



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA DICTAMEN SOBRE DEBER DE SEGURIDAD Y PROFESIONALIDAD EN EL CONSUMO RESPECTO DE ENTIDADES BANCARIAS QUE RESUELVE SOLICITUD N° 21.534

RESOLUCIÓN EXENTA N° 538

SANTIAGO, 20 DE JULIO 2021

VISTO: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, la Ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la facultad del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, la Constitución Política de la República garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

4.- Que, a su vez, el artículo 58 letra j) confiere la facultad de reunir, elaborar y publicar información para facilitar a los consumidores un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 21.534 de fecha 11 de enero de 2021.

6.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen sobre deber de seguridad y profesionalidad en el consumo respecto de entidades bancarias", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN SOBRE DEBER DE SEGURIDAD Y PROFESIONALIDAD EN EL CONSUMO RESPECTO DE ENTIDADES BANCARIAS QUE RESUELVE SOLICITUD N° 21.534

El Servicio Nacional del Consumidor ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 21.534 mediante la cual se consulta sobre la obligación de seguridad y deber de profesionalidad que recae en una entidad bancaria respecto de su relación con su cliente.

1. Antecedentes

La solicitante requiere la interpretación de los artículo 3 inciso 1° letra b, d, e y los artículos 12 y 23 así como también de la demás normativa relacionada a la seguridad en el consumo de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores (en adelante LPDC).

Sostiene que un proveedor financiero, en particular una entidad bancaria, no habría cumplido con sus obligaciones de seguridad, diligencia y cuidado en el consumo, al no verificar la validez de un vale vista presentado a depósito el cual resultó estar adulterado y por tanto fue "devuelto" lo que le causó perjuicios económicos.

2. Interpretación Jurídica

Sobre la cuestión jurídica sometida a nuestro pronunciamiento, conforme al criterio general sostenido por este Servicio y la jurisprudencia, los proveedores de productos o servicios en general, y financieros en particular, deben tomar todas las medidas necesarias para evitar que sus clientes/consumidores sean objeto de fraude respecto de los dineros que han sido puestos bajo su resguardo, lo que no es sino una concretización del deber de profesionalidad.

Así, se ha entendido que conforme a los artículos 3 inciso primero letra d), al establecer el derecho a la seguridad en el consumo y el deber de los proveedores de evitar todo tipo de riesgo que puedan afectarles; el artículo 12, en razón del cual los proveedores están obligados a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, y el artículo 23, que exige un deber de profesionalidad a quien, actuando con



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

habitualidad en su giro comercial maneja cierta expertiz. Conforme a dicho deber, los proveedores se encuentran obligados a comercializar bienes o a prestar servicios seguros y de calidad, no siendo suficiente el mero cumplimiento formal del acto de consumo propio de su giro, sino que además, la prestación realizada por el proveedor deberá ser idónea para satisfacer la pretensión e intereses que tuvo en vista el consumidor al momento de contratar o requerir su intervención o servicios.

El deber de seguridad, consagrado en el artículo 3 letra d) de la LDPC, constituye una obligación propia de todo proveedor que se traduce en un deber general de proteger la salud y la integridad física de los consumidores, su persona y sus bienes. Así, en su calidad de proveedores, es claro que las entidades bancarias están mandatadas a cumplir con los deberes de seguridad, diligencia y cuidado, realizando actividades de monitoreo y control de fraude, a fin de evitar los riesgos que puedan afectarles a sus consumidores.

En este sentido, en lo que se refiere a la solicitud, se interpreta que el proveedor se encuentra obligado a prestar un servicio seguro en todo ámbito, debiendo adoptar todas las medidas que permitan dar la confianza y seguridad a los consumidores, resguardando que sus prestaciones y las operaciones bancarias que forman parte de su giro comercial, sean de no sólo de calidad, sino, además, seguras.

Así, las empresas proveedoras de servicios financieros deben desplegar en sus dependencias, cajas de servicios, plataformas informáticas, cajeros automáticos u otras formas de transacción de sus productos crediticios, todas las medidas racionales y proporcionales que correspondan, tendientes a evitar cualquier perjuicio a los consumidores.

De todos modos, la evaluación respecto de si las actividades de monitoreo y control llevadas a cabo por la entidad bancaria fueron o no las adecuadas, deben ser analizadas según el mérito y particularidades del caso concreto, debiendo el proveedor en todo caso, realizar todas aquellas medidas necesarias y a su alcance, en cuanto proveedor profesional, para cumplir con su deber de seguridad.

Adicionalmente a ello, los proveedores de productos o servicios financieros, deben informar de manera veraz, oportuna y especialmente sencilla, sobre los mecanismos de funcionamiento que tienen los productos o servicios que ofrecen, los cuales al ser eminentemente técnicos pueden llevar a confusiones respecto de su modo de operar, afectando los intereses de los consumidores que recurren a ellos para realizar sus transacciones. En el caso concreto, informar al consumidor los efectos de la retención aplicable a los valores en cobro.

3. Conclusión

En base a los antecedentes descritos, se concluye que las entidades bancarias deben tomar todas las medidas necesarias disponibles y a su alcance en cuanto proveedores profesionales para evitar que sus clientes/consumidores sean objeto de fraude, de conformidad a lo establecido por el artículo 3 letra d) de la LPDC en relación con lo dispuesto por los artículos 12 y 23. Dicha obligación se adiciona al deber de informar veraz y oportunamente a los consumidores sobre el alcance de las operaciones que pretenden realizar, de acuerdo con lo prescrito por el artículo 3 letra b).

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen sobre deber de profesionalidad en el consumo respecto de entidades bancarias que resuelve solicitud N° 21.534" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4. REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto - a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

Lucas Ignacio
Del Villar Montt

Firmado digitalmente por
Lucas Ignacio Del Villar
Montt
Fecha: 2021.07.20
16:45:59 -04'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

AGC/XST/ILS

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Gabinete
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación.
- Fiscalía Administrativa.
- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional
- Oficina de partes.