



Productos/Servicios Financieros

Guía Explicativa

Créditos de Consumo y Automotor

Agosto 2017



TODOS
POR
CHILE

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

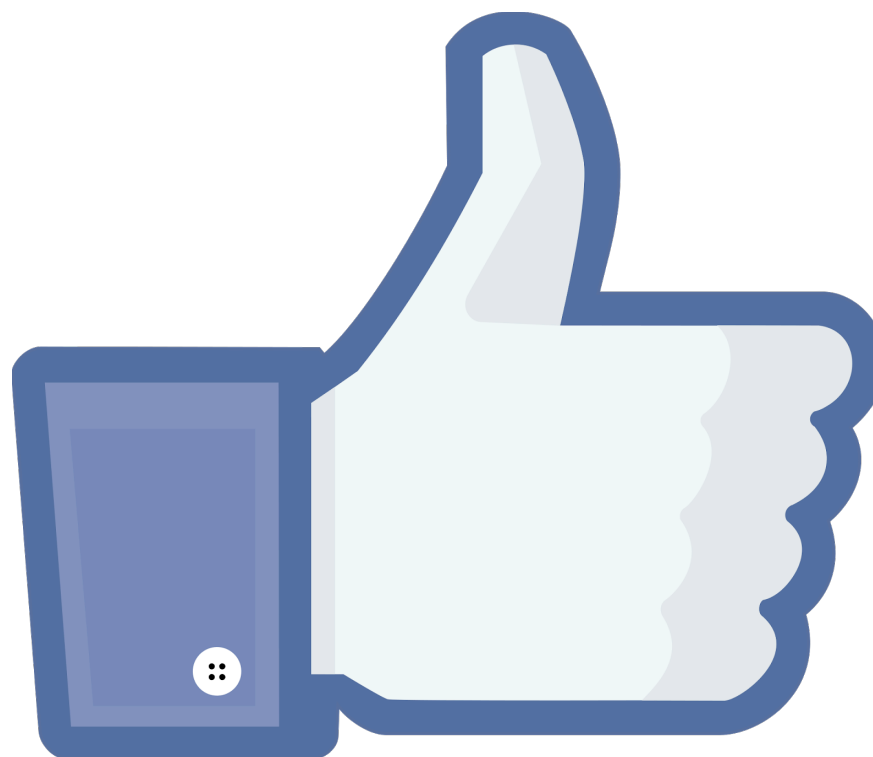
Guía explicativa del crédito de consumo y automotor

La presente guía del crédito automotor, tiene por objetivos, brindarle a usted, los principales conceptos asociados a créditos automotores, entregarle información del costo total del crédito y realizar recomendaciones generales acerca del uso de este producto.

La estructura de esta guía, dice relación con los siguientes aspectos:

- I. Marco Conceptual.**
- II. Proceso de Contratación.**
- III. Costos del Crédito.**
- IV. Consideraciones adicionales.**
- V. Reclamos.**
- VI. Resumen.**

I. MARCO CONCEPTUAL GUIA DEL CRÉDITO DE CONSUMO Y AUTOMOTOR



¿Qué es un crédito de Consumo?

- Es un préstamo de dinero que determinadas instituciones financieras otorgan, con el compromiso de que en el futuro, se devolverá en forma gradual (cuotas), con un interés adicional e incluyendo los costos incurridos para llevar a cabo la operación (gastos operacionales).

Este crédito es de libre disponibilidad, es decir, puedes usarlo para financiar lo que tú quieras.

¿Qué es un crédito Automotor?

- También es un crédito de consumo, pero no es de libre disponibilidad ya que tiene como finalidad la adquisición de un vehículo, quedando este bien como garantía prendaria hasta que pague más adelante la deuda.

Explicaremos lo que significa la garantía prendaria, cuando nos refiramos a los gastos operacionales que se pueden generar por este crédito.

Cuatro variables de la operatoria crediticia

Tasa de interés

Es el precio del crédito y se da a conocer al consumidor(a) en porcentaje. Al ser un porcentaje, considere que es un número dividido por cien. Por ejemplo, una tasa del 2%, quiere decir que le cobrarán 2 pesos por cada 100 pesos prestados.

Monto del crédito

Es el dinero que efectivamente le prestan. Generar el crédito involucra pagar algunos gastos operacionales de éste y además puede implicar que decida voluntariamente contratar algún producto, tal como un seguro de desgravamen, por lo anterior el monto efectivo del crédito será mayor al que usted pidió

Número de cuotas (plazo)

Es el número de pagos en el que se compromete a devolver el préstamo solicitado. Por lo general, este es acordado con la entidad financiera de acuerdo a la capacidad de pago mensual.

Valor de la cuota

Es el monto mensual que se compromete a pagar de acuerdo a una tasa de interés, monto del crédito y plazo o número de cuotas.

¿ Que gastos incluye el monto del crédito?

Como ya señalamos, el monto de crédito prestado por la entidad financiera puede ser mayor al que recibas ya que hay gastos que se generan en la gestión del crédito que son de cargo de quien lo solicita, más los costos de los productos que decidas adquirir voluntariamente.

En general, los gastos del crédito y los seguros adquiridos voluntariamente se suman al monto solicitado. De esta manera, la cotización del crédito indicará un “monto líquido de crédito”, que es el que recibes y un “monto bruto de crédito”, al que se le agregan los gastos de la gestión y el valor de los productos comprados de manera voluntaria (seguros), que representan el monto de crédito que efectivamente se le otorgará. No se consideran dentro de este ítem los seguros por daños a los vehículos y el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP).

Los gastos del crédito de consumo

- Impuesto de timbres y estampillas
- Notaría

Los gastos del crédito automotor

- Impuesto de timbres y estampillas
- Notaría
- Prenda
- Otros

Productos voluntariamente adquiridos

- Seguro de desgravamen
- Seguros de salud
- Seguro de cesantía
- Otros seguros

¿Tipos de gastos operacionales del crédito?

Relacionados al crédito de consumo



- **Impuesto de timbres y estampillas:** Es el impuesto que se debe pagar por obtener un crédito. La entidad financiera que provee el crédito solo gestiona su cobro, ya que es de beneficio fiscal. Actualmente los créditos a plazo pagan una tasa de impuesto del 0,066% sobre su monto por cada mes pactado, no pudiendo exceder el 0,8%. Por ejemplo, en un crédito por un monto bruto (monto Solicitado + impuestos + gastos de notario + gastos de seguros cuando estos hayan sido solicitados) de 1 millón a 24 meses plazo, será de 8.000 ($1.000.000 \times 0,8\%$).
- **Notaría:** Son los gastos asociados a los trámites que se realizan ante el notario para la formalización del crédito, los costos son fijados por la notaría. Por ejemplo, en un crédito de consumo por \$ 3.000.000 a 36 meses, pueden ir desde los \$500 hasta los \$5.199.

¿Tipos de gastos operacionales del crédito?

Relacionados al crédito automotor



Además de los gastos por concepto de **impuesto de timbres y estampillas y notaría**, se generan otros cobros, principalmente ligados a garantizar el pago o cobro del crédito por parte del consumidor(a).

| Prenda | Inscripción del vehículo (Registro Nacional de Vehículo Motorizados) y transferencias | Gastos de otorgamiento, de administración y otros |
|--|--|--|
| <p>Es un gasto que deriva de la constitución de una garantía que resguarde el cumplimiento de su deuda. El vehículo quedará prendado, es decir, garantizará el pago de la deuda en caso de que ésta no se pague.</p> | <p>Todo vehículo nuevo, debe ser inscrito en un registro nacional de vehículos motorizados, que efectúa el Registro Civil. A través de este registro, también es posible conocer las transferencias que se realicen sobre este tipo de bienes.</p> | <p>Algunas empresas señalan cobrar por gestionar el otorgamiento del crédito, administrar la garantía y otros similares.</p> |

Productos voluntariamente adquiridos: Seguros

Un seguro es un producto que permite protegerse ante eventos futuros, como la muerte, una enfermedad o un accidente, proteger bienes de un robo, daño u otros eventos. Es usual que el crédito (de consumo o automotor) también financie la compra de seguros tales como: desgravamen, cesantía y salud, siendo su contratación siempre voluntaria y requiere su consentimiento expreso. Siendo así, se reflejará en el monto bruto del crédito.

Seguro de desgravamen

Cubre ante el fallecimiento del asegurado la deuda del crédito. Este seguro puede cubrirlo o protegerlo solo por fallecimiento, pero también tiene distintas coberturas de acuerdo a los adicionales que se incorporen en la póliza, como puede ser ante invalidez total y permanente 2/3.

Seguro de cesantía

Este seguro cubre el pago de un determinado número de cuotas en la eventualidad de encontrarse sin trabajo el asegurado o con incapacidad temporal

Seguro de salud

Las coberturas de este tipo de seguro pueden ser por hospitalización, una enfermedad grave, un accidente, etc. en cuyo caso cubre el pago de algunas cuotas o mensualidades de la deuda.

Crédito automotor tradicional v/s inteligente

En general, respecto al crédito automotor podemos encontrar dos tipos de financiamiento en el mercado y se denominan: convencional o tradicional e inteligente o flexible.

Tradicional o convencional

Es similar a un crédito de consumo, pero solo financia la compra de un vehículo, el que queda en prenda. Se denomina tradicional o convencional, cuando los pagos mensuales estipulados para la extinción de la deuda son iguales en todos los períodos. En general, se exige un pie mínimo y el plazo puede ir desde los 6 hasta los 60 meses.

Inteligente o flexible

Está pensado para un consumidor que decide cambiar su vehículo con relativa frecuencia, por ejemplo, cada 2 ó 3 años. En este caso, la última cuota a pagar del crédito, representa el 50% o el 40% del valor del vehículo, permitiendo que las cuotas anteriores sean más bajas que en un crédito tradicional. En general, el pie mínimo requerido es de un 20% y el crédito se puede pactar en 24 ó 36 cuotas más un "cuotón" final (cuota 25 ó 37), que representa un Valor Futuro Mínimo Garantizado, esto es, un valor que tendrá el vehículo al llegar a la última cuota de pago.

El crédito automotor inteligente otorga 3 opciones al cliente

- **Quedarse con el vehículo**, pagando la cuota final o “cuotón”, lo cual puede ser con recursos propios, con financiamiento de la misma entidad que le otorgó el crédito u otra institución financiera. La tasa de interés que pacte dependerá del nivel de riesgo asociado al consumidor en el momento del refinanciamiento. Se debe considerar que esta opción implica repactar o renegociar el “cuotón”, lo que implica volver a pagar intereses sobre este monto.
- **Renovar el vehículo** accediendo a un nuevo crédito “inteligente”. En este caso el “cuotón” final se puede descontar del Valor Futuro Mínimo Garantizado (VFMG), extinguiendo la deuda. Además, y de acuerdo a la tasación del vehículo, si existiera un monto de dinero a favor del cliente (valor de tasación del vehículo mayor al VFMG), se puede destinar al pie del nuevo auto o ser entregado al consumidor.
- **Devolver el vehículo** quedando sin deuda. Si del resultado de la tasación del vehículo existe una diferencia a favor del cliente, (si el valor de tasación del vehículo por parte del concesionario es mayor al VFMG), esta se devuelve al consumidor.

II. PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL CRÉDITO AUTOMOTOR



¿Cómo es el proceso de contratación de un crédito automotor ?¿cuáles son sus etapas?

En general, se pueden apreciar 3 grandes etapas en el proceso de otorgamiento de un crédito automotor, las cuales se pueden agrupar de acuerdo con el siguiente esquema:

Comparación
y solicitud del
crédito

Evaluación del
crédito

Formalización
del crédito



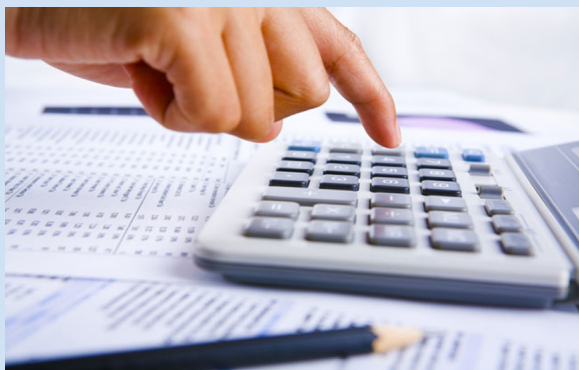
Comparación y solicitud del crédito

- En esta etapa usted debe recopilar información para efectos de comparar y profundizar en las características del producto para tomar una decisión óptima.
- En este sentido y, teniendo en cuenta los aspectos que tienen que ver con su propia necesidad de financiamiento (monto a solicitar, ahorro o pie, monto mensual disponible para el pago de un crédito, etc), es necesario consultar en varias instituciones (al menos tres), mediante la solicitud de cotización acerca de las condiciones y características del producto, incluyendo por supuesto, el Costo Total del Crédito y sus componentes.
- En general, la solicitud de cotización del crédito requiere de documentación para acreditar el cumplimiento de las condiciones establecidas por la entidad financiera, por ejemplo, liquidaciones de renta, certificado de cotizaciones previsionales, estado de situación, fotocopia de cédula de identidad, acreditación de patrimonio y deudas del consumidor, etc. Además, en general se deben cumplir otros requisitos como edad, antigüedad laboral, buen comportamiento de pago en el sistema financiero, entre otros.
- ¿Cómo elegir el mejor crédito? En primer término, debemos señalar que la elección del producto dependerá en gran medida del conocimiento de las necesidades propias de financiamiento, expectativas futuras de ingreso y eventuales riesgos que se quieran mitigar (cesantía, enfermedades, etc.).
- Por otro lado, al momento de comparar el crédito, considere productos que así lo permitan, es decir, que sean de iguales o similares características. Verifique el costo total del crédito, para también el valor final de la cuota con todos los seguros incluidos teniendo en cuenta que éste será el monto que se deberá pagar mensualmente durante un largo período de tiempo.

Comparación y solicitud del crédito

DERECHOS Y DEBERES:

- Una vez que se entregue una cotización al cliente, esta se debe respetar por un mínimo de 7 días hábiles.
- Los requisitos para acceder al crédito deben estar publicados al cliente, y deben ser objetivos para todos los consumidores.

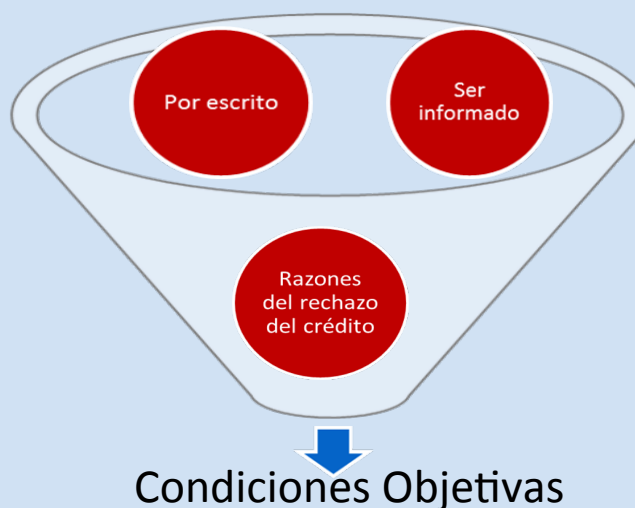


Evaluación del crédito

- En esta etapa, una vez tomada la decisión sobre qué producto contratar y con cuál entidad, ésta última evaluará comercialmente la solicitud por medio de los antecedentes presentados, generalmente a través de un comité dedicado a esta labor. Si la evaluación de sus antecedentes es positiva, la institución financiera aprobará la solicitud de crédito y comenzará su tramitación o la siguiente etapa de formalización del crédito.

DERECHOS Y DEBERES

En esta etapa se deben evaluar los antecedentes entregados por el consumidor de un manera objetiva. En caso de ser rechazado el crédito sólo se puede basar en causales objetivas previamente publicadas.



Formalización del crédito

- Esta etapa considerara la firma de la documentación requerida por la institución financiera para la formalización del crédito, junto con los documentos para la constitución de la prenda, donde se debe firmar el contrato de prenda ante un notario público, quien finalmente solicita la inscripción del contrato en el Registro de Prendas.
- Es muy importante en esta etapa que el consumidor revise y se encuentre en conocimiento y conformidad con lo que se está firmando.

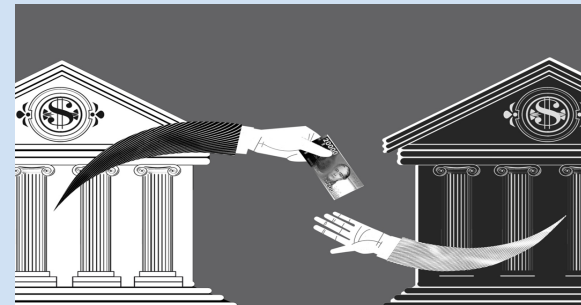
DERECHOS Y DEBERES

- **El cliente tiene derecho a conocer el CAE y el Costo Total del Crédito.**
- **En caso de haber fiador y codeudor solidario se le debe entregar una hoja explicativa sobre la materia.**
- **Al momento de firmar el contrato del crédito, se le debe entregar al cliente una hoja de resumen.**
- **Se le debe informar al cliente, un desglose pormenorizado de los gastos del proceso.**

Derechos de los consumidores posteriores a contratar el crédito

DERECHOS Y DEBERES

- Con posterioridad a la formalización del crédito el cliente tiene derecho a que se le entregue una información periódica.
- El banco no puede restringir el pago automático de la cuota mediante transferencia electrónica, sólo a la misma institución (PAC).
- En cualquier momento el consumidor tiene derecho a que el banco le entregue una liquidación de su crédito, y el costo de su término anticipado.



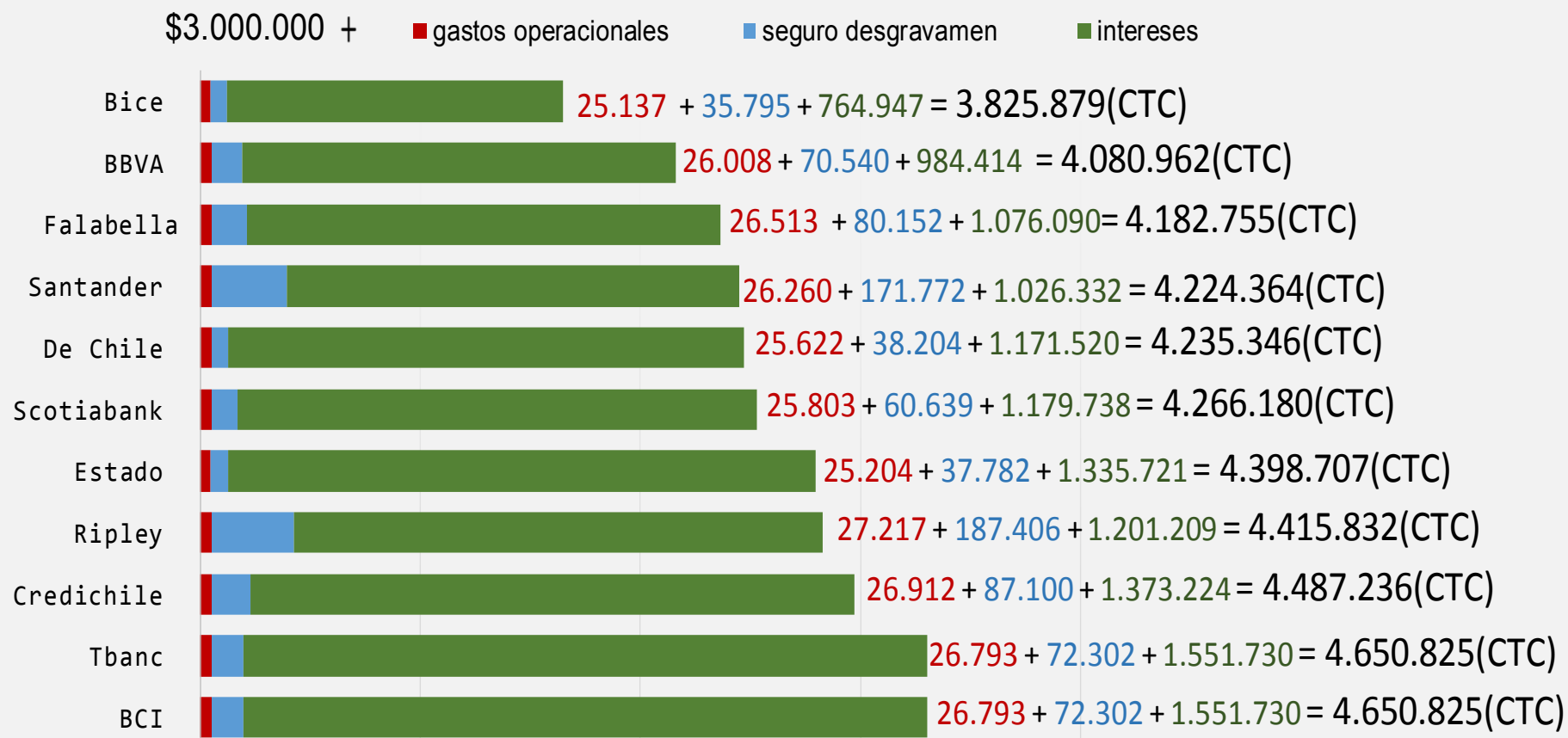
III. EJEMPLOS DE COSTO DE CRÉDITO DE CONSUMO Y AUTOMOTOR



¿Cuál es el costo total del crédito de consumo por \$3.000.000 en la banca?

Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras, entre el 18 de julio y el 7 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:

¿Cuánto puede llegar a costar un crédito de consumo con seguro desgravamen a 36 meses plazo en la banca ?

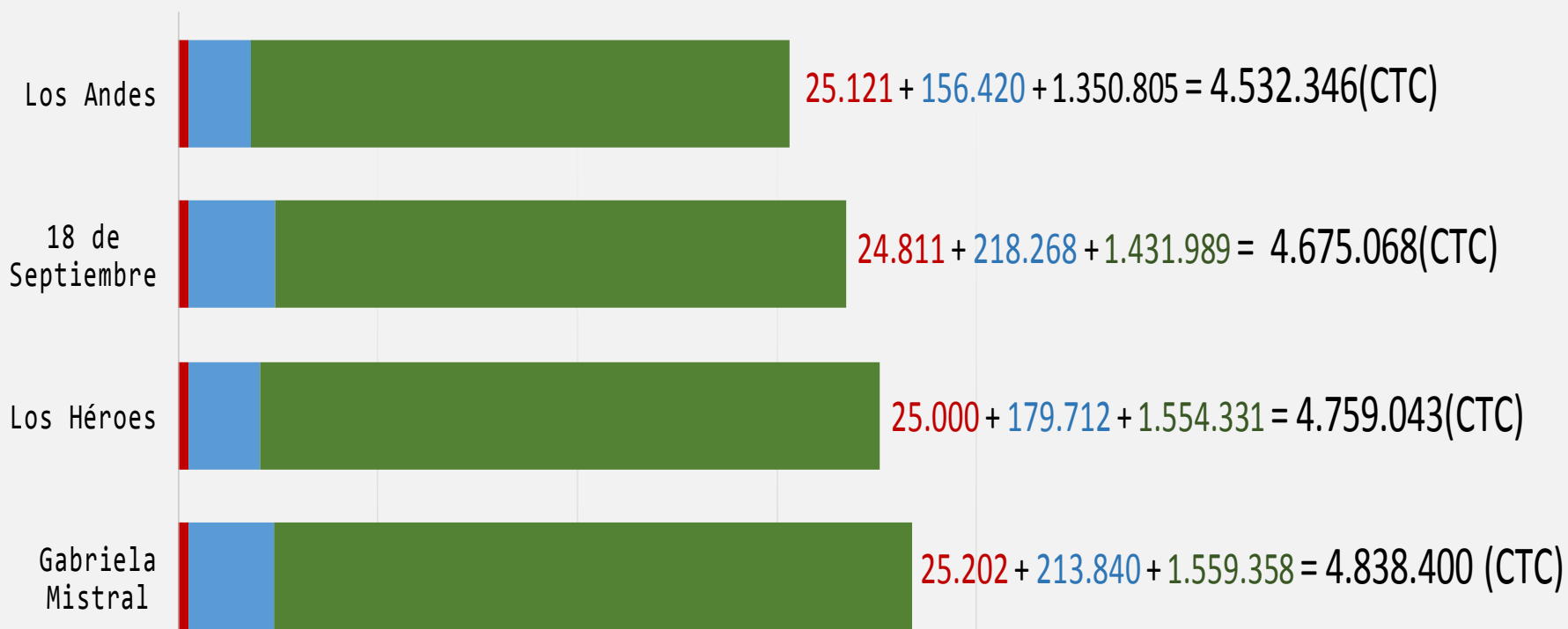


¿Cuál es el costo total del crédito de consumo por \$3.000.000 en cajas de compensación?

Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras, entre el 18 de julio y el 7 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:

¿Cuánto puede llegar a costar un crédito de consumo con seguro desgravamen a 36 meses plazo en las Cajas de Compensación?

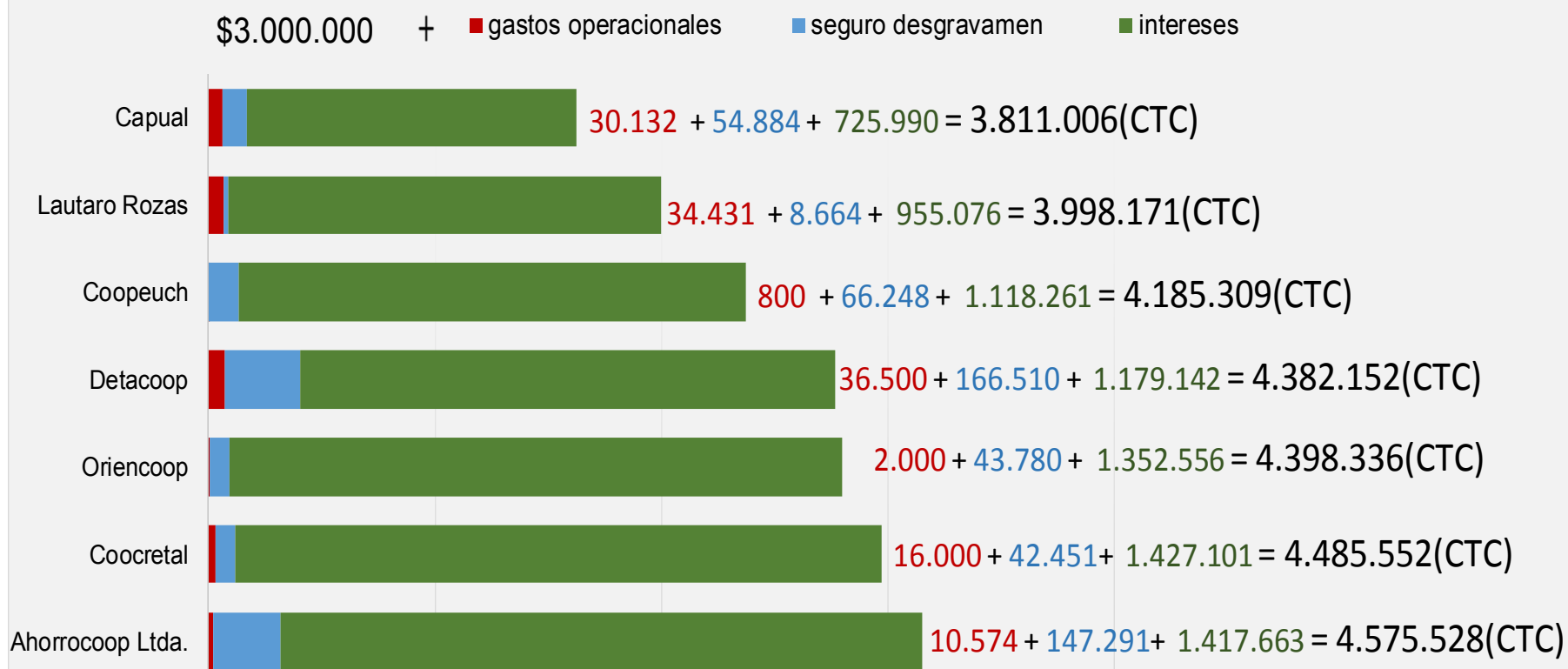
\$3.000.000 + ■ gastos operacionales ■ seguro desgravamen ■ intereses



¿Cuál es el costo total del crédito de consumo por \$3.000.000 en cooperativas de ahorro y crédito?

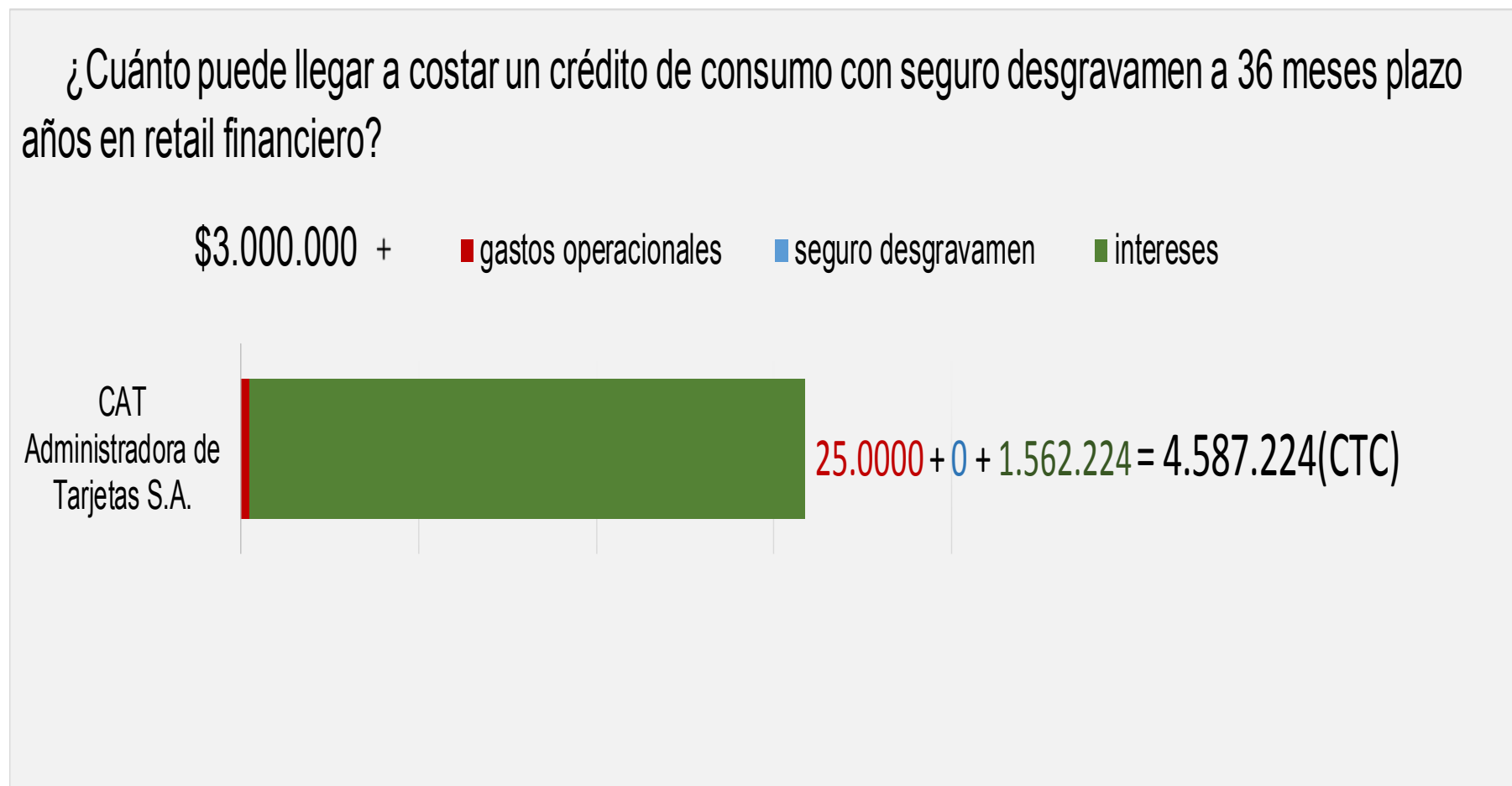
Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras, entre el 18 de julio y el 7 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:

¿Cuánto puede llegar a costar un crédito de consumo con seguro desgravamen a 36 meses plazo en las Cooperativas ?



¿Cuál es el costo total del crédito de consumo por \$3.000.000 en el retail financiero?

Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras, entre el 18 de julio y el 7 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:

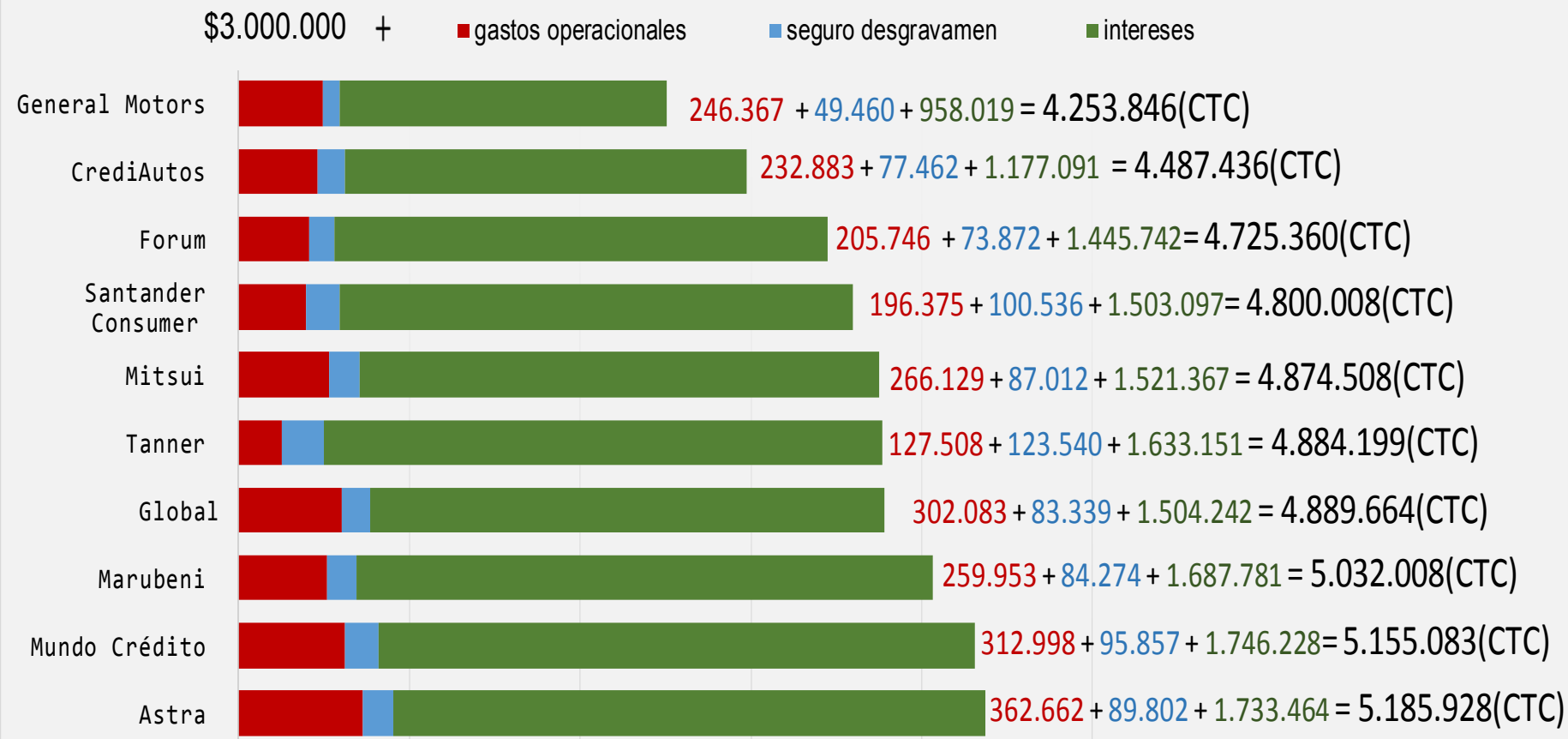


Nota: De las tarjetas de crédito relacionadas al retail financiero consultadas, solamente CAT Administradora de Tarjeta de crédito (Cencosud) indicó ofrecer el producto crédito de consumo.

¿Cuál es el costo total del crédito automotor por \$3.000.000 en financieras automotrices?

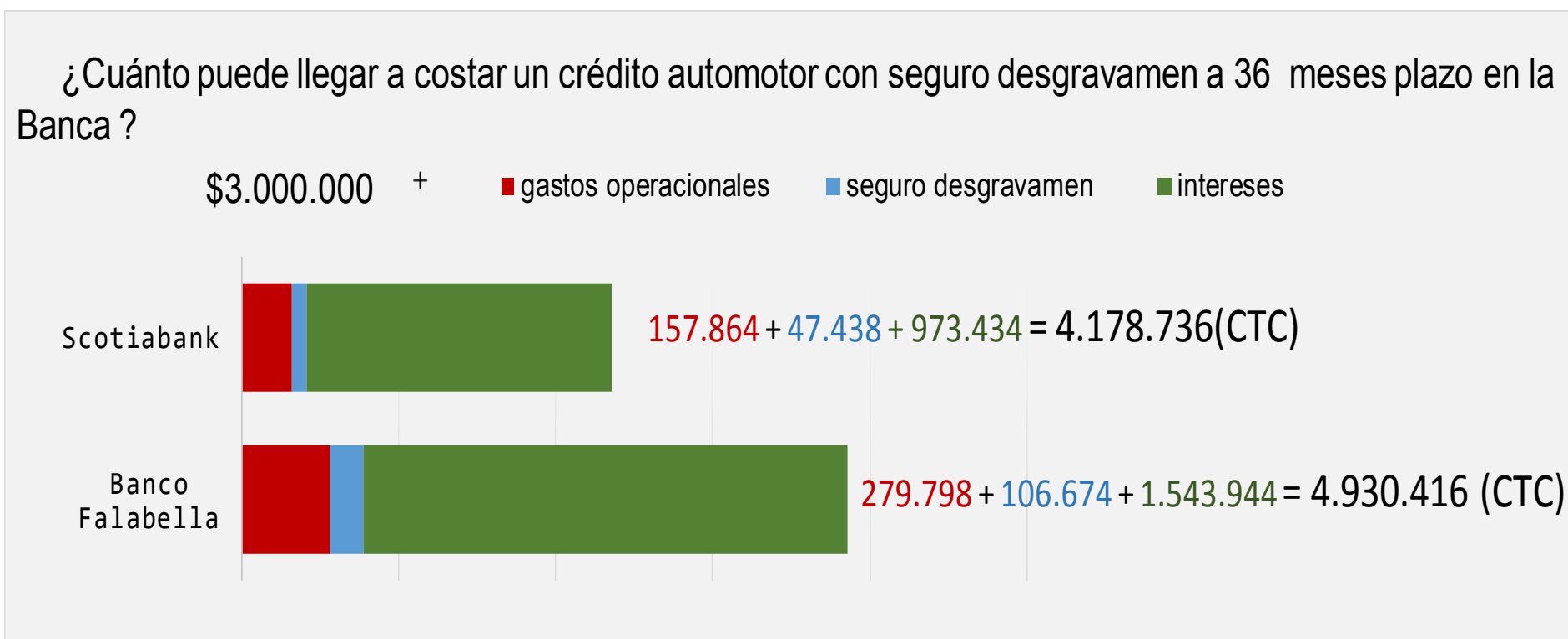
Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras entre el 18 de julio y el 7 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:

¿Cuánto puede llegar a costar un crédito de automotor con seguro desgravamen a 36 meses plazo en una financiera automotriz?



¿Cuál es el costo total del crédito automotor por \$3.000.000 en la banca?

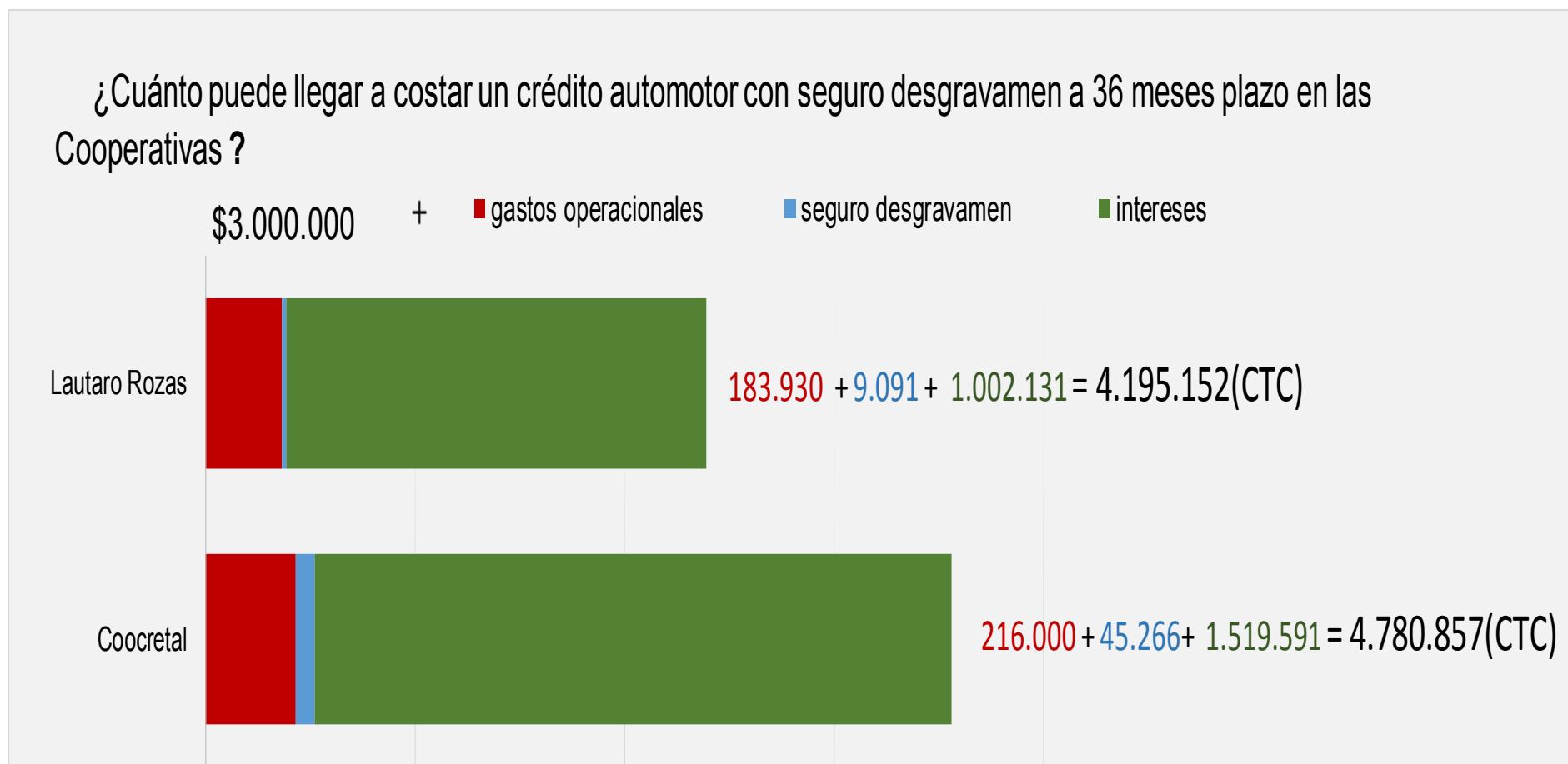
Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras entre el 18 de julio y el 7 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:



Nota: De los bancos consultados, solamente Scotiabank y Banco Falabella indicaron ofrecer el producto crédito automotor.

¿Cuál es el costo total del crédito automotor por \$3.000.000 en cooperativas de ahorro y crédito?

Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras, entre el 18 de julio y el 7 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:



Nota: De las Cooperativas de Ahorro y Crédito consultadas, solamente Lautaro Rozas y Coocretal indicaron ofrecer el producto crédito automotor.

¿Cuál es el valor de los gastos operacionales para un crédito de consumo?

De acuerdo con la información proporcionada por las empresas que otorgan créditos de consumo, en promedio el valor que se debe considerar y que se debe pagar al momento de la contratación de un crédito, corresponde a \$23.656 con un mínimo observado de \$800 y un máximo de \$36.500.

| Tipo de entidad y nombre | Gastos Operacionales |
|---|----------------------|
| Banca | |
| Banco Falabella | 26.513 |
| Scotiabank | 25.803 |
| Santander | 26.520 |
| Ripley | 27.217 |
| Banco de Chile | 25.622 |
| Banco Credichile | 26.912 |
| BBVA | 26.008 |
| Bci | 26.793 |
| Tbanc | 26.793 |
| Banco Bice | 25.137 |
| Banco Estado | 25.204 |
| Caja de Compensación | |
| Los Andes | 25.121 |
| Los Héroes | 25.000 |
| Gabriela Mistral | 25.202 |
| 18 de Septiembre | 24.811 |
| Cooperativas de Ahorro y Crédito | |
| Coocretal | 16.000 |
| Capual | 30.131 |
| Lautaro Rozas | 34.431 |
| Ahorrocoop Ltda. | 10.574 |
| Coopeuch | 800 |
| Oriencoop | 2.000 |
| Detacoop | 36.500 |
| Retail Financiero | |
| CAT Administradora de Tarjetas S.A. | 25.000 |

¿Cuál es el valor de los gastos operacionales para un crédito automotor?

De acuerdo con la información proporcionada por las empresas que otorgan crédito automotor, en promedio el valor que se debe considerar y que se debe pagar al momento de la contratación de un crédito, corresponde a \$234.478 con un mínimo observado de \$127.508 y un máximo de \$362.662.

| Tipo de entidad y nombre | Gastos Operacionales |
|--|----------------------|
| Banca | |
| Banco Falabella | 279.798 |
| Scotiabank | 157.864 |
| Cooperativas de Ahorro y Crédito | |
| Coocretal | 216.000 |
| Lautaro Rozas | 183.930 |
| Financiera automotriz | |
| Astra Servicios Financieros Ltda. | 362.662 |
| Servicios Financieros Mundo Crédito S.A. | 312.998 |
| Mitsui Auto Finance Chile Ltda. | 266.129 |
| Marubeni Auto Finance Ltda. | 259.953 |
| General Motors Financial Chile S.A. | 246.367 |
| CrediAutos Ltda | 232.883 |
| Forum Servicios Financieros S.A. | 205.746 |
| Santander Consumer Finance S.A. | 196.375 |
| Tanner Servicios Financieros S.A. | 127.508 |

IV. CONSIDERACIONES ADICIONALES



Ahora, que conocemos los conceptos más importantes asociados a un crédito automotor y algunos valores referenciales, a continuación, revisaremos algunos aspectos de interés sobre este producto.

¿QUÉ PASA SI NO PAGO A TIEMPO MI CUOTA A TIEMPO?

Te recomendamos pagar siempre tu deuda dentro del tiempo informado por la entidad financiera, es decir, hasta la fecha de pago de vencimiento de la cuota que te corresponde pagar. Lamentablemente, en ocasiones los deudores no pueden pagar y se atrasan. Si te ocurre esta situación, la entidad financiera te podrá cobrar por los siguientes conceptos:

Interés por mora

Por cada día de atraso, se te cobrará un interés por mora el que no podrá exceder un techo dado que se denomina Tasa de Interés Máximo Convencional (TCM), estimado y publicado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras todos los meses.

Gastos de cobranza

Es un cobro que se genera por concepto de gestionar el pago de un dividendo impago. Note que es una instancia de cobro extrajudicial, es decir, existe un período donde la entidad financiera gestiona por sí misma o por un tercero el pago de la deuda respectiva .

Al terminar de pagar el crédito automotor ¿Qué debo saber para realizar el alzamiento de la prenda?

La **Ley N° 20.855** que entró en vigencia el 23 de enero de 2016, establece nuevos derechos para el consumidor con la finalidad de asegurar que, una vez pagadas todas las obligaciones con la entidad que otorgó el crédito, usted pueda disponer libremente del bien que dio en garantía.

Estos nuevos derechos, corresponden a:

La entidad financiera debe tramitar y pagar los costos de alzamiento de la prenda o hipoteca, una vez pagadas íntegramente las obligaciones crediticias .

Se establece un plazo de 45 días desde que se extinguen las obligaciones o se realiza la solicitud. La norma contempla para facilitar este proceso la realización de alzamientos masivos, de manera de hacer el procedimiento más ágil y sin costos para el consumidor.

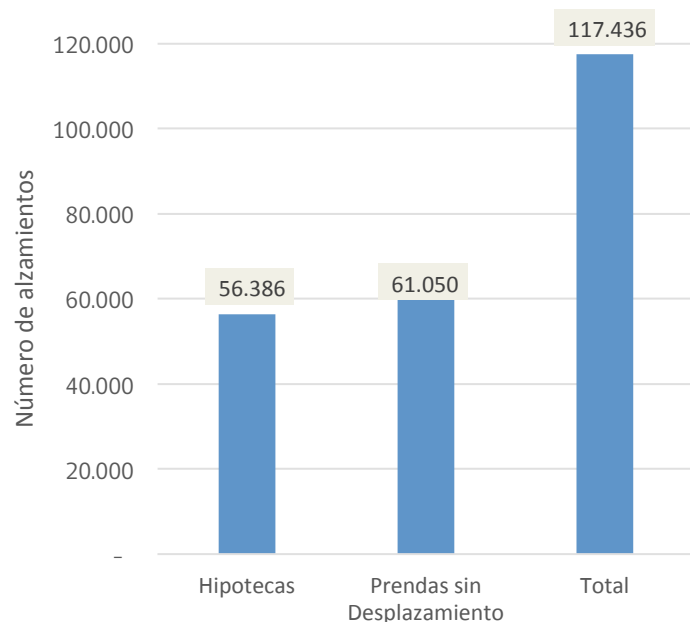
El consumidor debe ser informado sobre el alzamiento en un plazo no superior a 30 días después de finalizado el trámite.

En caso que el consumidor haya contratado el crédito hipotecario con garantía general (esto es, aquella que garantiza todas las deudas que se mantienen con la institución financiera), esta última le debe informar, dentro de 20 días contados a partir del pago íntegro de todas las obligaciones garantizadas, la posibilidad de solicitar el alzamiento de la hipoteca o prenda de manera gratuita.

Tratándose de garantías específicas, es decir, aquellas que aseguran el pago de solo una deuda, la entidad financiera debe alzarla, sin que usted deba realizar alguna gestión de acuerdo a los plazos indicados anteriormente.

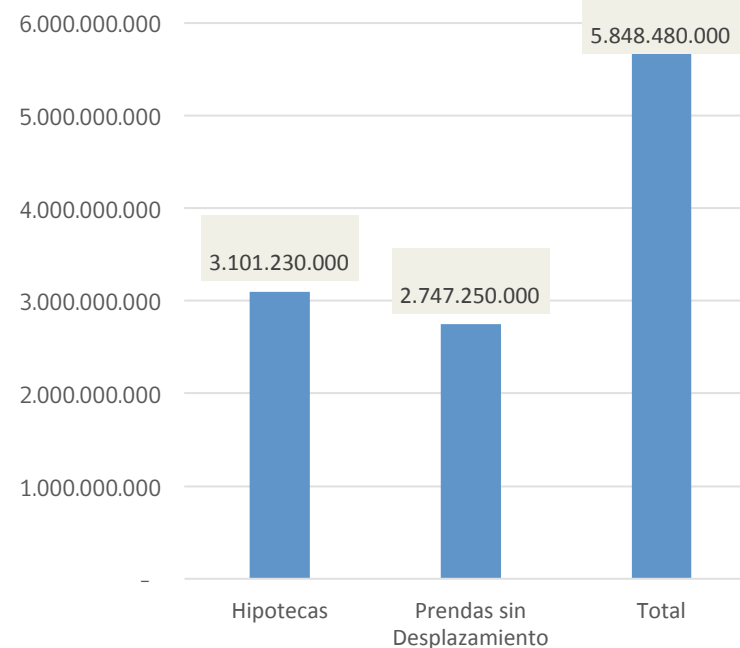
Algunas cifras del proceso de alzamiento

Número Total de alzamientos 2016



- De un universo de 58 proveedores analizados, se registraron 56.386 alzamientos de hipotecas y 61.050 de prendas sin desplazamiento durante el año 2016.
- En conjunto, los alzamientos de garantías alcanzaron 117.436 para el mismo periodo.

Montos Ahorrados 2016 (\$)



- Considerando un costo aproximado de \$55.000 para el alzamiento de hipotecas, el número de alzamientos registrado implica un ahorro para el consumidor que supera los tres mil millones de pesos.
- Por otro lado, considerando un costo de alzamiento de prendas sin desplazamiento aproximado de \$45.000, el monto ahorrado por los alzamientos de prendas para los consumidores supera los dos mil quinientos millones de pesos.
- En total, los montos ahorrados por los consumidores por concepto de alzamiento alcanzan los 5.848 millones.

VI. RESUMEN



Crédito Automotor v/s Crédito de Consumo

| Comparación modalidad de financiamiento | | |
|--|--|---|
| | Crédito Automotor tradicional | Crédito Consumo |
| Objetivo | Compra de Vehículo | Libre disponibilidad |
| Prenda | Si | No |
| Pie | Exigido en la mayoría de los casos no existiendo un límite máximo | No |
| Modalidad de pago | Cuotas iguales durante toda la duración del crédito | Cuotas iguales durante toda la duración del crédito |
| Final del periodo | Al saldar la deuda la del crédito, la entidad financiera debe alzar la prenda sobre el vehículo (LEY 20.855) | Deuda queda pagada y vehículo sin prenda |
| Mínimo | \$4.178.736 | \$3.811.006 |
| Máximo | \$5.185.928 | \$4.838.400 |
| Costo Total del Crédito promedio (con seguro desgravamen) | \$ 4.740.943 | \$ 4.375.960 |

Derechos del consumidor que contrata un crédito automotriz

1) Derecho a una información veraz y oportuna: durante toda la relación de consumo, desde la publicidad, promoción, oferta y cotización del Crédito, así como durante su vigencia y al término del mismo, como también respecto de la prestación de otros productos y servicios asociados.

- Las cotizaciones son hechas a nombre del consumidor evaluación de riesgo del solicitante. Por regla general no podrán tener una vigencia menor a 7 días hábiles a contar de su comunicación al Consumidor interesado en la contratación de un Crédito.
- Al momento de la contratación, se deben informar, no sólo las condiciones del crédito ofrecido, sino que también aquellas relativas a los de los productos o servicios ofrecidos conjuntamente, tales como seguros, incluyendo sus valores en caso de contratación conjunta o por separado.

Derechos del consumidor que contrata un crédito automotriz

2) Derecho a la libre elección, el consumidor puede optar libremente con que prestador de servicios financieros desea contratar.

3) Derecho a que se admita el pago automático del monto de lo adeudado con cargo a una cuenta corriente, cuenta vista o línea de crédito de una empresa bancaria distinta de la que contrató el crédito, en la medida que tengan un contrato de afiliación.

4) Derecho a conocer la liquidación total del Crédito, a su solo requerimiento, para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicho proveedor.

5) Derecho a realizar prepagos o pagos anticipados, pueden convenirse libremente entre las partes, para pagos inferiores al 20% del capital adeudado se requiere del consentimiento del acreedor y que el derecho a prepagar es irrenunciable.

Derechos del consumidor que contrata un crédito automotriz

6) Derecho a poner término anticipado al contrato de Crédito por su sola voluntad y siempre que extinga totalmente las obligaciones con el Proveedor por dicho crédito.

7) Derecho a exigir en los contratos de adhesión y en las cotizaciones, una hoja de resumen, esto es, una hoja inicial que contiene un resumen estandarizado de las principales cláusulas del contrato de crédito.

8) Derecho a una oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas estas. La regla general en este tipo de créditos es que se otorguen con una garantía prendaria de por medio, es decir, que el auto que se adquiriera garantice o caucione el crédito contratado. Una vez se haya terminado de pagar el crédito, el consumidor tiene derecho a que ese bien quede liberado y pueda, por tanto, disponer libremente de él.

9) Derecho a la reparación e indemnización en caso de incumplimiento por parte del proveedor de cualquiera de las obligaciones contraídas. En este caso es posible denunciar el incumplimiento ante el Juzgado de Policía Local respectivo.

Acciones llevadas a cabo en esta materia

Con fecha 17 de julio de 2017 se presentó ante el 13° juzgado civil de Santiago, demanda colectiva en contra de proveedor Tanner Servicios Financieros S.A, proveedor de créditos automotrices que **cobra a los consumidores el costo del alzamiento de prendas sin desplazamiento de carácter general, cuyos créditos fueron pagados hasta cuatro años antes de la entrada en vigencia de la ley,** cometiendo así infracción a la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores, en particular respecto de lo establecido en el artículo 3 inciso 2 letra c de la ley n° 19.496, esto es el derecho del consumidor financiero a la oportuna liberación de garantías, y respecto de lo establecido en la ley n° 20.855 que regula el alzamiento de hipotecas y prendas que caucionen créditos.



Productos/Servicios Financieros

Guía Explicativa

Créditos de Consumo y Automotor

Agosto 2017



TODOS
POR
CHILE

