

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA  
SOBRE EL DERECHO A LA OPORTUNA  
LIBERACIÓN DE GARANTÍAS.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0191**

**SANTIAGO, 21 MAR 2019**

**VISTO:** Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653, de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en la Ley N° 19.880; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; la resolución exenta N° 158 de fecha 14 de marzo de 2019, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad; y la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también SERNAC, 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 función del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, en efecto, es una necesidad determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, entre ellas, en materia financiera las reglas sobre liberación de garantías tales como prendas e hipotecas en sus diversas manifestaciones.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4.- Que, en virtud de lo anterior, mediante Oficio N° 01628, de fecha 24 de enero de 2019, se realizó una invitación a los representantes del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, en la que participaron gremios y asociaciones de consumidores, para que realizaran observaciones a las hoy llamadas "Guías de alcance jurídico" con sus representados, las cuales fueron recogidas para efectos de la dictación de la presente circular interpretativa administrativa.

5. Que, por disponerlo así el artículo 3° de la ley N°19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública, por lo que

### RESUELVO:

**1. APRUEBA DOCUMENTO.** Apruébase el documento denominado "Circular Interpretativa sobre el derecho a la oportuna liberación de las garantías", cuyo texto forma parte integrante de este acto administrativo.

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** La "Circular Interpretativa sobre el derecho a la oportuna liberación de las garantías" será obligatoria para los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor.

**3. ACCESIBILIDAD.** El texto original de la "Circular Interpretativa sobre el derecho a la oportuna liberación de las garantías" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

**4. ENTRADA EN VIGENCIA.** La presente resolución exenta entrará en vigencia en la fecha de la total tramitación de este acto administrativo.

**5. 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.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ANÓTESE, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.**



**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>II. Contenido de este Derecho.</b>	<b>4</b>
A. Artículo 3ºLPC inciso 2º letra c):	5
B. Artículo 17º D incisos 6º y siguientes LPC:	5
C. Artículo 27 de la Ley sobre prenda sin desplazamiento contenida en el artículo 14 de la Ley 20.190:	7
<b>III. Garantías que se encuentran comprendidas en este derecho.</b>	<b>9</b>
<b>IV. Personas obligadas a cumplir esta obligación.</b>	<b>10</b>
<b>V. Plazos establecidos para el cumplimiento</b>	<b>10</b>
A. Créditos íntegramente pagados con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855 (desde el 24 de enero de 2016 en adelante):	11
B. Créditos íntegramente pagados con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855 (antes del 24 de enero de 2016)	12
<b>VI. Cobros o gastos asociados al alzamiento.</b>	<b>15</b>
<b>VII. Respecto a la Ley N° 20.855, y la labor de SERNAC:</b>	<b>16</b>
<b>VIII. Negativa a realizar el alzamiento.</b>	<b>17</b>

# **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>II. Contenido de este Derecho.</b>	<b>4</b>
A. Artículo 3ºLPC inciso 2º letra c):	5
B. Artículo 17º D incisos 6º y siguientes LPC:	5
C. Artículo 27 de la Ley sobre prenda sin desplazamiento contenida en el artículo 14 de la Ley 20.190:	7
<b>III. Garantías que se encuentran comprendidas en este derecho.</b>	<b>9</b>
<b>IV. Personas obligadas a cumplir esta obligación.</b>	<b>10</b>
<b>V. Plazos establecidos para el cumplimiento</b>	<b>10</b>
A. Créditos íntegramente pagados con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855 (desde el 24 de enero de 2016 en adelante):	11
B. Créditos íntegramente pagados con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855 (antes del 24 de enero de 2016)	12
<b>VI. Cobros o gastos asociados al alzamiento.</b>	<b>15</b>
<b>VII. Respecto a la Ley N° 20.855, y la labor de SERNAC:</b>	<b>16</b>
<b>VIII. Negativa a realizar el alzamiento.</b>	<b>17</b>



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **I. INTRODUCCIÓN**

La Ley N° 20.555, que entró en vigencia el 4 de marzo de 2012, introdujo en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC, importantes regulaciones en materia financiera.

Una de sus innovaciones fue incorporar el derecho del consumidor a obtener una oportuna liberación de las garantías. Esto pues los Consumidores se encontraban impedidos de disponer libremente de sus bienes, por la demora del Proveedor en alzar las garantías constituidas, o de mantener afectados los patrimonios de terceros, en favor de una obligación ya extinguida, de acuerdo al principio que lo accesorio debe necesariamente seguir la suerte de lo principal.

La obligación del Proveedor consistía en otorgar la escritura de cancelación dentro de los 15 días una vez totalmente extinguidas las obligaciones para las hipotecas, sin embargo, no se señalaba con precisión los plazos en que debía realizarse el alzamiento propiamente tal ni de quién era el costo del trámite.

El 24 de enero de 2016 entró en vigencia la Ley N° 20.855 que regula el alzamiento de las hipotecas y prendas que se hayan constituido a propósito de la contratación de un crédito hipotecario o prendario. Es decir, mediante este nuevo cuerpo normativo, que vino a modificar a su vez la LPC, se establecen reglas para asegurar que, una vez pagado el crédito, el consumidor pueda disponer libremente de sus bienes.

El propósito de este documento es abordar en términos generales, los aspectos relativos al derecho del consumidor de productos o servicios financieros, incorporado por la Ley 20.555 en el artículo 3, inciso 2° letra c) de la LPC, así como las especificaciones incorporadas por la Ley 20.855, en específico los siguientes temas:

1. Contenido de este Derecho
2. Garantías que se encuentran comprendidas en este Derecho
3. Personas obligadas a cumplir esta obligación
4. Plazos establecidos para el cumplimiento
5. Cobros o gastos asociados al alzamiento
6. Respecto a la Ley N° 20.855 y la labor de SERNAC
7. Negativa al alzamiento

### **II. Contenido de este Derecho.**

El derecho a la oportuna liberación de las garantías se encuentra dentro de aquellos que el legislador estableció específicamente para los consumidores de productos o servicios financieros, mediante la Ley 20.555 en el inciso segundo del artículo 3° de la LPC.





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **A. Artículo 3°LPC inciso 2° letra c):**

“(…) Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:  
(…) c) La oportuna liberación de las garantías constituidas, para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas”

Por su parte, este derecho se ve especificado en lo dispuesto en el artículo 17 D incisos 6° y siguientes de la LPC que fuera modificado por la Ley 20.855.

### **B. Artículo 17° D incisos 6° y siguientes LPC:**

*(…) En el caso de créditos caucionados con hipoteca específica, una vez extinguida totalmente la obligación garantizada, el proveedor del crédito deberá, a su cargo y costo, otorgar la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días contado desde la extinción total de la deuda. De tal circunstancia y de la realización de los señalados trámites, el proveedor deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la cancelación correspondiente por el Conservador de Bienes Raíces respectivo. Los comprobantes de pago emitidos por el proveedor de un crédito caucionado con hipoteca específica, correspondientes a las tres últimas cuotas pactadas, harán presumir el pago íntegro del crédito caucionado con dicha garantía, debiendo seguirse respecto de su alzamiento y cancelación lo dispuesto precedentemente.*

*En el caso de créditos caucionados con hipoteca general, una vez pagadas íntegramente las deudas garantizadas, tanto en calidad de deudor principal como en calidad de avalista, fiador o codeudor solidario respecto de las cuales dicha caución subsista, el proveedor deberá informar por escrito al deudor tal circunstancia, en el plazo de hasta veinte días corridos, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, de conformidad a lo dispuesto en el Título IV del decreto supremo No 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios. Efectuada dicha comunicación por parte del proveedor, el deudor podrá requerir, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el otorgamiento de la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto, y su ingreso para inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, gestiones que serán de cargo y costo del proveedor y que éste deberá efectuar dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días, contado desde la solicitud del deudor. El proveedor deberá informar*



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, del alzamiento y cancelación de la hipoteca con cláusula de garantía general y de todo otro gravamen o prohibición constituido en su favor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la respectiva cancelación por el Conservador de Bienes Raíces respectivo.*

*Si no existieren obligaciones pendientes para con el proveedor caucionadas con hipoteca general, el deudor no estará obligado a mantener en favor de éste la vigencia de una hipoteca con cláusula de garantía general ni de otros gravámenes o prohibiciones ya constituidos para los efectos de obtener un nuevo crédito, y podrá en todo momento, y sin esperar la comunicación del proveedor de que trata el inciso precedente, solicitar el respectivo alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el cual se efectuará en la misma forma y plazo previstos en dicho inciso. Sin perjuicio de lo anterior, el deudor podrá conservar la vigencia de esta garantía general y los demás gravámenes y prohibiciones asociados, a su sola voluntad.*

*Los alzamientos de hipotecas y de cualquier otro gravamen o prohibición constituidos en favor de un proveedor de servicios financieros podrán efectuarse por el respectivo acreedor de forma masiva. Para tales efectos, bastará otorgar una escritura pública que contenga un listado o nómina de gravámenes o prohibiciones, individualizando la foja, número, año, registro y el Conservador de Bienes Raíces a cargo del mismo, sea que tales gravámenes o prohibiciones se refieran a uno o más deudores. En caso de que una o más de las solicitudes no pudieren cursarse, dicha situación no impedirá la tramitación de las restantes, y el o los deudores interesados podrán resolver las insuficiencias o errores que fundaron el rechazo del Conservador de Bienes Raíces y concluir su tramitación. La cancelación de los gravámenes o prohibiciones solicitada deberá ser practicada e inscrita por el Conservador correspondiente en un plazo que no podrá exceder de diez días, contado desde el ingreso a su oficina de la escritura respectiva.*

*Los notarios y Conservadores de Bienes Raíces no podrán oponerse, en su caso, a autorizar y otorgar las escrituras públicas o practicar las cancelaciones que correspondan, tratándose de alzamientos otorgados de forma masiva, sin perjuicio de percibir los respectivos honorarios determinados de acuerdo a la Ley N° 16.250 y sus modificaciones.*

*Si el acreedor hipotecario se negare a efectuar los respectivos alzamientos de conformidad al presente artículo, el deudor podrá solicitar judicialmente tales alzamientos ante el tribunal competente, sin perjuicio de las sanciones e indemnizaciones que procedan de conformidad a la presente Ley.*

*Lo dispuesto en los incisos precedentes se aplicará a los cesionarios de los créditos hipotecarios, cuando proceda. (...)*

Finalmente, la Ley N° 20.855 también incorporó una regulación en el





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

mismo sentido, al inciso 3º del artículo 27 de las normas sobre prenda sin desplazamiento y registro de prenda sin desplazamiento, contenidas en el artículo 14 de la Ley N° 20.190 que "Introduce adecuaciones tributarias e institucionales para el fomento de la industria de capital de riesgo y continua el proceso de modernización del mercado de capitales", también conocida como MKII.

### **C. Artículo 27 de la Ley sobre prenda sin desplazamiento contenida en el artículo 14 de la Ley 20.190:**

*"El acreedor de una o más obligaciones caucionadas con una prenda sin desplazamiento que opere como garantía específica estará obligado a otorgar la escritura pública o el instrumento privado autorizado y debidamente protocolizado en el registro del mismo notario que lo autorizó, correspondiente al alzamiento de la referida prenda y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto, una vez extinguidas totalmente la o las obligaciones caucionadas por dicha prenda, dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días, contado desde la extinción total de la deuda. De tal circunstancia y de la realización de los señalados trámites, el acreedor prendario deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el acreedor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la cancelación en el Registro de Prendas sin Desplazamiento. Los comprobantes de pago emitidos por el proveedor de un crédito caucionado con una prenda sin desplazamiento que opere como garantía específica, correspondientes a las tres últimas cuotas pactadas, harán presumir el pago íntegro del crédito caucionado con dicha garantía, debiendo seguirse respecto del alzamiento y cancelación de ésta lo dispuesto precedentemente.*

*En el caso de créditos caucionados con una prenda sin desplazamiento que opere como garantía general, una vez pagadas íntegramente las deudas garantizadas, tanto en calidad de deudor principal como en calidad de avalista, fiador o codeudor solidario respecto de las cuales dicha caución subsista, el proveedor deberá informar por escrito al deudor tal circunstancia, en el plazo de hasta veinte días corridos, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, de conformidad a lo dispuesto en el Título IV del decreto supremo No 43, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo. Efectuada dicha comunicación por parte del proveedor, el deudor podrá requerir, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el otorgamiento de la escritura pública o instrumento privado autorizado y debidamente protocolizado en el registro del mismo notario que lo autorizó, correspondiente al alzamiento de la referida prenda y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto, y su ingreso para inscripción en el Registro*





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*respectivo, gestiones que serán de cargo y costo del proveedor y que éste deberá efectuar dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días, contado desde la solicitud del deudor. El acreedor prendario deberá informar por escrito al deudor, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el acreedor, del alzamiento y cancelación de la prenda sin desplazamiento y de todo otro gravamen o prohibición constituido en su favor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la respectiva cancelación en el Registro de Prendas sin Desplazamiento.*

*Si no existieren obligaciones pendientes para con el acreedor prendario, el deudor no estará obligado a mantener en favor de éste la vigencia de una prenda sin desplazamiento que opere como garantía general ni de otros gravámenes o prohibiciones ya constituidos para los efectos de obtener un nuevo crédito, y podrá en todo momento, y sin esperar la comunicación del proveedor de que trata el inciso precedente, solicitar el respectivo alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el cual se efectuará en la misma forma y plazo previstos en dicho inciso. Sin perjuicio de lo anterior, el deudor podrá conservar la vigencia de esta garantía general y los demás gravámenes y prohibiciones asociados, a su sola voluntad.*

*Los alzamientos de prendas sin desplazamiento y cualquier otro gravamen o prohibición constituidos en favor de un proveedor de servicios financieros podrán efectuarse por el titular o beneficiario de las mismas de forma masiva. Para tales efectos, bastará otorgar una escritura pública o instrumento privado autorizado y debidamente protocolizado en el registro del mismo notario que lo autorizó, que contenga un listado o nómina de gravámenes o prohibiciones, individualizando los bienes pignorados y su número de inscripción en el Registro de Prendas sin Desplazamiento, sea que tales gravámenes o prohibiciones se refieran a uno o más deudores. En caso de que una o más de las solicitudes no pudieran cursarse, dicha situación no impedirá la tramitación de las restantes, y el o los deudores interesados podrán resolver las insuficiencias o errores que fundaron el rechazo a la inscripción de los alzamientos y concluir su tramitación. La cancelación de los gravámenes o prohibiciones inscritos en el Registro de Prendas sin Desplazamiento deberá ser practicada por el Servicio de Registro Civil e Identificación dentro de un plazo que no podrá exceder de diez días contado desde el ingreso del respectivo instrumento a dicho Servicio.*

*Los notarios no podrán oponerse a autorizar las escrituras públicas o instrumentos privados que hayan de protocolizar en su registro, donde consten los alzamientos de prenda sin desplazamiento de forma masiva, sin perjuicio de percibir los correspondientes honorarios determinados de acuerdo a la Ley No 16.250.*

*Si el acreedor prendario se negare a efectuar los respectivos alzamientos de conformidad al presente artículo, el deudor podrá solicitar judicialmente tales alzamientos de acuerdo con el procedimiento*



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*establecido en el Párrafo 2 del Título IV del Libro Tercero del Código de Procedimiento Civil, sin perjuicio de las sanciones e indemnizaciones y los procedimientos de reclamación que procedan de conformidad a la Ley No19.496.*

*Lo dispuesto en los incisos precedentes se aplicará a los cesionarios de los créditos prendarios, cuando proceda”.*

El fundamento de la consagración de este derecho en materia de protección al consumidor se encuentra en el principio de la libre circulación de los bienes que contempla nuestro Código Civil, tanto en su mensaje como en distintas disposiciones, y que tiene su origen en el orden público económico, específicamente en las garantías constituciones sobre la libre adquisición de toda clase de bienes y por supuesto, en el derecho de propiedad. La norma no se limitó a las cauciones, sino a todo tipo de garantías.

Nuestro legislador buscó fomentar la circulación de los bienes y, a su vez, desincentivar los estados pasivos con la finalidad de propender a la creación y acceso a la riqueza. Es en este contexto que el Consumidor, luego de cumplir con el pago de la obligación cuya garantía caucionaba, debe estar en condición de disponer de su bien sin ninguna limitación, quedando libre de toda carga, en cuanto ha cumplido la o las obligaciones que garantizaba.

Como señalamos, de este derecho nace la obligación correlativa para el proveedor de cumplirlo en tiempo y forma, según lo establece el artículo 17 D inciso 6° y siguientes de la LPC, artículo 27 de la Ley sobre prenda sin desplazamiento y de las normas de derecho común, relativas a los efectos, cumplimiento y extinción de las obligaciones.

### **III. Garantías que se encuentran comprendidas en este derecho.**

Recogiendo el espíritu del legislador, esto es, liberar oportunamente al Consumidor de toda carga, con la finalidad de proteger la facultad de disposición de los bienes de su propiedad, el concepto de garantía se estableció con un alcance que incorpora cualquier gravamen o carga, en concordancia con el principio que informa las normas de protección de los consumidores, esto es, la indemnidad patrimonial, en cuanto ello no represente para el Consumidor un menoscabo en su patrimonio.

De esta forma, se entienden incluidas dentro de las garantías, todos los gravámenes, prohibiciones, limitaciones o afectaciones al patrimonio de los consumidores, ya sea en la forma de garantías como las cauciones reales o personales, el derecho legal de retención y cualquier otro tipo de limitaciones directas o indirectas que se hayan establecido para garantizar una obligación que ya se encuentra extinguida.

La obligación del Proveedor consiste, por una parte, en sanear los bienes muebles e inmuebles pertenecientes al patrimonio del Consumidor, en virtud de haberse extinguido las obligaciones cuyo cumplimiento





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

garantizaban, y por otra, liberar o alzar las garantías personales referidas igualmente a obligaciones que se encuentran extinguidas.

Tal como ya señalamos, para el caso de las hipotecas y prendas sin desplazamiento, existen normas que especifican este derecho del consumidor de productos o servicios financieros.

Igualmente, cabe hacer presente que se comprende en esta obligación no sólo el alzamiento de la prenda o hipoteca propiamente tal, sino que también a cualquier otro gravamen o prohibición que se haya constituido al efecto.

#### **IV. Personas obligadas a cumplir esta obligación.**


De acuerdo a la normativa existente, e incluso antes de la dictación de la Ley N° 20.855, queda de manifiesto que la obligación de liberar las garantías recae únicamente en el Proveedor-Acreedor del crédito garantizado con ellas, pues es en beneficio de éstos que se constituyó la caución.

El derecho a la oportuna liberación de garantías que establece la LPC, debe entenderse en un sentido amplio, es decir, se encuentran obligados a su cumplimiento, todo proveedor, esto es, toda persona natural o jurídica que habitualmente desarrolle actividades de venta de bienes o de prestación de servicios a consumidores por las que cobre un precio o tarifa, y que en el contexto de su contratación, se haya otorgado alguna garantía, sean reales o personales, pues, en virtud del principio constitucional de la libre disposición de los bienes, nadie puede, en caso alguno, ser privado de su propiedad, del bien sobre que recae o de alguno de los atributos o facultades esenciales del dominio, sino en virtud de ley general o especial que autorice la expropiación por causa de utilidad pública o de interés nacional, calificada por el legislador.

Adicionalmente, las obligaciones de la Ley 20.855 se debe entender aplican a todos quienes otorguen créditos hipotecarios o con garantía prendaria, siendo la intención de la norma, declarada en el curso de su tramitación legislativa, incorporar de manera amplia a todo proveedor de créditos hipotecarios y prendarios, sean estos públicos o privados. En relación a esa afirmación cabe remitirse a lo que señala el artículo 17 D de la Ley N° 19.496, en su inciso 6° y siguientes ( articulado justamente modificado por la Ley 20.855) donde el legislador, se refiere a créditos caucionados con hipoteca específica o general, sin hacer distinción alguna, respecto al objeto del crédito, siendo este indiferente para el mismo, a diferencia de como se había redactado el proyecto original, en que se refería a los créditos otorgados para la adquisición de viviendas, y además se señalaba como sujeto obligado a la entidad bancaria.

#### **V. Plazos establecidos para el cumplimiento**





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Según lo señalado por la LPC, sus Reglamentos, y las modificaciones incorporadas por la Ley N° 20.855, el proveedor tendrá los siguientes plazos, según sea el caso, para cumplir esta obligación:

- 45 días para el caso que la garantía fuere una o más hipotecas o prendas sin desplazamiento.
- 10 días hábiles contados desde el requerimiento, para liberar una garantía distinta a la hipoteca o prenda sin desplazamiento -Como por ejemplo una prenda con desplazamiento-, según lo establecido en el reglamento de información al consumidor de créditos de consumo (art. 31)

Cabe hacer presente que el Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios (Art. 33) y el Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo (art. 31), contemplan una regulación distinta a la establecida por la Ley 20.855.

Es importante destacar que el legislador en la Ley 20.855 estableció ciertas precisiones según el tipo de garantía de que se trata y de la época en que se terminó de pagar de manera íntegra el o los créditos caucionados:

### **A. Créditos íntegramente pagados con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855 (desde el 24 de enero de 2016 en adelante):**

#### **a) Garantizados con Hipoteca Específica**

Una vez extinguida la obligación, la institución financiera debe, a su cargo y costo, otorgar la escritura pública necesaria para alzar la hipoteca e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo. Para eso, el proveedor cuenta con 45 días corridos, contados desde que se extingue la deuda.

Además, una vez realizados los trámites para el alzamiento debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

#### **b) Garantizados con Hipoteca General**

En este caso, una vez pagadas íntegramente todas las obligaciones, ya sea como deudor principal o como avalista, fiador o codeudor solidario, con el proveedor, éste debe informar al consumidor, en el plazo de 20 días de tal circunstancia y que por tanto se encuentra en condiciones de solicitar el alzamiento de su hipoteca. Una vez informado de ello, o en cualquier momento luego de haber extinguido sus obligaciones, el consumidor puede requerir el alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, teniendo el proveedor 45 días, contados desde el





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

requerimiento, para otorgar la escritura pública e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo y costo de la institución financiera.

Además, una vez realizados los trámites para el alzamiento debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

### **c) Garantizados con Prenda Específica**

En caso de tratarse de una prenda específica, una vez que se extinga la obligación, la institución financiera debe, a su cargo y costo, otorgar la escritura pública o el instrumento privado para el alzamiento e ingresarlo para su inscripción en el Registro de Prenda sin Desplazamiento del Registro Civil e Identificación. Para eso, el proveedor cuenta con 45 días desde que se extingue la deuda.

Además, una vez realizados los trámites para el alzamiento, la institución financiera debe informarle al consumidor, por escrito, de esta situación dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

### **d) Garantizados con Prenda General**

En caso de tratarse de una prenda general, en cambio, es necesario haber pagado íntegramente todas las obligaciones con el proveedor, ya sea como deudor principal o como avalista, fiador o codeudor solidario, es decir, no debe tener ninguna otra obligación pendiente con la institución financiera que le otorgó el crédito. Una vez extinguidas estas obligaciones, el proveedor debe informarle en el plazo de 20 días de tal circunstancia y que por tanto se encuentra en condiciones de solicitar el alzamiento de su prenda. Una vez que le informen esta situación o en cualquier momento luego de haber extinguido sus obligaciones, usted puede requerir el otorgamiento el alzamiento, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, por ejemplo, a través de una carta, un mail, entre otros. Este alzamiento será de cargo y costo de la institución financiera que le otorgó el crédito y el proveedor tiene 45 días, para otorgar la escritura pública o el instrumento privado e ingresarlo para su inscripción en el Registro de Prenda sin Desplazamiento del Registro Civil e Identificación, contados desde que se realiza la solicitud.

Además, una vez realizados los trámites para el alzamiento debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

## **B. Créditos íntegramente pagados con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855 (antes del 24 de enero de 2016)**

Si bien la nueva Ley rige para los créditos íntegramente pagados desde el día 24 de enero de 2016 en adelante, hay ciertas reglas que permiten



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

su aplicación a créditos pagados con anterioridad a la fecha de su entrada en vigencia.

### **a) Créditos garantizados con Hipoteca o Prenda General**

En caso que se trate de una hipoteca o prenda general y si el consumidor no tiene ninguna obligación pendiente con la institución financiera que le otorgó el crédito, siempre podrá solicitar el alzamiento, cuyo costo será de cargo del proveedor. Ello pues, si bien el tratamiento de las hipotecas y prendas generales íntegramente pagadas con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley no se encuentra detallado de manera expresa en los artículos transitorios de la Ley 20.855, a este tipo de cauciones les resultan plenamente aplicables las normas generales establecidas por la Ley 20.855:

*Si no existieren obligaciones pendientes para con el acreedor, el deudor no estará obligado a mantener en favor de este la vigencia de una prenda sin desplazamiento/hipoteca que opera como garantía general (...) y podrá en todo momento, y sin esperar la comunicación del proveedor de que trata el inciso precedente, solicitar el respectivo alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el cual se efectuara en la misma forma y plazo previstos en dicho inciso (...), esto es dentro de los 45 días de solicitada y de cargo y costo del proveedor.*

Cabe señalar que en lo que respecta a las cauciones generales, cobra relevancia el hecho que éstas no hayan sido alzadas con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855, pues pueden mantener su vigencia para garantizar incluso obligaciones futuras.

Es decir, si bien se terminó de pagar el crédito antes de la entrada en vigencia de la Ley, la garantía se encontraba vigente al momento en que comenzó a operar la nueva normativa, por lo que, tal como se señaló, le serían plenamente aplicables las normas relativas a las garantías generales, correspondiéndole al proveedor cubrir los gastos del alzamiento y realizar todas las gestiones correspondientes, una vez sea requerido por el consumidor. Es decir, el proveedor tendrá 45 días para dicha gestión, contados la solicitud, y además, una vez realizados los trámites para el alzamiento debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

### **b) Créditos garantizados con Hipoteca Específica**

En este caso la Ley distingue entre aquellos créditos que hayan sido íntegramente pagados hasta 6 años antes a la entrada en vigencia y aquellos pagados antes de ese plazo, es decir, distingue entre aquellos pagados en su totalidad entre el día 23 de enero de 2010 y el 23 de enero de 2016 y aquellos pagados antes del 23 de enero de 2010.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **(i) Créditos íntegramente pagados entre el 23 de enero de 2010 y el 23 de enero de 2016:**

En este caso, la Ley señala que se deben alzar las hipotecas respectivas dentro del plazo de 3 años contados desde la entrada en vigencia de la Ley, es decir, hasta el 23 de enero de 2019.

Este alzamiento es de costo y cargo del proveedor y el consumidor no debe realizar gestión alguna. Para abordar esta obligación, los proveedores debieron entregar a SERNAC un plan de cumplimiento y también, deben informar semestralmente sobre su implementación.

De todos modos, si el consumidor solicita el alzamiento de su hipoteca por escrito por cualquier medio físico o tecnológico, respecto de este tipo de cauciones, la institución financiera deberá, a su costo y cargo, otorgar la escritura de cancelación e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, en el plazo de 45 días, contados desde el requerimiento. Además, una vez realizados los trámites para el alzamiento debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

### **(ii) Créditos íntegramente pagados antes del 23 de enero de 2010:**

Para estos casos la institución financiera solo tendrá la obligación de alzar la garantía en la medida que el consumidor lo solicite, siendo de todos modos, los costos del alzamiento de cargo del proveedor, contando con un plazo de 45 días, contados desde el requerimiento, para otorgar la escritura de cancelación e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, y además, una vez realizados los trámites para el alzamiento, debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación

### **c) Créditos Garantizados con Prendas Específicas**

Respecto de las prendas específicas, la situación es similar a lo que ocurre con las hipotecas específicas, diferenciándose únicamente en los límites para la aplicación de dichas reglas y los plazos establecidos para los alzamientos. En este caso la Ley distingue entre aquellos créditos que hayan sido íntegramente pagados hasta 4 años antes de la entrada en vigencia y aquellos pagados antes de ese plazo, es decir, distingue entre aquellos pagado en su totalidad entre el día 23 de enero de 2012 y el 23 de enero de 2016 y aquellos pagados antes del 23 de enero de 2012.

### **(i) Créditos íntegramente pagados entre el 23 de enero de 2012 y el 23 de enero de 2016:**

En estos casos el proveedor deberá, a su cargo y costo, otorgar el alzamiento y gestionar su cancelación en el Registro de Prendas sin





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Desplazamiento que lleva el Registro Civil e Identificación, dentro de los 18 meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley, es decir, hasta el 23 de julio de 2017. Para abordar esta obligación, los proveedores debieron entregar a SERNAC un plan de cumplimiento y también, deben informar semestralmente sobre su implementación.

Al igual como sucede con la hipoteca, el consumidor siempre podrá solicitar el alzamiento de su prenda, con cargo y costo del proveedor, a través de un requerimiento escrito y la institución financiera deberá otorgar el alzamiento dentro de los 45 días siguientes a su solicitud y además, una vez realizados los trámites para el alzamiento, informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

### **(ii) Créditos íntegramente pagados antes del 23 de enero de 2012:**

Por último, para los casos de los créditos prendarios pagados íntegramente antes del 23 de enero de 2012, la institución financiera solo tendrá la obligación de alzar esa garantía a su costo y cargo en la medida que el consumidor lo solicite. En este caso el proveedor solo debe actuar a requerimiento del consumidor, asumiendo los costos del alzamiento, contando con un plazo de 45 días siguientes a la solicitud para realizar la gestión y, además, una vez realizados los trámites para el alzamiento, informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación

## **VI. Cobros o gastos asociados al alzamiento.**

En lo relativo a los cobros se deben distinguir a lo menos cuatro situaciones:

- i. Gastos relativos al alzamiento de prendas sin desplazamiento o hipotecas no alzadas con anterioridad a la Ley 20.855 (no alzadas antes del 23 de enero de 2016). Estos gastos serán siempre de cargo y costo del proveedor del crédito cuya garantía se alza.
- ii. Gastos relativos al alzamiento de prendas sin desplazamiento o hipotecas que se hubieren anticipado, pero cuyo alzamiento no se había realizado con anterioridad a la Ley 20.855. En caso que el proveedor le haya requerido al consumidor proveer estos gastos con anterioridad, pero siempre que el alzamiento no se haya efectivamente materializado con anterioridad al 23 de enero de 2016, el consumidor tendrá derecho a la devolución de esos importes, pues, desde la entrada en vigencia de la Ley 20.855 son de cargo y costo del proveedor del crédito, lo que registrará siempre que la garantía se haya encontrado vigente (noalzada) al momento de la entrada en vigencia de la Ley.
- iii. Gastos relativos al alzamiento de prendas sin desplazamiento o hipotecas alzadas con anterioridad a la Ley 20.855. La Ley no estableció



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

el derecho a repetir lo pagado retroactivamente, por lo que la para aquellos casos en que el consumidor cubrió los gastos del alzamiento de una prenda sin desplazamiento o hipoteca que fue alzada con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley, no existe el derecho a la devolución de lo ya pagado.

iv. Gastos relativos al alzamiento de otras garantías, distintas de prendas sin desplazamiento o hipotecas. En principio serán también siempre de cargo y costo del proveedor, no obstante, se podría pactar lo contrario en el contrato respectivo.

### **VII. Respecto a la Ley N° 20.855, y la labor de SERNAC:**

Respecto a la labor de Sernac en relación a la Ley N° 20.855, en el artículo 2° transitorio, se señala:

**Artículo segundo transitorio.** *-"Los proveedores de créditos garantizados con hipotecas o prendas que deban ser alzadas de conformidad a esta Ley deberán desarrollar un plan de cumplimiento y difusión a sus clientes, el cual deberá ser comunicado al Servicio Nacional del Consumidor para su seguimiento y control."*

*Los proveedores de los respectivos créditos cuyas cauciones y otros gravámenes deban ser alzados informarán al Servicio Nacional del Consumidor en forma semestral sobre la implementación de la norma, del estado de avance de tales gestiones y de las medidas adoptadas para su pleno cumplimiento, incluyendo aquellas de publicidad e información dirigidas al público en general para dar a conocer sus derechos en relación al alzamiento de garantías, extinguidos los créditos que éstas caucionan."*

Por lo tanto, respecto a lo indicado en el articulado transcrito, y la modificación introducida a la Ley N° 19.496, la labor del Servicio se traduce en:

- Recopilar información acerca del plan de difusión que deben elaborar los proveedores para dar a conocer estos nuevos derechos a los clientes.
- Hacer seguimiento y controlar la información semestral, enviada por los proveedores, a objeto de velar por la observancia del plan de cumplimiento remitido por estos, de manera de identificar el stock de hipotecas y prendas pendientes de alzar y el plan de ejecución, para los 3 años en el caso de las hipotecas y en 18 meses para las prendas sin desplazamiento, contados desde la entrada en vigencia de la Ley, y el flujo de garantías constituidas hacia el futuro.
- Recibir reclamos y detectar conductas que digan relación con traspasar el costo a los consumidores del trámite de alzamiento de prendas e hipotecas, en contravención a lo establecido por la Ley N° 20.855.





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Es así que este Servicio ejerce la atribución de seguimiento y control, respecto de la correcta observancia del plan de cumplimiento presentado por los proveedores, y las medidas que están tomando al respecto para cumplir a cabalidad con lo exigido por la normativa vigente.

### **VIII. Negativa a realizar el alzamiento.**

En caso que la institución financiera que otorgó el crédito hipotecario se niegue a efectuar el alzamiento de la hipoteca una vez que se hayan extinguido totalmente las obligaciones garantizadas, es posible denunciar dicho incumplimiento ante el Juzgado de Policía Local respectivo, pudiendo aplicarse una multa al efecto de hasta 1500 UTM, en atención a la modificación introducida por la Ley N° 21.081.

Para el caso en que sea la institución financiera que otorgó un crédito prendario la que se niegue a efectuar el alzamiento de una prenda sin desplazamiento, una vez que se hayan extinguido totalmente las obligaciones garantizadas, el consumidor puede solicitar judicialmente el alzamiento de la prenda, sin perjuicio de la posibilidad de solicitar las sanciones e indemnizaciones que correspondan de acuerdo a la Ley del Consumidor. En este caso es posible denunciar el incumplimiento ante el Juzgado de Policía Local respectivo, pudiendo aplicarse una multa, en conformidad a la modificación establecida en la Ley N° 21.081, de hasta 300 UTM.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA  
SOBRE EL DERECHO A LA OPORTUNA  
LIBERACIÓN DE GARANTÍAS.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

0191

**SANTIAGO,**

21 MAR 2019

**VISTO:** Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653, de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en la Ley N° 19.880; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; la resolución exenta N° 158 de fecha 14 de marzo de 2019, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad; y la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también SERNAC, 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 función del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, en efecto, es una necesidad determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, entre ellas, en materia financiera las reglas sobre liberación de garantías tales como prendas e hipotecas en sus diversas manifestaciones.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4.- Que, en virtud de lo anterior, mediante Oficio N° 01628, de fecha 24 de enero de 2019, se realizó una invitación a los representantes del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, en la que participaron gremios y asociaciones de consumidores, para que realizaran observaciones a las hoy llamadas "Guías de alcance jurídico" con sus representados, las cuales fueron recogidas para efectos de la dictación de la presente circular interpretativa administrativa.

5. Que, por disponerlo así el artículo 3° de la ley N°19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública, por lo que

### RESUELVO:

**1. APRUEBA DOCUMENTO.** Apruébase el documento denominado "Circular Interpretativa sobre el derecho a la oportuna liberación de las garantías", cuyo texto forma parte integrante de este acto administrativo.

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** La "Circular Interpretativa sobre el derecho a la oportuna liberación de las garantías" será obligatoria para los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor.

**3. ACCESIBILIDAD.** El texto original de la "Circular Interpretativa sobre el derecho a la oportuna liberación de las garantías" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

**4. ENTRADA EN VIGENCIA.** La presente resolución exenta entrará en vigencia en la fecha de la total tramitación de este acto administrativo.

**5. 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.



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ANÓTESE, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.**

  
DIRECTOR NACIONAL  
**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



AL R/ACC/DMZ

Distribución:

- Integrantes del Comité Asesor
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa
- Gabinete.
- Fiscalía Administrativa.
- Oficina de partes.

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>II. Contenido de este Derecho.</b>	<b>4</b>
A. Artículo 3º LPC inciso 2º letra c):	5
B. Artículo 17º D incisos 6º y siguientes LPC:	5
C. Artículo 27 de la Ley sobre prenda sin desplazamiento contenida en el artículo 14 de la Ley 20.190:	7
<b>III. Garantías que se encuentran comprendidas en este derecho.</b>	<b>9</b>
<b>IV. Personas obligadas a cumplir esta obligación.</b>	<b>10</b>
<b>V. Plazos establecidos para el cumplimiento</b>	<b>10</b>
A. Créditos íntegramente pagados con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855 (desde el 24 de enero de 2016 en adelante):	11
B. Créditos íntegramente pagados con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855 (antes del 24 de enero de 2016)	12
<b>VI. Cobros o gastos asociados al alzamiento.</b>	<b>15</b>
<b>VII. Respecto a la Ley N° 20.855, y la labor de SERNAC:</b>	<b>16</b>
<b>VIII. Negativa a realizar el alzamiento.</b>	<b>17</b>





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **I. INTRODUCCIÓN**

La Ley N° 20.555, que entró en vigencia el 4 de marzo de 2012, introdujo en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC, importantes regulaciones en materia financiera.

Una de sus innovaciones fue incorporar el derecho del consumidor a obtener una oportuna liberación de las garantías. Esto pues los Consumidores se encontraban impedidos de disponer libremente de sus bienes, por la demora del Proveedor en alzar las garantías constituidas, o de mantener afectados los patrimonios de terceros, en favor de una obligación ya extinguida, de acuerdo al principio que lo accesorio debe necesariamente seguir la suerte de lo principal.

La obligación del Proveedor consistía en otorgar la escritura de cancelación dentro de los 15 días una vez totalmente extinguidas las obligaciones para las hipotecas, sin embargo, no se señalaba con precisión los plazos en que debía realizarse el alzamiento propiamente tal ni de quién era el costo del trámite.

El 24 de enero de 2016 entró en vigencia la Ley N° 20.855 que regula el alzamiento de las hipotecas y prendas que se hayan constituido a propósito de la contratación de un crédito hipotecario o prendario. Es decir, mediante este nuevo cuerpo normativo, que vino a modificar a su vez la LPC, se establecen reglas para asegurar que, una vez pagado el crédito, el consumidor pueda disponer libremente de sus bienes.

El propósito de este documento es abordar en términos generales, los aspectos relativos al derecho del consumidor de productos o servicios financieros, incorporado por la Ley 20.555 en el artículo 3, inciso 2° letra c) de la LPC, así como las especificaciones incorporadas por la Ley 20.855, en específico los siguientes temas:

1. Contenido de este Derecho
2. Garantías que se encuentran comprendidas en este Derecho
3. Personas obligadas a cumplir esta obligación
4. Plazos establecidos para el cumplimiento
5. Cobros o gastos asociados al alzamiento
6. Respecto a la Ley N° 20.855 y la labor de SERNAC
7. Negativa al alzamiento

### **II. Contenido de este Derecho.**

El derecho a la oportuna liberación de las garantías se encuentra dentro de aquellos que el legislador estableció específicamente para los consumidores de productos o servicios financieros, mediante la Ley 20.555 en el inciso segundo del artículo 3° de la LPC.





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **A. Artículo 3°LPC inciso 2° letra c):**

"(...) Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:  
(...) c) La oportuna liberación de las garantías constituidas, para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas"

Por su parte, este derecho se ve especificado en lo dispuesto en el artículo 17 D incisos 6° y siguientes de la LPC que fuera modificado por la Ley 20.855.

### **B. Artículo 17° D incisos 6° y siguientes LPC:**

*(...) En el caso de créditos caucionados con hipoteca específica, una vez extinguida totalmente la obligación garantizada, el proveedor del crédito deberá, a su cargo y costo, otorgar la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días contado desde la extinción total de la deuda. De tal circunstancia y de la realización de los señalados trámites, el proveedor deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la cancelación correspondiente por el Conservador de Bienes Raíces respectivo. Los comprobantes de pago emitidos por el proveedor de un crédito caucionado con hipoteca específica, correspondientes a las tres últimas cuotas pactadas, harán presumir el pago íntegro del crédito caucionado con dicha garantía, debiendo seguirse respecto de su alzamiento y cancelación lo dispuesto precedentemente.*

*En el caso de créditos caucionados con hipoteca general, una vez pagadas íntegramente las deudas garantizadas, tanto en calidad de deudor principal como en calidad de avalista, fiador o codeudor solidario respecto de las cuales dicha caución subsista, el proveedor deberá informar por escrito al deudor tal circunstancia, en el plazo de hasta veinte días corridos, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, de conformidad a lo dispuesto en el Título IV del decreto supremo No 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios. Efectuada dicha comunicación por parte del proveedor, el deudor podrá requerir, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el otorgamiento de la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto, y su ingreso para inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, gestiones que serán de cargo y costo del proveedor y que éste deberá efectuar dentro de un plazo que no podrá*



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*exceder de cuarenta y cinco días, contado desde la solicitud del deudor. El proveedor deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, del alzamiento y cancelación de la hipoteca con cláusula de garantía general y de todo otro gravamen o prohibición constituido en su favor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la respectiva cancelación por el Conservador de Bienes Raíces respectivo.*

*Si no existieren obligaciones pendientes para con el proveedor caucionadas con hipoteca general, el deudor no estará obligado a mantener en favor de éste la vigencia de una hipoteca con cláusula de garantía general ni de otros gravámenes o prohibiciones ya constituidos para los efectos de obtener un nuevo crédito, y podrá en todo momento, y sin esperar la comunicación del proveedor de que trata el inciso precedente, solicitar el respectivo alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el cual se efectuará en la misma forma y plazo previstos en dicho inciso. Sin perjuicio de lo anterior, el deudor podrá conservar la vigencia de esta garantía general y los demás gravámenes y prohibiciones asociados, a su sola voluntad.*

*Los alzamientos de hipotecas y de cualquier otro gravamen o prohibición constituidos en favor de un proveedor de servicios financieros podrán efectuarse por el respectivo acreedor de forma masiva. Para tales efectos, bastará otorgar una escritura pública que contenga un listado o nómina de gravámenes o prohibiciones, individualizando la foja, número, año, registro y el Conservador de Bienes Raíces a cargo del mismo, sea que tales gravámenes o prohibiciones se refieran a uno o más deudores. En caso de que una o más de las solicitudes no pudieren cursarse, dicha situación no impedirá la tramitación de las restantes, y el o los deudores interesados podrán resolver las insuficiencias o errores que fundaron el rechazo del Conservador de Bienes Raíces y concluir su tramitación. La cancelación de los gravámenes o prohibiciones solicitada deberá ser practicada e inscrita por el Conservador correspondiente en un plazo que no podrá exceder de diez días, contado desde el ingreso a su oficio de la escritura respectiva.*

*Los notarios y Conservadores de Bienes Raíces no podrán oponerse, en su caso, a autorizar y otorgar las escrituras públicas o practicar las cancelaciones que correspondan, tratándose de alzamientos otorgados de forma masiva, sin perjuicio de percibir los respectivos honorarios determinados de acuerdo a la Ley N° 16.250 y sus modificaciones.*

*Si el acreedor hipotecario se negare a efectuar los respectivos alzamientos de conformidad al presente artículo, el deudor podrá solicitar judicialmente tales alzamientos ante el tribunal competente, sin perjuicio de las sanciones e indemnizaciones que procedan de conformidad a la presente Ley.*

*Lo dispuesto en los incisos precedentes se aplicará a los cesionarios de los créditos hipotecarios, cuando proceda. (...)*





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Finalmente, la Ley N° 20.855 también incorporó una regulación en el mismo sentido, al inciso 3° del artículo 27 de las normas sobre prenda sin desplazamiento y registro de prenda sin desplazamiento, contenidas en el artículo 14 de la Ley N° 20.190 que "Introduce adecuaciones tributarias e institucionales para el fomento de la industria de capital de riesgo y continua el proceso de modernización del mercado de capitales", también conocida como MKII.

### **C. Artículo 27 de la Ley sobre prenda sin desplazamiento contenida en el artículo 14 de la Ley 20.190:**

*"El acreedor de una o más obligaciones caucionadas con una prenda sin desplazamiento que opere como garantía específica estará obligado a otorgar la escritura pública o el instrumento privado autorizado y debidamente protocolizado en el registro del mismo notario que lo autorizó, correspondiente al alzamiento de la referida prenda y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto, una vez extinguidas totalmente la o las obligaciones caucionadas por dicha prenda, dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días, contado desde la extinción total de la deuda. De tal circunstancia y de la realización de los señalados trámites, el acreedor prendario deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el acreedor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la cancelación en el Registro de Prendas sin Desplazamiento. Los comprobantes de pago emitidos por el proveedor de un crédito caucionado con una prenda sin desplazamiento que opere como garantía específica, correspondientes a las tres últimas cuotas pactadas, harán presumir el pago íntegro del crédito caucionado con dicha garantía, debiendo seguirse respecto del alzamiento y cancelación de ésta lo dispuesto precedentemente.*

*En el caso de créditos caucionados con una prenda sin desplazamiento que opere como garantía general, una vez pagadas íntegramente las deudas garantizadas, tanto en calidad de deudor principal como en calidad de avalista, fiador o codeudor solidario respecto de las cuales dicha caución subsista, el proveedor deberá informar por escrito al deudor tal circunstancia, en el plazo de hasta veinte días corridos, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, de conformidad a lo dispuesto en el Título IV del decreto supremo No 43, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo. Efectuada dicha comunicación por parte del proveedor, el deudor podrá requerir, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el otorgamiento de la escritura pública o instrumento privado autorizado y debidamente protocolizado en el registro del mismo notario que lo autorizó, correspondiente al alzamiento de la referida prenda y de los demás*





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto, y su ingreso para inscripción en el Registro respectivo, gestiones que serán de cargo y costo del proveedor y que éste deberá efectuar dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días, contado desde la solicitud del deudor. El acreedor prendario deberá informar por escrito al deudor, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el acreedor, del alzamiento y cancelación de la prenda sin desplazamiento y de todo otro gravamen o prohibición constituido en su favor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la respectiva cancelación en el Registro de Prendas sin Desplazamiento.*

*Si no existieren obligaciones pendientes para con el acreedor prendario, el deudor no estará obligado a mantener en favor de éste la vigencia de una prenda sin desplazamiento que opere como garantía general ni de otros gravámenes o prohibiciones ya constituidos para los efectos de obtener un nuevo crédito, y podrá en todo momento, y sin esperar la comunicación del proveedor de que trata el inciso precedente, solicitar el respectivo alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el cual se efectuará en la misma forma y plazo previstos en dicho inciso. Sin perjuicio de lo anterior, el deudor podrá conservar la vigencia de esta garantía general y los demás gravámenes y prohibiciones asociados, a su sola voluntad.*

*Los alzamientos de prendas sin desplazamiento y cualquier otro gravamen o prohibición constituidos en favor de un proveedor de servicios financieros podrán efectuarse por el titular o beneficiario de las mismas de forma masiva. Para tales efectos, bastará otorgar una escritura pública o instrumento privado autorizado y debidamente protocolizado en el registro del mismo notario que lo autorizó, que contenga un listado o nómina de gravámenes o prohibiciones, individualizando los bienes pignorados y su número de inscripción en el Registro de Prendas sin Desplazamiento, sea que tales gravámenes o prohibiciones se refieran a uno o más deudores. En caso de que una o más de las solicitudes no pudieran cursarse, dicha situación no impedirá la tramitación de las restantes, y el o los deudores interesados podrán resolver las insuficiencias o errores que fundaron el rechazo a la inscripción de los alzamientos y concluir su tramitación. La cancelación de los gravámenes o prohibiciones inscritos en el Registro de Prendas sin Desplazamiento deberá ser practicada por el Servicio de Registro Civil e Identificación dentro de un plazo que no podrá exceder de diez días contado desde el ingreso del respectivo instrumento a dicho Servicio.*

*Los notarios no podrán oponerse a autorizar las escrituras públicas o instrumentos privados que hayan de protocolizar en su registro, donde consten los alzamientos de prenda sin desplazamiento de forma masiva, sin perjuicio de percibir los correspondientes honorarios determinados de acuerdo a la Ley No 16.250.*



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*Si el acreedor prendario se negare a efectuar los respectivos alzamientos de conformidad al presente artículo, el deudor podrá solicitar judicialmente tales alzamientos de acuerdo con el procedimiento establecido en el Párrafo 2 del Título IV del Libro Tercero del Código de Procedimiento Civil, sin perjuicio de las sanciones e indemnizaciones y los procedimientos de reclamación que procedan de conformidad a la Ley No19.496.*

*Lo dispuesto en los incisos precedentes se aplicará a los cesionarios de los créditos prendarios, cuando proceda”.*

El fundamento de la consagración de este derecho en materia de protección al consumidor se encuentra en el principio de la libre circulación de los bienes que contempla nuestro Código Civil, tanto en su mensaje como en distintas disposiciones, y que tiene su origen en el orden público económico, específicamente en las garantías constituciones sobre la libre adquisición de toda clase de bienes y por supuesto, en el derecho de propiedad. La norma no se limitó a las cauciones, sino a todo tipo de garantías.

Nuestro legislador buscó fomentar la circulación de los bienes y, a su vez, desincentivar los estados pasivos con la finalidad de propender a la creación y acceso a la riqueza. Es en este contexto que el Consumidor, luego de cumplir con el pago de la obligación cuya garantía caucionaba, debe estar en condición de disponer de su bien sin ninguna limitación, quedando libre de toda carga, en cuanto ha cumplido la o las obligaciones que garantizaba.

Como señalamos, de este derecho nace la obligación correlativa para el proveedor de cumplirlo en tiempo y forma, según lo establece el artículo 17 D inciso 6° y siguientes de la LPC, artículo 27 de la Ley sobre prenda sin desplazamiento y de las normas de derecho común, relativas a los efectos, cumplimiento y extinción de las obligaciones.

### **III. Garantías que se encuentran comprendidas en este derecho.**

Recogiendo el espíritu del legislador, esto es, liberar oportunamente al Consumidor de toda carga, con la finalidad de proteger la facultad de disposición de los bienes de su propiedad, el concepto de garantía se estableció con un alcance que incorpora cualquier gravamen o carga, en concordancia con el principio que informa las normas de protección de los consumidores, esto es, la indemnidad patrimonial, en cuanto ello no represente para el Consumidor un menoscabo en su patrimonio.

De esta forma, se entienden incluidas dentro de las garantías, todos los gravámenes, prohibiciones, limitaciones o afectaciones al patrimonio de los consumidores, ya sea en la forma de garantías como las cauciones reales o personales, el derecho legal de retención y cualquier otro tipo de limitaciones directas o indirectas que se hayan establecido para





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

garantizar una obligación que ya se encuentra extinguida.

La obligación del Proveedor consiste, por una parte, en sanear los bienes muebles e inmuebles pertenecientes al patrimonio del Consumidor, en virtud de haberse extinguido las obligaciones cuyo cumplimiento garantizaban, y por otra, liberar o alzar las garantías personales referidas igualmente a obligaciones que se encuentran extinguidas.

Tal como ya señalamos, para el caso de las hipotecas y prendas sin desplazamiento, existen normas que especifican este derecho del consumidor de productos o servicios financieros.

Igualmente, cabe hacer presente que se comprende en esta obligación no sólo el alzamiento de la prenda o hipoteca propiamente tal, sino que también a cualquier otro gravamen o prohibición que se haya constituido al efecto.

#### **IV. Personas obligadas a cumplir esta obligación.**

De acuerdo a la normativa existente, e incluso antes de la dictación de la Ley N° 20.855, queda de manifiesto que la obligación de liberar las garantías recae únicamente en el Proveedor-Acreedor del crédito garantizado con ellas, pues es en beneficio de éstos que se constituyó la caución.

El derecho a la oportuna liberación de garantías que establece la LPC, debe entenderse en un sentido amplio, es decir, se encuentran obligados a su cumplimiento, todo proveedor, esto es, toda persona natural o jurídica que habitualmente desarrolle actividades de venta de bienes o de prestación de servicios a consumidores por las que cobre un precio o tarifa, y que en el contexto de su contratación, se haya otorgado alguna garantía, sean reales o personales, pues, en virtud del principio constitucional de la libre disposición de los bienes, nadie puede, en caso alguno, ser privado de su propiedad, del bien sobre que recae o de alguno de los atributos o facultades esenciales del dominio, sino en virtud de ley general o especial que autorice la expropiación por causa de utilidad pública o de interés nacional, calificada por el legislador.

Adicionalmente, las obligaciones de la Ley 20.855 se debe entender aplican a todos quienes otorguen créditos hipotecarios o con garantía prendaria, siendo la intención de la norma, declarada en el curso de su tramitación legislativa, incorporar de manera amplia a todo proveedor de créditos hipotecarios y prendarios, sean estos públicos o privados. En relación a esa afirmación cabe remitirse a lo que señala el artículo 17 D de la Ley N° 19.496, en su inciso 6° y siguientes ( articulado justamente modificado por la Ley 20.855) donde el legislador, se refiere a créditos caucionados con hipoteca específica o general, sin hacer distinción alguna, respecto al objeto del crédito, siendo este indiferente para el mismo, a diferencia de como se había redactado el proyecto





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

original, en que se refería a los créditos otorgados para la adquisición de viviendas, y además se señalaba como sujeto obligado a la entidad bancaria.

### **V. Plazos establecidos para el cumplimiento**

Según lo señalado por la LPC, sus Reglamentos, y las modificaciones incorporadas por la Ley N° 20.855, el proveedor tendrá los siguientes plazos, según sea el caso, para cumplir esta obligación:

- 45 días para el caso que la garantía fuere una o más hipotecas o prendas sin desplazamiento.
- 10 días hábiles contados desde el requerimiento, para liberar una garantía distinta a la hipoteca o prenda sin desplazamiento -Como por ejemplo una prenda con desplazamiento-, según lo establecido en el reglamento de información al consumidor de créditos de consumo (art. 31)

Cabe hacer presente que el Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios (Art. 33) y el Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo (art. 31), contemplan una regulación distinta a la establecida por la Ley 20.855.

Es importante destacar que el legislador en la Ley 20.855 estableció ciertas precisiones según el tipo de garantía de que se trata y de la época en que se terminó de pagar de manera íntegra el o los créditos caucionados:

#### **A. Créditos íntegramente pagados con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855 (desde el 24 de enero de 2016 en adelante):**

##### **a) Garantizados con Hipoteca Específica**

Una vez extinguida la obligación, la institución financiera debe, a su cargo y costo, otorgar la escritura pública necesaria para alzar la hipoteca e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo. Para eso, el proveedor cuenta con 45 días corridos, contados desde que se extingue la deuda.

Además, una vez realizados los trámites para el alzamiento debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

##### **b) Garantizados con Hipoteca General**





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En este caso, una vez pagadas íntegramente todas las obligaciones, ya sea como deudor principal o como avalista, fiador o codeudor solidario, con el proveedor, éste debe informar al consumidor, en el plazo de 20 días de tal circunstancia y que por tanto se encuentra en condiciones de solicitar el alzamiento de su hipoteca. Una vez informado de ello, o en cualquier momento luego de haber extinguido sus obligaciones, el consumidor puede requerir el alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, teniendo el proveedor 45 días, contados desde el requerimiento, para otorgar la escritura pública e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo y costo de la institución financiera.

Además, una vez realizados los trámites para el alzamiento debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

### **c) Garantizados con Prenda Específica**

En caso de tratarse de una prenda específica, una vez que se extinga la obligación, la institución financiera debe, a su cargo y costo, otorgar la escritura pública o el instrumento privado para el alzamiento e ingresarlo para su inscripción en el Registro de Prenda sin Desplazamiento del Registro Civil e Identificación. Para eso, el proveedor cuenta con 45 días desde que se extingue la deuda.

Además, una vez realizados los trámites para el alzamiento, la institución financiera debe informarle al consumidor, por escrito, de esta situación dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

### **d) Garantizados con Prenda General**

En caso de tratarse de una prenda general, en cambio, es necesario haber pagado íntegramente todas las obligaciones con el proveedor, ya sea como deudor principal o como avalista, fiador o codeudor solidario, es decir, no debe tener ninguna otra obligación pendiente con la institución financiera que le otorgó el crédito. Una vez extinguidas estas obligaciones, el proveedor debe informarle en el plazo de 20 días de tal circunstancia y que por tanto se encuentra en condiciones de solicitar el alzamiento de su prenda. Una vez que le informen esta situación o en cualquier momento luego de haber extinguido sus obligaciones, usted puede requerir el otorgamiento el alzamiento, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, por ejemplo, a través de una carta, un mail, entre otros. Este alzamiento será de cargo y costo de la institución financiera que le otorgó el crédito y el proveedor tiene 45 días, para otorgar la escritura pública o el instrumento privado e ingresarlo para su inscripción en el Registro de Prenda sin Desplazamiento del Registro Civil e Identificación, contados desde que se realiza la solicitud.

Además, una vez realizados los trámites para el alzamiento debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **B. Créditos íntegramente pagados con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855 (antes del 24 de enero de 2016)**

Si bien la nueva Ley rige para los créditos íntegramente pagados desde el día 24 de enero de 2016 en adelante, hay ciertas reglas que permiten su aplicación a créditos pagados con anterioridad a la fecha de su entrada en vigencia.

#### **a) Créditos garantizados con Hipoteca o Prenda General**

En caso que se trate de una hipoteca o prenda general y si el consumidor no tiene ninguna obligación pendiente con la institución financiera que le otorgó el crédito, siempre podrá solicitar el alzamiento, cuyo costo será de cargo del proveedor. Ello pues, si bien el tratamiento de las hipotecas y prendas generales íntegramente pagadas con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley no se encuentra detallado de manera expresa en los artículos transitorios de la Ley 20.855, a este tipo de cauciones les resultan plenamente aplicables las normas generales establecidas por la Ley 20.855:

*Si no existieren obligaciones pendientes para con el acreedor, el deudor no estará obligado a mantener en favor de este la vigencia de una prenda sin desplazamiento/hipoteca que opera como garantía general (...) y podrá en todo momento, y sin esperar la comunicación del proveedor de que trata el inciso precedente, solicitar el respectivo alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el cual se efectuara en la misma forma y plazo previstos en dicho inciso (...), esto es dentro de los 45 días de solicitada y de cargo y costo del proveedor.*

Cabe señalar que en lo que respecta a las cauciones generales, cobra relevancia el hecho que éstas no hayan sido alzadas con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855, pues pueden mantener su vigencia para garantizar incluso obligaciones futuras.

Es decir, si bien se terminó de pagar el crédito antes de la entrada en vigencia de la Ley, la garantía se encontraba vigente al momento en que comenzó a operar la nueva normativa, por lo que, tal como se señaló, le serían plenamente aplicables las normas relativas a las garantías generales, correspondiéndole al proveedor cubrir los gastos del alzamiento y realizar todas las gestiones correspondientes, una vez sea requerido por el consumidor. Es decir, el proveedor tendrá 45 días para dicha gestión, contados la solicitud, y además, una vez realizados los trámites para el alzamiento debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **b) Créditos garantizados con Hipoteca Específica**

En este caso la Ley distingue entre aquellos créditos que hayan sido íntegramente pagados hasta 6 años antes a la entrada en vigencia y aquellos pagados antes de ese plazo, es decir, distingue entre aquellos pagados en su totalidad entre el día 23 de enero de 2010 y el 23 de enero de 2016 y aquellos pagados antes del 23 de enero de 2010.

#### **(i) Créditos íntegramente pagados entre el 23 de enero de 2010 y el 23 de enero de 2016:**

En este caso, la Ley señala que se deben alzar las hipotecas respectivas dentro del plazo de 3 años contados desde la entrada en vigencia de la Ley, es decir, hasta el 23 de enero de 2019.

Este alzamiento es de costo y cargo del proveedor y el consumidor no debe realizar gestión alguna. Para abordar esta obligación, los proveedores debieron entregar a SERNAC un plan de cumplimiento y también, deben informar semestralmente sobre su implementación.

De todos modos, si el consumidor solicita el alzamiento de su hipoteca por escrito por cualquier medio físico o tecnológico, respecto de este tipo de cauciones, la institución financiera deberá, a su costo y cargo, otorgar la escritura de cancelación e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, en el plazo de 45 días, contados desde el requerimiento. Además, una vez realizados los trámites para el alzamiento debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

#### **(ii) Créditos íntegramente pagados antes del 23 de enero de 2010:**

Para estos casos la institución financiera solo tendrá la obligación de alzar la garantía en la medida que el consumidor lo solicite, siendo de todos modos, los costos del alzamiento de cargo del proveedor, contando con un plazo de 45 días, contados desde el requerimiento, para otorgar la escritura de cancelación e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, y además, una vez realizados los trámites para el alzamiento, debe informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

### **c) Créditos Garantizados con Prendas Específicas**

Respecto de las prendas específicas, la situación es similar a lo que ocurre con las hipotecas específicas, diferenciándose únicamente en los límites para la aplicación de dichas reglas y los plazos establecidos para los alzamientos. En este caso la Ley distingue entre aquellos créditos





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

que hayan sido íntegramente pagados hasta 4 años antes de la entrada en vigencia y aquellos pagados antes de ese plazo, es decir, distingue entre aquellos pagados en su totalidad entre el día 23 de enero de 2012 y el 23 de enero de 2016 y aquellos pagados antes del 23 de enero de 2012.

### **(i) Créditos íntegramente pagados entre el 23 de enero de 2012 y el 23 de enero de 2016:**

En estos casos el proveedor deberá, a su cargo y costo, otorgar el alzamiento y gestionar su cancelación en el Registro de Prendas sin Desplazamiento que lleva el Registro Civil e Identificación, dentro de los 18 meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley, es decir, hasta el 23 de julio de 2017. Para abordar esta obligación, los proveedores debieron entregar a SERNAC un plan de cumplimiento y también, deben informar semestralmente sobre su implementación.

Al igual como sucede con la hipoteca, el consumidor siempre podrá solicitar el alzamiento de su prenda, con cargo y costo del proveedor, a través de un requerimiento escrito y la institución financiera deberá otorgar el alzamiento dentro de los 45 días siguientes a su solicitud y además, una vez realizados los trámites para el alzamiento, informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

### **(ii) Créditos íntegramente pagados antes del 23 de enero de 2012:**

Por último, para los casos de los créditos prendarios pagados íntegramente antes del 23 de enero de 2012, la institución financiera solo tendrá la obligación de alzar esa garantía a su costo y cargo en la medida que el consumidor lo solicite. En este caso el proveedor solo debe actuar a requerimiento del consumidor, asumiendo los costos del alzamiento, contando con un plazo de 45 días siguientes a la solicitud para realizar la gestión y, además, una vez realizados los trámites para el alzamiento, informar por escrito al consumidor de esta situación, dentro de los 30 días siguientes de practicada la cancelación.

## **VI. Cobros o gastos asociados al alzamiento.**

En lo relativo a los cobros se deben distinguir a lo menos cuatro situaciones:

- i. Gastos relativos al alzamiento de prendas sin desplazamiento o hipotecas no alzadas con anterioridad a la Ley 20.855 (no alzadas antes del 23 de enero de 2016). Estos gastos serán siempre de cargo y costo del proveedor del crédito cuya garantía se alza.
- ii. Gastos relativos al alzamiento de prendas sin desplazamiento o



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

hipotecas que se hubieren anticipado, pero cuyo alzamiento no se había realizado con anterioridad a la Ley 20.855. En caso que el proveedor le haya requerido al consumidor proveer estos gastos con anterioridad, pero siempre que el alzamiento no se haya efectivamente materializado con anterioridad al 23 de enero de 2016, el consumidor tendrá derecho a la devolución de esos importes, pues, desde la entrada en vigencia de la Ley 20.855 son de cargo y costo del proveedor del crédito, lo que regirá siempre que la garantía se haya encontrado vigente (no alzada) al momento de la entrada en vigencia de la Ley.

iii. Gastos relativos al alzamiento de prendas sin desplazamiento o hipotecas alzadas con anterioridad a la Ley 20.855. La Ley no estableció el derecho a repetir lo pagado retroactivamente, por lo que la para aquellos casos en que el consumidor cubrió los gastos del alzamiento de una prenda sin desplazamiento o hipoteca que fue alzada con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley, no existe el derecho a la devolución de lo ya pagado.

iv. Gastos relativos al alzamiento de otras garantías, distintas de prendas sin desplazamiento o hipotecas. En principio serán también siempre de cargo y costo del proveedor, no obstante, se podría pactar lo contrario en el contrato respectivo.

### VII. Respetto a la Ley N° 20.855, y la labor de SERNAC:

Respetto a la labor de Sernac en relación a la Ley N° 20.855, en el artículo 2° transitorio, se señala:

**Artículo segundo transitorio.** –“Los proveedores de créditos garantizados con hipotecas o prendas que deban ser alzadas de conformidad a esta Ley deberán desarrollar un plan de cumplimiento y difusión a sus clientes, el cual deberá ser comunicado al Servicio Nacional del Consumidor para su seguimiento y control.

*Los proveedores de los respectivos créditos cuyas cauciones y otros gravámenes deban ser alzados informarán al Servicio Nacional del Consumidor en forma semestral sobre la implementación de la norma, del estado de avance de tales gestiones y de las medidas adoptadas para su pleno cumplimiento, incluyendo aquellas de publicidad e información dirigidas al público en general para dar a conocer sus derechos en relación al alzamiento de garantías, extinguidos los créditos que éstas caucionan.”*

Por lo tanto, respecto a lo indicado en el articulado transcrito, y la modificación introducida a la Ley N° 19.496, la labor del Servicio se traduce en:

- Recopilar información acerca del plan de difusión que deben elaborar los proveedores para dar a conocer estos nuevos derechos a los clientes.





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Hacer seguimiento y controlar la información semestral, enviada por los proveedores, a objeto de velar por la observancia del plan de cumplimiento remitido por estos, de manera de identificar el stock de hipotecas y prendas pendientes de alzar y el plan de ejecución, para los 3 años en el caso de las hipotecas y en 18 meses para las prendas sin desplazamiento, contados desde la entrada en vigencia de la Ley, y el flujo de garantías constituidas hacia el futuro.
- Recibir reclamos y detectar conductas que digan relación con traspasar el costo a los consumidores del trámite de alzamiento de prendas e hipotecas, en contravención a lo establecido por la Ley N° 20.855.

Es así que este Servicio ejerce la atribución de seguimiento y control, respecto de la correcta observancia del plan de cumplimiento presentado por los proveedores, y las medidas que están tomando al respecto para cumplir a cabalidad con lo exigido por la normativa vigente.

### **VIII. Negativa a realizar el alzamiento.**

En caso que la institución financiera que otorgó el crédito hipotecario se niegue a efectuar el alzamiento de la hipoteca una vez que se hayan extinguido totalmente las obligaciones garantizadas, es posible denunciar dicho incumplimiento ante el Juzgado de Policía Local respectivo, pudiendo aplicarse una multa al efecto de hasta 1500 UTM, en atención a la modificación introducida por la Ley N° 21.081.

Para el caso en que sea la institución financiera que otorgó un crédito prendario la que se niegue a efectuar el alzamiento de una prenda sin desplazamiento, una vez que se hayan extinguido totalmente las obligaciones garantizadas, el consumidor puede solicitar judicialmente el alzamiento de la prenda, sin perjuicio de la posibilidad de solicitar las sanciones e indemnizaciones que correspondan de acuerdo a la Ley del Consumidor. En este caso es posible denunciar el incumplimiento ante el Juzgado de Policía Local respectivo, pudiendo aplicarse una multa, en conformidad a la modificación establecida en la Ley N° 21.081, de hasta 300 UTM.