



## **Chile: El caso de Tiendas La Polar impulsa el Proyecto del SERNAC Financiero y la Ley del Consumidor**

*La Crisis Financiera Internacional es el gran impulsor de cambios de los últimos tiempos. Cómo uno de los emergentes aparece la Reforma Financiera de los EE.UU., la cual incluye como uno de sus cinco pilares: la protección al consumidor financiero. Las regulaciones en materia de defensa de los derechos de los consumidores financieros es una realidad que inexorablemente avanza en América Latina, y el incremento de exigencias por parte de los Organismos Supervisores debe ser considerada como factor fundamental en cualquier escenario de futuro.*

*En Chile la Comisión de Economía del Senado aprobó nuevas indicaciones al proyecto de ley que creará el SERNAC Financiero, cuyo objetivo consiste en fortalecer las facultades que éste organismo ejercerá para la defensa de los consumidores. El mismo será tratado próximamente por la Comisión de Hacienda.*

Por Daniel G. Perrotta

---

### **El caso de Tiendas La Polar**

El caso “Tiendas La Polar” es un interesante hecho que demuestra la importancia central de la construcción de organizaciones virtuosas, soportadas en el Buen Gobierno Corporativo, la Gestión del los Riesgos y el Cumplimiento Normativo.

En 1953, una sastrería fundada en 1920, se convierte en tienda de productos múltiples, bajo el nombre de La Polar. Hacia finales de los años 80, La Polar comienza su expansión en locales mutando a un modelo cadena de grandes tiendas, siguiendo la tendencia de otras empresas como Falabella, París y Ripley.

Hacia el año 2008 comienza un proceso de expansión, que culmina en 2010, año en el que inician las operaciones en Colombia, paradójicamente comienzan a trascender problemas por el incremento en sus guarismos de riesgo crediticio. La exposición al riesgo se incrementa y en junio dicho año 2010, el Servicio Nacional del Consumidor presenta una querrela.

#### [Decisio](#)

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967

En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777



El caso desata una crisis de enorme proporción, y la Superintendencia de Valores y Seguros presentó una querrela a 18 ex directivos y al ex auditor de la compañía por “infringir el deber de cuidado y diligencia”.

La compañía reconoció que las repactaciones unilaterales alcanzaron a 420.000 personas en un plazo de seis años. La crisis continuó por semanas, y en julio del corriente año las acciones alcanzaron su valor más bajo en siete años, cayendo un 86,31% en lo que va del año.

Cómo ocurre en estos casos de estudio, la complejidad del mismo contribuyó a su desarrollo y evolución. Los ejecutivos de la compañía en pos de mantener márgenes de utilidad, generaban líneas de crédito sin las mínimas medidas de sanidad crediticia, dirigidas a personas con ingresos limitados o cíclicos.

La excusa de la operatoria, si es que existe, radica en las altas metas fijadas por el directorio, multiplicado por el efecto de los altos incentivos ofrecidos por alcanzarlas. Obviamente este perverso mecanismo revela el desatino del modelo, pero difícilmente exime de responsabilidades a ambas partes.

Los problemas de incobrabilidad no tardaron en desnudarse, y en la lógica de no impactar el valor de las acciones, se definió como salida el repacto unilateral de las deudas de los clientes. Esta medida tuvo un doble efecto, en primer lugar sólo logró diferir las pérdidas de la compañía, pero por otro lado generó un incremento en los saldos de deuda de la clientela.

Si bien los miembros del directorio aducen no haber sido informados de la aplicación de estas prácticas, es difícil que este desconocimiento sirva como defensa para minimizar sus responsabilidades.

## **Protección al Consumidor: Antecedentes Legales y Normativos, y Situación Actual.**

En 1990 mediante un cambio de denominación a la Dirección de Industria y Comercio nace el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Sin contar con un plexo normativo específico que definiera objetivos, estructura orgánica o atribuciones específicas, el SERNAC asumió la mediación en los conflictos entre consumidores y proveedores, como su principal rol.

### [Decisio](#)

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967

En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777



Más tarde, y con la promulgación de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se reconoció expresamente la atribución de SERNAC para mediar en los conflictos de consumo, y se establecieron los derechos y deberes de los consumidores.

Por su parte, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras estableció un mecanismo a fin de resolver controversias derivadas de operaciones con las entidades por ella fiscalizadas.

Este mecanismo es sencillo e implica la posibilidad de recurrir ante el Organismo Rector, cuando la Entidad no resuelve el problema. La gran limitante del mismo, consiste en que la normativa no define plazos para responder ni oficinas específicas de atención al Cliente.

Consecuentemente, la derivación por parte del SERNAC de los reclamos a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, no ha sido una manera eficiente para hallar solución al consumidor, sino en una limitada cantidad de casos. La salida recurrente es la derivación a los tribunales con el consabido tiempo y dinero que implica el proceso.

Otro hecho destacable, fue el análisis realizado por el SERNAC de las cláusulas de los contratos bancarios, para comprobar el respeto de los derechos de los consumidores.

La conclusión fue que existía una importante cantidad de cláusulas que resultaban abusivas en el marco de lo establecido por la Ley del Consumidor. Instó, por ende a la Asociación de Bancos a ajustar las cláusulas de sus contratos y a generar una mesa de trabajo para resolver los problemas de este mercado.

No obstante el esfuerzo, existen aún deficiencias en materia de cláusulas contractuales que deberán ser atendidas por la reforma, tales como inclusión de cláusulas de aceleración, cobro de comisiones, seguros y otros cargos en algunos casos discrecionales, gastos de cobranza por gestiones no efectivamente efectuadas, capitalización de intereses, barreras para cancelación de servicios, entre otras.

## **Contenidos y aspectos destacables de la reforma recientemente aprobada por el Senado:**

El proyecto de reforma se halla en plena revisión en cuanto a sus alcances, no obstante puede plasmarse un resumen de alguno de los aspectos contenidos en el mismo.

### [Decisio](#)

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967

En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777



Por razones didácticas los alcances de la reforma pueden clasificarse en tres grupos, incluyendo el primero, aspectos que se refieren a modificaciones de estructura, el segundo, los correspondientes a normas y regulaciones y finalmente, el tercero a aspectos de la operación.

*Desde lo Estructural:*

- 1) **Creación de una división específica, dependiente del SERNAC cuyo objetivo consiste en supervisar los derechos del consumidor en materia financiera, telecomunicaciones y transporte.**
- 2) **Creación de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) en las Instituciones Financieras.** Operará como una primera instancia rápida y directa para resolver en un plazo de 10 días los reclamos de los consumidores. Cuando el cliente no acepte la resolución, podrá acudir al mediador, el cual será designada de común acuerdo entre el consumidor y la institución financiera o en su defecto por el SERNAC. Esta instancia operará de forma independiente a la institución, siendo su decisión obligatoria para el banco pero no para el cliente, el cual contará con una tercera instancia de reclamo ante el SERNAC.
- 3) **Ministros de fe:** los funcionarios de SERNAC actuarán como ministros de fe certificando infracciones, considerados medios de prueba en tribunales.

*Desde lo normativo y regulatorio:*

- 4) **Definición de un mecanismo de certificación de contratos.** Se lo denomina “Sello SERNAC”, y certificará aquellos contratos que den estricto cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor y normativa del propio SERNAC Financiero. Será criterio del Consumidor optar por contratar servicios en aquellas instituciones que adhieran al mismo.
- 5) Atribuye el poder al Presidente (a través de ministerios y superintendencias) para el dictado de reglamentos en la materia

*Desde la operación:*

- 6) Establece medidas y obligaciones referidas a la información y transparencia tales como:

**Decisio**

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero



- a. Comunicar periódicamente a los clientes información referente al servicio adquirido. Faculta asimismo al consumidor a poner término a contratos de tiempo indefinido, cuando éste lo decida.
- b. Incluir en los contratos de crédito, información de resumen estandarizada que permita a los consumidores comparar ofertas y comprender las condiciones de la operación, tal como causales de término anticipado del contrato, tarifas y forma de ajuste de las mismas, detalle de todos los cargos que se comprometerán mediante el contrato, etc.
- c. Disponer para aquellas personas que asuman el carácter de avalistas un documento explicativo acerca de sus responsabilidades, monto que debería abonar y medios de cobranza que utiliza la Entidad entre otros puntos, el cual deberá ser firmado por el mismo.

7) Prohibición de las denominadas “ventas atadas”.

## Conclusiones

Consecuentemente con los postulados y evolución internacional en esta materia, las autoridades de Chile avanzan en la implementación de buenas prácticas. Sin duda el Caso La Polar obligó a replantear los alcances originales del proyecto. Es una buena oportunidad para resolver una serie de deficiencias del actual régimen.

Sin embargo, entre los alcances que trascienden, aún quedan algunos puntos importantes tales como las condiciones para obtener el “Sello SERNAC”, la educación financiera, que parece no ser considerada, y otros aspectos no menores. Sin duda una definición de un proceso incorrecta puede anular una buena iniciativa, como la del mencionado Sello.

Resta esperar la aprobación para efectuar un análisis de los contenidos y los impactos reales sobre la actividad.

### Decisio

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967

En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777