

ALERTA CHILE

REGLAMENTO SOBRE CONTENIDO E INFORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE LIQUIDACIÓN Y OTROS PORTABILIDAD FINANCIERA

Con fecha día 9 de Noviembre de 2020, fue publicado en el diario oficial el Decreto N° 48, dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene el REGLAMENTO SOBRE CONTENIDO E INFORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE LIQUIDACIÓN Y OTROS. Este nuevo reglamento, junto con el anterior publicado en el diario oficial el 8 de Septiembre de este año 2020, vino a complementar y regular la Ley 21.236 sobre Portabilidad Financiera, ley que fue publicada anteriormente en el Diario Oficial de fecha 09 de junio de 2020, y que establecía la dictación de un reglamento que regulara pormenorizadamente el contenido del certificado de liquidación de productos y servicios financieros.

En términos simples, este nuevo reglamento vino a dar uniformidad de formato y contenido al Certificado de Liquidación, establecido en el artículo 17 letra d) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en aspectos como su solicitud, entrega, contenido, mora y cobranzas, e incumplimiento, según se explica a continuación:

La nueva normativa establece que el Certificado de liquidación es el documento físico o digital, otorgado por un proveedor de productos o servicios financieros, de forma gratuita, por el cual se certifica el estado y antecedentes de uno o más productos o servicios financieros contratados con un consumidor, de conformidad a lo señalado en dicho reglamento, con el fin de que éste pueda dar término anticipado, sea parcial o total, renegociar, portar uno o más productos o servicios contratados o conocer el estado y antecedentes de los mismos.

El consumidor podrá solicitar el certificado de liquidación presencialmente o de manera remota al respectivo proveedor de productos o servicios financieros, y requerir su entrega de manera física o virtual. Los proveedores deberán tener disponible un formulario de solicitud. Una vez recibida la solicitud, el Proveedor receptor deberá entregar al cliente un comprobante de ingreso, indicando el número de ingreso de la solicitud de Certificado.. Corresponderá al proveedor determinar los mecanismos de autenticación y seguridad que estime necesarios implementar para este proceso de solicitud y entrega del Certificado.

ALERTA CHILE

Los proveedores de productos o servicios financieros deberán entregar el certificado de liquidación, a más tardar dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde que éste se solicite, pero si el consumidor solicitara el referido certificado respecto de solo un producto o servicio financiero determinado, dicho certificado deberá ser entregado dentro de tres días hábiles contados desde la respectiva solicitud.

El documento en cuestión deberá denominarse como título “Certificado de Liquidación” y deberá contener las siguientes secciones: Información general; Tabla de los productos y/o servicios financieros vigentes; Resumen de los productos y/o servicios financieros vigentes (indicando si hay morosidad, gastos cobranza judicial y extrajudicial, y si se ha iniciado cobranza judicial); Detalle de los productos y/o servicios financieros vigentes, y Notificación y pago en caso de portabilidad.

La entrada en vigencia de este Reglamento es inmediata. No obstante, los Proveedores no estarán obligados a seguir algunos de los formatos detallados en el Reglamento, sino solo después de dos meses contados desde su publicación de este Reglamento. Sin embargo, toda la información y antecedentes señalados en el Reglamento igualmente deberán ser incluidos en el Certificado, pudiendo ser incorporado en otras secciones del Certificado, siempre y cuando permitan y aseguren la fácil comprensión del consumidor.



Faxon Garretón Edwards

Abogado
Montt y Cía S.A.

**Esta alerta fue preparada por Montt Group SpA solo para fines educativos e informativos y no constituye asesoría legal.*

Av. Los Conquistadores 1700, Piso 11 y 26
Providencia, Santiago, Chile
Tels: +56 2 25446800
monttcia@monttcia.cl
www.monttgroup.com