



Consumo y Calidad de Vida
Cuarto Medio de Administración, Jornada Vespertina
Semana de 17 al 28 de agosto de 2020.

¿Cuáles son los derechos del consumidor financiero?

Prof.: Juan Antonio Escobar Cerda

Objetivo: Acceder a información actualizada en relación con los derechos y deberes del consumidor, en lo que se refiere a créditos y endeudamiento.

Como mencionamos anteriormente, todos tenemos derechos y deberes básicos como consumidor. Sin embargo, el SERNAC, en su misión de proteger a los consumidores frente a todos los productos y servicios que se ofrecen a nivel nacional, creó la Ley N° 20.555, la cual dota a las personas de nuevas facultades y derechos en materias financieras.

Hablamos de los derechos del consumidor financiero, ley aprobada por el Congreso de la República que define los derechos y deberes de los consumidores financieros y las obligaciones de las entidades, bajo un marco de brindar mayor protección, información, seguridad y educación para usuario.

Esta ley surge por la necesidad de muchos clientes que requieren orientación al momento de realizar una transacción bancaria, solicitar préstamos, créditos de consumo, entre otras variantes.

No todas las personas poseen los conocimientos financieros suficientes como para estar seguros de que un banco o casa comercial les está brindando información necesaria, por lo que surgen situaciones de no tener claridad cuándo se termina de pagar un crédito, o qué hacer cuando se generan cobros indebidos por seguros que no se sabía que existían, incluso, cuando las personas se sienten prácticamente obligadas a firmar miles de documentos que parecieran estar escritos en otro idioma, con tal de acceder a un crédito o cuenta bancaria.

¿Qué derechos se contemplan con esta ley?

Los derechos del consumidor financiero contemplan que los Bancos, Multitiendas, Cajas de Compensación, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de Seguros y otros proveedores de productos o servicios financieros deben informar con claridad y transparencia lo que se está contratando.

Por ejemplo, si una persona necesita solicitar un crédito a un banco por \$1.000.000 en 12 cuotas para pagar la deuda de su tarjeta de crédito, tendrá que ser informada que sumando todo, realmente deberá pagar \$1.200.0000 en total, cobrando esos \$200.000 adicionales por los recursos solicitados. Para tener mayor claridad respecto a este tema, algunos derechos que establece la ley del Sernac Financiero son:

-Tiene derecho a recibir la información relativa al costo total del producto o servicio contratado, lo que comprende conocer la Carga Anual Equivalente (CAE).

-Se deberá adjuntar un folleto que explique qué es ser aval, codeudor solidario o fiador y qué consecuencias tiene.

-Tiene derecho a que no lo “amarren” con otros productos y servicios que no pidió. Esto es, si quiere sacar la tarjeta de una Multitienda, no le pueden obligar a que también contrate un seguro. Las empresas podrán ofrecer productos asociados al crédito, pero usted siempre tendrá la libertad de aceptarlos o no.

-El Proveedor deberá informar todos los productos que consten en los contratos de adhesión y los cobros por servicios prestados, con un desglose de todos los cargos. Por tanto, no le pueden cobrar lo que no está señalado previamente en el contrato.

Puedes revisar aquí todos los derechos del consumidor financiero y las obligaciones de los proveedores de servicios o productos y servicios financieros.

Lo más importante es entender que el cliente siempre deberá tener acceso a información simple y transparente, por lo mismo, cualquier contrato firmado debe incluir una hoja resumen que contendrá lo principal que la persona debe saber, y en el caso de que se niegue un crédito, es obligación de la entidad financiera entregar por escrito un informe que detalle las razones de por qué se negó dicho crédito.

En síntesis, los derechos del consumidor financiero, tienen como finalidad que las personas puedan tomar decisiones financieras más asertivas al momento de iniciar cualquier relación con una entidad bancaria o casa comercial.

Fuente: <https://www.conletragrande.cl/educacion-financiera/los-derechos-del-consumidor-financiero-que-debes-conocer>

Desarrolle las siguientes interrogantes, de acuerdo con el texto leído anteriormente, cuide ortografía y presentación de estas. Apunte su nombre, curso y fecha.

1. ¿Qué establece la ley N° 20.555, respecto a la información del producto o servicio que compra el consumidor?
2. ¿Cuál es finalidad de los derechos del consumidor financiero?
3. ¿Qué quiere dar a entender el texto cuando dice...? Tiene derecho a que no lo “amarren” con otros productos y servicios que no pidió” ...?
4. ¿Qué obliga al proveedor la ley N° 20.555?

Desarrollo

Al finalizar el trabajo, coloca una cruz, en uno de los casilleros de las columnas de la derecha, según el desarrollo del trabajo.

| Indicadores | siempre | A veces | Nunca |
|--|----------------|----------------|--------------|
| Desarrollo el trabajo en el tiempo establecido | | | |
| Me preocupo de desarrollar el trabajo con esmero y dedicación | | | |
| Cuido ortografía y redacción en el trabajo solicitado | | | |
| Cumplo con todo lo solicitado | | | |
| Cuido orden y limpieza en el trabajo solicitado | | | |
| Desarrollo habilidades de comprensión lectora | | | |