

CAMPAÑA INFORMA SOBRE NUEVA LEY DEL SERNAC FINANCIERO

Escrito por Gety Pavez Vldal
Lunes, 20 de Febrero de 2012 18:24 -

· La iniciativa busca informar a los consumidores sobre sus nuevos derechos en materia financiera y las obligaciones de las empresas en el marco de la nueva Ley del SERNAC Financiero que entra en vigencia a partir del 5 de marzo.

Con el lema “Más información, Mejores decisiones”, el SERNAC y el Ministerio de Economía, dieron inicio a la campaña que busca informar a los consumidores sobre sus derechos en el marco de la nueva Ley del SERNAC Financiero.

Uno de los spot televisivos que muestra a un consumidor pidiendo información sobre un crédito mientras lo que le explica el ejecutivo se escucha en chino. La idea es representar la importancia de uno de los cambios principales que la nueva Ley incorporará al mercado como es la obligación de las empresas financieras de entregar información clara, útil y oportuna al consumidor en materia de crédito.

El Director Nacional del SERNAC, Juan Antonio Peribonio, la Ley del SERNAC Financiero “equilibra la balanza a favor del consumidor en el mercado donde sufrían las mayores desigualdades. Hasta ahora, los consumidores necesitaban ser matemáticos o economistas para saber qué estaban pagando y abogados para comprender los contratos, lo que les impedía elegir. El SERNAC Financiero le está devolviendo la libertad de elegir al consumidor”.

En ese sentido, destaca la nueva obligación de las empresas de informar el costo final del crédito y sus condiciones. “Tal como un consumidor sabe cuánto cuesta el kilo de pan o el pantalón de la tienda, deberá saber cuánto le cuesta el crédito”, indica.

Asimismo, con la nueva Ley, los consumidores tendrán derecho a que los contratos tengan una hoja resumen con la que puedan comparar; a que le entreguen una cotización del crédito cuyos costos y condiciones serán válidos por 7 días y ya no le podrán poner barreras para terminar los contratos. De igual forma, se termina con las ventas atadas, es decir, que obliguen al consumidor que contrata un crédito, a tomar otro producto como un seguro.

Para la autoridad, estos cambios marcan un antes y un después, pues la mayoría de los reclamos de los consumidores contra el mercado financiero se refieren a cobros indebidos por servicios que no contrataron o tenían su origen en la falta de información clara.

El año pasado, el SERNAC recibió 101.421 reclamos contra el mercado financiero liderando las quejas recibidas por el organismo. El 75% de ellos se concentra en problemas relacionados con las multitiendas y el 25% de los reclamos se relacionan con los bancos.

Sólo en el segundo semestre de 2011 se registró un aumento de 147% de los reclamos financieros respecto al mismo período del año anterior.

Por otra parte, según una encuesta encargada por el SERNAC, el 86% de los consumidores considera que los Bancos y Multitiendas realizan ventas atadas, es decir, exigen seguros o productos adicionales a una compra. Asimismo, los consumidores califican con nota 3,9 promedio la información que hoy entregan estas empresas para poder comparar los costos y condiciones de los créditos.

CAMPAÑA INFORMA SOBRE NUEVA LEY DEL SERNAC FINANCIERO

Escrito por Gety Pavez Vidal
Lunes, 20 de Febrero de 2012 18:24 -

El Director del SERNAC concluye que “el Presidente ha cumplido su promesa y ha escuchado a los consumidores respondiendo a sus problemas reales. Los consumidores merecen que se les ponga en primer lugar” y asegura que en definitiva, “el SERNAC Financiero cuidará el bolsillo del consumidor al transparentar un mercado que hasta ahora era sólo confusión. El SERNAC Financiero velará por un trato digno”.

Para más información de la campaña y los nuevos derechos, se puede visitar www.sernacfinanciero.cl o llamar al 600 594 6000.

La Ley SERNAC Financiero entra en vigencia el 5 de marzo y los reglamentos que establecerán los detalles del cómo se aplicará la norma deberán estar aprobados a fines del mismo mes.

¿Qué nuevos derechos establece la Ley?

La nueva Ley del SERNAC Financiero establece nuevos derechos para los consumidores y obligaciones para las empresas que otorgan crédito. Entre ellas:

- Las cotizaciones de los créditos serán válidas por 7 días
- El consumidor podrá terminar anticipadamente los contratos (tarjetas de créditos, cuentas corrientes etc.)
- Se acaban las ventas atadas
- Podrá conocer el costo final de los créditos y comparar con mayor facilidad
- Todos los contratos deberán tener una hoja resumen comparables cuando se definan los reglamentos