

Fecha: 10/10/2017  
Fuente: EL SUR DE (CONCEPCION-CHILE)  
Pag: 12  
Art: 2  
Título: VOLUNTARIEDAD DEL SELLO SERMAC ES LA PIEDRA DE TOPE PARA SU NULA ADHESIÓN

Tamaño: 23,4x42,4  
Cm2: 991,7

Tiraje: 17.400  
Lectoría: Sin Datos  
Favorabilidad:  No Definida

El Sur PÁGINA 12

economía y negocios

CONCEPCIÓN Martes 10 de octubre de 2017

ABOGADOS GREEN QUE IDEA ES BUENA, PERO HAY QUE ELIMINAR ALGUNAS TRABAS

## Voluntariedad del Sello Sernac es la piedra de tope para su nula adhesión

POR JAVIER MARTÍNEZ GUTIÉRREZ  
javier.martinez@diarioelsur.cl

Se trata de una iniciativa que es considerada como muy buena, pero como es voluntaria, hasta la fecha, casi ninguna empresa de servicios financieros se ha sometido a ella. Es el llamado Sello Sernac, idea que comenzó a regir el 1 de julio del 2012.

Se trata de una certificación de transparencia que, en el marco del Sernac Financiero, es una defensa hacia los consumidores cuando los proveedores financieros no que cumplan con una serie de requisitos en sus contratos, que hayan sido revisados y verificados que cumplen con la ley y que, por ejemplo, no contengan ciertas cláusulas que puedan ser abusivas.

Un ejemplo de ello es alguna frase que estima de culpa a la empresa cuando le cobren demás o bien que la faculte a subir el precio de un servicio cuando quieran y por que sí.

Marco Valdés, líder académico de la Escuela de Derecho Universidad de Las Américas y experto en Ley del Consumidor, sostuvo durante una visita a Concepción que a veces mucha ley, no necesariamente es más derecho. A su juicio el Sello Sernac es muy importante, pero no ha tenido la eficacia necesaria.

A su juicio, esta idea es muy importante, porque en el fondo es la garantía que da el Estado a través del Sernac de que los contratos de adhesión para productos financieros no contengan cláusulas abusivas. Esto, porque no es necesario ir a la letra chica, pero a veces la redacción del convenio puede estar rubricando algo que en términos jurídicos no sería válido.

### NO REVISAN

La única forma de esto, apuntó el profesional, es llevándolo a los tribunales de justicia, sin embargo, esto no es necesario si hay organismos del Estado, independientes y sin intereses, que pueden revisar los pactos, los que si no tienen disposiciones desmedidas, es posible que la institución financiera cuente con un sello. En el país, hay cuatro firmas de este tipo, que son los bancos, las compañías de seguro cuando prestan dinero, las cajas de compensación y las cajas de crédito y ahorro.

El jurista aclaró que existen los denominados contratos de adhesión, que las personas firman muchas veces en su vida, como cuando pide una tarjeta de crédito, de

Esta normativa comenzó a regir el 2012 y a la fecha casi ninguna empresa de servicios financieros se ha acogido a este sistema que apunta a evitar las cláusulas abusivas.



El Sello Sernac nació bajo la creación del Sernac Financiero durante el gobierno pasado.

telefonía, internet, isapres o AFP, donde un proveedor pone todas las cláusulas y el cliente solo firma. Las disposiciones no se revisan ni se cambian y pueden caer en el ámbito del abuso, lo que puede llegar a tribunales.

En el fondo, indicó, las personas muchas veces se fijan en los precios, pero no en el contrato. Por ejemplo, qué pasa cuando se cae la señal y alguien se queda sin telefonía. "¿Quién en Chile revisa los contratos por completo? Nadie, por eso la idea de la ley era muy

**El Sello Sernac es una garantía para los consumidores de que las condiciones generales y particulares de los contratos no tienen cláusulas abusivas.**

buena, porque los contratos era visados por una autoridad. El problema es que se pasó la mano en que junto con que los convenios fueran visados, además debían tener un servicio de atención al cliente vinculante. Esto ninguna empresa lo tiene", apreció.

Sumó que lo más complicado es que exista un mediador o árbitro financiero, que es pagado por las mismas instituciones financieras. A nadie en el país, cuando hay un problema, se le pide que pague por la justicia.

Entonces, Valdés planteó que esto se debe simplificar, lo que podría traducirse en que debería ser obligatorio, que el servicio al cliente sea como algo de marketing y que se elimine el financiamiento de los mediadores.

Para Begoña Fariás, abogada de Defensa Deudores, al establecerse en forma estrictamente voluntaria para las empresas, "nos hemos encontrado con la no grata sorpresa que en definitiva en la práctica esto no se está llevando a efecto".

Eso sí, destacó que el Sernac Financiero ha sido un avance desde el momento que establece a través de las normas unas nuevas obligaciones para los proveedores en el sistema. A modo de ejemplo citó la hoja resumen, en la cual se ins-

tauran condiciones en el marco del crédito que le da al deudor de una manera clara y didáctica saber cuál es el costo igual equivalente, que es el tema del CAE.

### CONDICIONES

"En definitiva, es bueno conocer las condiciones en las cuales está suscribiendo estas deudas y lo que en definitiva va a pagar. Eso se puede apreciar como un avance algo positivo. Ahora, la ley erige nuevas prerrogativas para el mismo Sernac y desde ese punto de vista, se puede ver como un avance. Pero si en la práctica, las empresas no se están adhiriendo a este sello, claramente no se está cumpliendo el fin último de esta ley", apuntó la profesional.

Las razones para que nadie se haya sumado a esta propuesta, está en que se trata de algo voluntario y que se critica que los contratos de quienes se adhieren a este sello no contienen cláusulas abusivas, que en definitiva el proveedor de productos financieros cuenta con una plataforma de servicios de atención al cliente, un método de solución de controversias a través de mediadores y árbitros financieros.

Pero también, agregó la abogada, cree que las empresas no se han adherido a él porque posee un pro-

cedimiento en que se puede perder esta marca. Uno de los casos en que esto puede suceder es a través de los reclamos. Si un proveedor financiero tiene un seguidilla de quejas, en que no cumple con las normativas, tienen cláusulas abusivas de información que se le debe entregar al consumidor, puede ser despojado de este beneficio.

"Creo que desde el punto de vista de la empresa también es un riesgo, porque puede cumplir con la normativa, obtiene el sello, que en el fondo es un beneficio frente a los competidores, en donde frente al consumidor está certificado pues le cumple. Pero lo puede perder y frente a ese riesgo, al final puede ser más un daño para la imagen de la firma", estimó.

En todo caso, Begoña Fariás considera que las normas legales se pueden ir mejorando y para eso debe haber una voluntad parlamentaria en hacer las modificaciones pertinentes.

Ahora, es un paso el hecho de que se le otorgue mayores facultades al Sernac para designar ministros de fe que puedan hacer fiscalizaciones y revisar que los contratos cumplan con los preceptos, pero si no existe una obligatoriedad de asumir el sello, todo queda en letra muerta.



¿Quién en Chile revisa los contratos por completo? Nadie, por eso la idea de la ley era muy buena, porque los contratos era visados por una autoridad. El problema es que se pasó la mano en que junto con que los convenios fueran revisados, además debían tener un servicio de atención al cliente vinculante".

Marco Valdés, líder académico de la Escuela de Derecho U. de Las Américas



Eso se puede apreciar como un avance o algo positivo. Ahora, la ley erige nuevas prerrogativas para el mismo Sernac y desde ese punto de vista se puede ver como un avance. Pero si en la práctica las empresas no se están adhiriendo a este sello, claramente no se está cumpliendo el fin último de esta ley".

Begoña Fariás, abogada de Defensa Deudores



INACAP Concepción – Talcahuano te invita al SEMINARIO EN CIBERSEGURIDAD

Jueves 12 de octubre, 9:00 horas, auditorio Sede  
Inscripciones en smoran@inacap.cl

### PROGRAMA

9:00 horas: Acreditación y Café bienvenida.  
9:15 horas: Bienvenida.  
9:30 horas: Charla Ciberseguridad.  
10:20 horas: Charla Hacking Ético.  
11:00 horas: Café.  
11:20 horas: Charla Robótica.  
12:00 horas: Inteligencia Artificial y Bigdata: Su impacto en los negocios.  
12:45 horas: Cierre.



ISAPRE REFUERZA PRESENCIA EN LA ZONA

## Nueva Masvida suscribe convenios con dos clínicas

Los acuerdos van por el lado de libre elección y todo tipo de prestaciones.

Des convenios con igual número de centros asistenciales cerró Nueva Masvida en Concepción. El primero se concretó con la Clínica Biobío, tras formalizar una alianza que permitirá a los pacientes utilizar la modalidad Libre Elección, GES y Caec.

Para un mejor servicio, estará a disposición un módulo de atención de la Isapre de manera permanente. El acuerdo fue firmado por la gerente general de Clínica Biobío, Lorena Contreras De Vera, quien valoró la iniciativa que beneficia a los pacientes, y el gerente general de Isapre Nueva Masvida, Luis Atabales.

El otro convenio de la aseguradora se ratificó con el Hospital Clínico del Sur. Esta alianza permitirá que más de 42 mil afiliados de la Octava Región accedan a atenciones de libre elección y cancelen sus prestaciones a través de bonos en Hospital Clínico del Sur. Desde ahora, los cotizantes de Nueva Masvida pueden acceder a una amplia gama de prestaciones y servicios clínicos; urgencia adultos, cirujanos y traumatólogos las 24 horas. Centro de especialidades médicas, con valores especiales en pabellón y día ca-



En la imagen Lorena Contreras y Luis Atabales.

ma, y en paquetes de cirugías con opciones de hospitalización en sala individual.

Para Luis Atabales, "este acuerdo es muy importante porque fortalece nuestra red de prestadores. Hospital Clínico del Sur nos permite ampliar la cobertura de atención a nuestros afiliados en la Región, entrega un servicio de urgencia 24/7 y su especialidad es la atención en traumatología".

A su vez, el gerente general del Hospital Clínico del Sur, Juan Pablo Stemberga, señaló que "valoramos la participación de Nueva Masvida en el mercado local. Como clínica estamos presentes en la ciudad desde hace muchos años, y por supuesto, que nos interesa aportar a la salud de sus habitantes, por lo que un convenio de este tipo refuerza nuestra característica de ser un centro abierto para toda la comunidad".