

Nueva Circular Interpretativa de SERNAC sobre la forma de notificar los incumplimientos en materia de portabilidad financiera

El 10 de septiembre de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**) publicó la “**Circular Interpretativa sobre la forma de notificar al SERNAC los incumplimientos que indica en materia de portabilidad financiera**”, en virtud del nuevo derecho a la portabilidad financiera por los consumidores, introducido en el artículo 3º literal f) de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a través de la Ley Nº 21.236 que regula la Portabilidad Financiera.

Al respecto, el reciente Reglamento de la Ley Nº 21.236 (el “**Reglamento**”), en sus artículos 5º y 6º, se encarga de exigir a los proveedores que informen al SERNAC en caso de que no se envíen los certificados y comprobantes en los plazos y formas correspondientes. Asimismo, el Reglamento consigna que el SERNAC, mediante Circular, determinará la forma en que deberán ser informados dichos incumplimientos.

En cumplimiento de dichas exigencias, el SERNAC ha dictado esta Circular Interpretativa con el fin de fijar la forma y los lineamientos en que los proveedores deben notificar electrónicamente al SERNAC para informar los incumplimientos.

Incumplimiento relativo al envío de los certificados de liquidación y/o pago de timbres y estampillas

De conformidad con los artículos 5º y 6º del Reglamento, en caso de que el proveedor inicial no envíe los certificados de liquidación y/o pago de timbres y estampillas, en los plazos y formas correspondientes, el proveedor solicitante debe informar dicha situación al SERNAC a más tardar **dentro de los cinco primeros días** del mes siguiente a aquel que tuvo lugar el incumplimiento.

Incumplimiento relativo al envío de los comprobantes generales de pago y/o de

pago para la inscripción

De confirmad con el artículo 43 del Reglamento, en caso de que el proveedor inicial no remita el comprobante general de pago y/o el comprobante de pago para la inscripción dentro del plazo correspondiente, el nuevo proveedor deberá informar al SERNAC **dentro de los cinco primeros días** del mes siguiente al incumplimiento.

Sobre la forma de notificar al SERNAC los incumplimientos en materia de portabilidad financiera

Para cumplir con las exigencias descritas previamente, el proveedor solicitante debe enviar correo electrónico a SERNAC, a una casilla de correo electrónico que será informada a los proveedores mediante Oficio, indicando en el asunto “Informa incumplimiento Ley de Portabilidad”, en que se deberá informar en formato digital Excel los siguientes antecedentes:

- Razón social del proveedor solicitante;
- Número de ingreso de la solicitud de portabilidad informada por el consumidor;
- Indicar tipo de cliente (“consumidor” o “micro o pequeña empresa”)
- Tipo de documento (“certificado de liquidación”, “certificado de pago de impuesto de timbres y estampillas”, “comprobante general de pagos” o “comprobante de pago inicial”);
- Razón social del proveedor inicial;
- RUT del proveedor inicial;
- Fecha de la solicitud del documento ante el proveedor inicial;
- Fecha en que el proveedor inicial fue notificado del pago, si aplica;
- Medio de contacto utilizado;
- Fecha de entrega del documento por parte del proveedor inicial, si aplica;
- Descripción del incumplimiento;
- Fecha en que se comunicó al cliente sobre el incumplimiento del proveedor inicial.

Validación de contrapartes técnicas y canales

El SERNAC requerirá a los proveedores de productos o servicios financieros para que informen, antes del **20 de septiembre de 2020**, las contrapartes y los remitentes de correo electrónico autorizados por el proveedor para envíen la información referida en esta Circular. Cualquier modificación de dicha información debe ser informada oportunamente al SERNAC.

Esta Circular ya se encuentra disponible en el sitio web de SERNAC, y puede ser

revisada en el siguiente enlace.

Autores: Diego Peralta; Guillermo Carey; Aldo Molinari; Eduardo Reveco