjuicio de que el Proveedor pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma o unidad monetaria. Con todo, podrán usarse siglas y expresiones en otro idioma en la medida que se empleen comúnmente en la Publicidad de bienes y servicios.

La misma información, además de las características y prestaciones esenciales del Crédito de Consumo, deberá ser indicada en los sitios de Internet u otros medios digitales en que los Proveedores exhiban los Créditos de Consumo que ofrecen y que cumplan con las condiciones determinadas en este reglamento.

Artículo 35.- Información Publicitaria Mínima. Los Proveedores deberán informar la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito (CTC) en toda Publicidad de Créditos de Consumo en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice a través de cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la Publicidad de la Carga Anual Equivalente (CAE) y del Costo Total del Crédito (CTC) un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia.

Artículo 36.- Información por Correo Electrónico y otros Medios Tecnológicos. Toda comunicación promocional o publicitaria de un Crédito de Consumo enviada por correo electrónico, correo postal, fax, llamados, redes sociales, aplicaciones, sitios web o servicios de mensajería telefónicos, deberá indicar expresamente que se refiere a un Crédito de Consumo, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de tales envíos.

La información remitida con posterioridad, pese a la solicitud de suspensión del Consumidor, se registrará por lo dispuesto en el artículo 28 B de la Ley N°19.496.

Artículo 37.- Veracidad en la Información. Toda la información que se consigne en la Publicidad y difusión de Créditos de Consumo, deberá ser veraz, esto es, susceptible de comprobación, y no podrá contener expresiones que induzcan a error, engaño o confusión al Consumidor.

Artículo 38.- Información sobre Promociones y Ofertas. En toda Promoción y Oferta de Créditos de Consumo se deberá informar al Consumidor las bases de la misma y su plazo o vigencia.

Las bases y características relevantes de una Promoción o de una Oferta deberán informarse por el Proveedor en medios de comunicación, redes sociales, aplicaciones y en su sitio web, si los tuviere, salvo que el Consumidor solicite expresamente su entrega por medios físicos en una de las oficinas donde se pueda contratar el Crédito de Consumo. Adicionalmente, el Consumidor deberá poder acceder a ellas desde el medio digital donde se publique la Oferta.

No se entenderá cumplida la obligación señalada en este artículo si sólo se ha depositado las bases de la Promoción u Oferta en la oficina de un notario.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 39.- Requerimientos de Información Previstos en Leyes Especiales y Normas Dictadas Conforme a Ellas. Las exigencias de información y contenido mínimo de los contratos de adhesión establecidos en este reglamento, se aplicarán sin perjuicio de las obligaciones establecidas en leyes especiales y normas dictadas conforme a ellas.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Artículo único transitorio.- El presente reglamento entrará en vigencia el 31 de julio de 2026.