

Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo

I. Resumen

El Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo (en adelante, el “Reglamento”), busca mejorar la comprensión de la información financiera por parte de las personas consumidoras y promover la comparación de productos ofrecidos por los proveedores.

La propuesta de Reglamento se fundamenta en los resultados de una consulta ciudadana temprana, de carácter consultiva y preliminar, cuyos resultados¹ fueron complementados con estudios técnicos y experiencia recogida durante el proceso de actualización de los reglamentos contenidos en los Decretos N°42/2012 y N°44/2012, lo que permitió modificar el contenido y formato de las hojas de resumen y cartillas informativas que los proveedores entregan al consumidor de créditos de consumo.

II. Antecedentes

En julio de 2012 se publicó en el Diario Oficial el Decreto N° 43 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo. El Reglamento incorporó obligaciones tendientes a facilitar la comprensión de los productos a contratar por las personas consumidoras y disminuir las asimetrías de información. Sin embargo, el desconocimiento de los consumidores sobre los créditos de consumo persiste, y algunas de las obligaciones que impone el Reglamento no han sido del todo efectivas para cumplir su objetivo.

El diagnóstico realizado develó que la información actualmente disponible no siempre permite a los consumidores comprender de manera adecuada las condiciones y costos de los créditos de consumo, lo que puede dificultar la comparación entre alternativas y la toma de decisiones informadas.

De esta manera, el diseño de las modificaciones ha sido liderado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en conjunto con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y con la colaboración del Ministerio de Hacienda y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). La evidencia recogida mediante un informe técnico realizado por Subdirección de Consumo Financiero Coordinación de Economía del Comportamiento de SERNAC sugiere que los cambios propuestos mejorarán la comprensión de la información por parte de los consumidores, incentivarán la comparación entre opciones y facilitarán la gestión de sus productos financieros.

Por último, el Reglamento da cumplimiento a lo dispuesto por la ley N° 20.555 que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, otorgando nuevas atribuciones al SERNAC en materias financieras. Dicha ley establece nuevos derechos para los consumidores y obligaciones para los proveedores de servicios o productos financieros, con el objeto de dar información más clara, completa y comparable. En este marco, el artículo 62 de la Ley de Protección

¹ Véase en: <https://pac.economia.gob.cl/consultas-regulatorias/consulta-ciudadana-temprana-para-modificacion-del-reglamento-sobre-informacion-al-consumidor-de-creditos-de-consumo/>

del Consumidor, faculta al Presidente de la República para dictar reglamentos necesarios para hacer efectivos estos derechos y deberes, dentro de los cuales se encuentra el Reglamento.

III. Contenido del Reglamento

Las modificaciones propuestas en el Reglamento buscan fortalecer la transparencia en la entrega de información sobre créditos de consumo y mejorar su comprensión por parte de los consumidores. Para ello, se establecen nuevos requisitos en la presentación de documentos clave, tales como la hoja de resumen del contrato, la hoja de resumen de la cotización y las cartillas trimestrales, asegurando un formato estandarizado que facilite la comparación y un seguimiento adecuado por parte de las personas consumidoras.

Los principales cambios introducidos son los siguientes:

- **Estandarización de documentos clave:** Se modifican los formatos específicos para la presentación de la hoja de resumen de cotización, la hoja de resumen del contrato y la cartilla trimestral, incorporando definiciones directamente en el momento en que el concepto es mencionado en la hoja de resumen y cartilla, en lugar de presentarse al final de la página, junto con advertencias y recomendaciones para mejorar la evaluación de las condiciones financieras ofrecidas e incentivar a las personas consumidoras a tomar la decisión más conveniente.
- **Comparación y cotización:** se incorporan medidas que promueven la comparación y cotización de créditos similares entre las distintas entidades, las que buscan incentivar la cotización entre diferentes proveedores, sin perjuicio de su carácter meramente referencial que se indica expresamente en las cartillas. Adicionalmente, se agrega información relevante con respecto a la portabilidad.
- **Transparencia en la contratación:** Se incorpora la obligación de informar de manera objetiva y por escrito las razones de un eventual rechazo de una solicitud de crédito de consumo, en línea con el Decreto 53/2023. Esta medida refuerza la evaluación de solvencia y evita rechazos arbitrarios.
- **Información digital:** Se refuerza la entrega de información periódica a través de distintos canales, incluyendo medios digitales, para facilitar la comprensión de los datos relevantes.

Estas modificaciones tienen por objeto mejorar la comprensión de los consumidores, facilitar el acceso a información relevante y mejorar la gestión de los productos financieros por parte de éstos.

IV. Entrada en Vigencia

Las modificaciones introducidas por el Decreto propuesto al Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo entrarán en vigencia el día 31 de julio de 2026. Durante este período, las entidades reguladas deberán implementar los cambios necesarios para dar cumplimiento a las nuevas disposiciones.