



Newsletter Portabilidad Financiera

Con fecha 3 de junio de 2020, se promulgó la Ley de Portabilidad Financiera (la “Ley”) que tiene por objeto, según sus mismos términos, el promover la portabilidad financiera, facilitando que las personas, micro y pequeñas empresas puedan cambiar fácilmente de un proveedor de servicios financieros a otro, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contratado con el mismo proveedor.

A continuación incluimos un resumen de dicha Ley.

1. Concepto de cliente y derecho a la portabilidad.

La Ley delimita su ámbito de aplicación a aquellas personas, naturales o jurídicas, que mantengan vigente uno o más productos o servicios financieros, y que tengan la calidad de consumidor conforme a la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores¹, o tengan la calidad de micro o pequeñas empresas².

En favor del cliente se establece la portabilidad financiera como un derecho, cuyo objeto principal es, por una parte, permitir la contratación de productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, y por otra, poner término a uno o más productos o servicios financieros contratados con un proveedor inicial. Cualquier cláusula en contrario a este derecho se entenderá por no escrita.

¹ A efectos de la ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, se entiende por tales a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

Cabe destacar que de conformidad a la propia Ley, Ésta deberá ser considerada como una norma de protección a los derechos de los consumidores, por cuyo cumplimiento vela el Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a dispuesto en el artículo 58 de la ley N° 19.496, la que se aplicará supletoriamente.

2. Procedimiento de portabilidad financiera.

Para iniciar el proceso de portabilidad financiera, el cliente deberá presentar una solicitud de portabilidad a un nuevo proveedor, cumpliendo los requisitos que en su oportunidad establezca el reglamento de la Ley.

El proveedor que reciba dicha solicitud deberá requerir directamente al proveedor inicial el respectivo certificado de liquidación del crédito inicial, en caso de que éste no hubiere sido entregado por el cliente o hubiere perdido su vigencia. Lo mismo aplicará para el certificado de pago del impuesto de timbres y estampillas a que se refiere el numeral 17 del artículo 24 del decreto ley N° 3.475, de 1980.

El nuevo proveedor presentará por escrito al cliente una oferta que deberá contener, a lo menos, la especificación de el o los productos o servicios financieros que se ofrecen, detallando el monto, carga anual equivalente, costo total del crédito, plazo, gastos asociados, entre otros; así como la especificación de el o los productos o servicios financieros que el cliente mantiene con el proveedor inicial, identificados en la solicitud de portabilidad, a los cuales se les pondría término.

A este respecto, cabe destacar que el reglamento de la Ley deberá establecer el formato de la oferta de portabilidad, su contenido y el orden en que la información sea presentada, de manera tal que el cliente pueda fácilmente comparar entre los nuevos productos y servicios financieros ofrecidos, con aquellos que este último tenga vigentes con el proveedor inicial.

² Conforme a la ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, se trata de empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las 25.000 unidades de fomento en el último año calendario y que mantengan vigente uno o más productos financieros.

Si el cliente acepta la oferta de portabilidad, lo que deberá realizarse por escrito y dentro del periodo de vigencia de la misma, se entiende que otorga un mandato de término al nuevo proveedor para que cierre en su nombre y representación, con el proveedor inicial, los productos que actualmente tiene contratados y que fueron especificados en la oferta.

Aceptada la oferta y antes de la firma de el o los contratos que correspondan, el nuevo proveedor podrá, previa notificación al cliente, solicitar directamente al proveedor inicial el bloqueo de los productos o servicios financieros con créditos disponibles o rotativos que se acordaron refinanciar y una actualización de las deudas indicadas en el certificado de liquidación. El proveedor inicial deberá, sin más trámite, y en un plazo no superior a 24 horas desde la solicitud, bloquear los respectivos productos y servicios financieros y, a continuación, entregar la información actualizada del monto adeudado por el cliente. Si el cliente hubiese aumentado su deuda mediante la solicitud de nuevos créditos con el proveedor inicial, el nuevo proveedor no estará obligado a contratar los productos ofrecidos, pudiendo retractarse de la respectiva oferta.

El cliente y el nuevo proveedor deberán firmar los contratos incluidos en la oferta, actualizados de conformidad a un nuevo certificado de liquidación o la actualización de deudas correspondiente. En este sentido, la Ley establece que los contratos de apertura de línea de crédito o de productos que tengan líneas de crédito asociadas deberán estar disponibles para firma, a más tardar al día hábil bancario siguiente desde la entrega actualizada de la información de deuda del cliente por parte del proveedor inicial, mientras que los productos o servicios financieros deben estar operativos al día siguiente de dicha firma.

Si los productos o servicios especificados en el mandato de término contaren con saldos a favor del cliente, el proveedor inicial deberá entregarle dichos saldos al nuevo proveedor, en un plazo que no podrá ser superior a 3 días hábiles bancarios contados desde el cierre efectivo del respectivo producto o servicio financiero.

3. Portabilidad con subrogación.

El proceso de portabilidad financiera podrá comprender dos modalidades, a saber, la portabilidad con subrogación y la portabilidad sin subrogación, las que podrían darse simultáneamente respecto de distintos productos financieros.

La portabilidad sin subrogación es aquella donde al contratar productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, se pone término a los que el cliente mantenga vigentes con el proveedor inicial, y se extinguen en consecuencia todas las garantías que pudieran existir asociadas a dichos productos o servicios.

Por su parte, la portabilidad con subrogación opera en caso de que el cliente contrate un nuevo crédito con un nuevo proveedor, con la finalidad de pagar un crédito que mantiene con un proveedor inicial, donde se producirá una subrogación especial, pasando el nuevo crédito a sustituir jurídicamente al primero, de conformidad con las características y condiciones señaladas en la misma Ley.

Una vez que, en virtud de una oferta de portabilidad, el cliente contraiga un nuevo crédito donde se señale expresamente que tiene por objeto el pago y la subrogación de un determinado crédito inicial, y el nuevo proveedor pague, en nombre y representación del cliente, el costo total que corresponda por dicho crédito inicial, con los fondos del nuevo crédito, operará la subrogación especial, automáticamente por disposición de la ley y aun en contra de la voluntad del proveedor inicial.

En caso de que el crédito inicial cuente con una o más garantías reales para garantizar su pago, como ocurre con los préstamos hipotecarios o automotrices, se entenderá que dicha garantía real se ha modificado y pasa automáticamente a garantizar el nuevo crédito, en la totalidad de sus términos y en beneficio del nuevo proveedor, desde el momento que este último paga al proveedor inicial, en nombre y representación del cliente. De esta forma, se evita alzar la garantía anterior y constituir una nueva con el nuevo proveedor. Si dichas garantías se encuentran sujetas a un sistema de registro, el nuevo proveedor deberá encargarse de su inscripción ante la entidad responsable del registro, pero sólo para efectos de publicidad del acto.

A su vez, si el crédito inicial era de aquellos con garantía con cláusula de garantía general, esto es, aquellas que garantizan el cumplimiento de todas las deudas que existieran con el proveedor inicial o que pudieran existir a futuro con el mismo, ésta pasará a beneficiar exclusivamente al nuevo proveedor, caucionando así la totalidad de las obligaciones que el cliente contraiga con éste, desde el momento en que todas las obligaciones incluidas en el certificado de liquidación hayan sido debidamente extinguidas o pagadas por el nuevo proveedor.

Cuando el crédito inicial cuente con una garantía real sin cláusula de garantía general y los términos del nuevo crédito impliquen condiciones más gravosas para el cliente, tales como aumentos de las tasas de interés, modificaciones de plazos o aumento en el monto del crédito, dichos términos no podrán hacerse valer ante terceros beneficiarios de tal garantía con anterioridad al proceso de portabilidad, o a terceros que hubieren otorgado la respectiva garantía, a menos que hubieren dado su consentimiento.

4. Vigencia y reglamento.

Conforme se señala en el artículo primero transitorio de la Ley, ésta entrará en vigencia transcurridos 90 días desde que sea publicada en el Diario Oficial, aplicándose tanto a los productos financieros que se encuentren vigentes a la fecha de publicación como a los que se contraten con posterioridad.

Finalmente, cabe destacar que según lo establece el artículo 22 de la Ley, dentro de los 45 días siguientes a la fecha en que la Ley sea publicada en el Diario Oficial, los Ministerios de Hacienda y de Economía, Fomento y Turismo, deberán dictar el reglamento que regule todos los aspectos necesarios para la correcta aplicación de la Ley, incluyendo materias tales como los requisitos y plazos de las notificaciones, comunicaciones o aceptaciones, además de la manera específica en que deberá aplicarse la portabilidad a los distintos tipos de productos financieros, en caso de que sus particularidades así lo justifiquen.