

INTRODUCCIÓN

La ley 20.555 publicada el día 5 de diciembre de 2011 y que entró en vigencia el día 4 de marzo de 2012, que modifica la ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), regula desde la óptica de la protección de los derechos de los consumidores los productos y servicios financieros. A su vez el 31 de julio del 2012, entró en vigencia el reglamento sobre información al consumidor de Créditos de Consumo.

Uno de los principales objetivos de la Ley y de los reglamentos que la complementan, es que exista una mayor entrega de información a los consumidores y que esta sea homogénea y de mayor calidad.

La entrada en vigencia e implementación de los reglamentos, que contienen aspectos más específicos que deben ser aplicados, ha ocasionado también un proceso creciente de consultas sobre cómo aplican las nuevas disposiciones ante casos especiales debido a las características del proveedor o debido a las propiedades o atributos específicos del producto. En este sentido, dada la heterogeneidad de la naturaleza de proveedores de productos y servicios financieros, la normativa específica aplicable y las características propias de los productos, el contenido de los reglamentos establecen un estándar general que debe aplicarse a la información respecto de cada producto incluyendo derechos y deberes tanto para el proveedor como para el consumidor.

Es por ello que mediante el presente documento el Servicio Nacional del Consumidor pretende abordar en términos generales, los aspectos relativos a estas materias, mediante un listado de casos frecuentemente consultados por los proveedores y otros agentes del sistema, procurando brindar una guía que permita esclarecer los lineamientos frente a métodos de cálculo y los criterios a utilizar, en particular frente a la Carga Anual Equivalente y los factores que inciden en ella, desde el punto de vista del Servicio Nacional del Consumidor.

El SERNAC ha trabajado sobre la base de los siguientes principios contemplados en la LPC:

- 1) La información debe ser **veraz y oportuna**, Principio de Veracidad que se encuentra reconocido en el artículo 3 letra b), es decir, en el contexto de los productos financieros, lo informado debe corresponder a lo efectivamente cobrado y si bien es razonable estimar ciertos supuestos para la entrega de información (por ejemplo la CAE), la información debe ceñirse lo más posible a lo que el consumidor pagará efectivamente,
- 2) Principio de **comprobabilidad**, establecido en el artículo 33 de la LPC, que se refiere a que los cobros realizados por parte del proveedor ya sea por conceptos como el uso del instrumento, fijación de tasas o tarifas, gastos notariales, etc., deben ser susceptibles de comprobación, es decir, el proveedor debe tener la capacidad de demostrar fehacientemente todos y cada uno de los ítems de cobro, con especial énfasis en aquellos elementos que inciden en la CAE y en el Costo Total del Crédito,
- 3) Principio de **Disponibilidad y acceso a la información**: La información relativa a los productos y servicios financieros debe estar disponible para los consumidores, permitiendo su fácil acceso (CAE,

Costo Total del Crédito, Tasa de interés, Valor Cuota y otras características u condiciones de contratación relevantes),

4) Principio de **autosuficiencia**: Cada canal o medio de información debe bastarse a sí mismo, es decir, deben ser suficientes y verídicos en cuanto a su contenido de tal manera de que ellos no carezcan de la información que por ley los proveedores están obligados a entregar a los consumidores.

1) Seguros específicos en créditos de consumo

Se deben incorporar en el cálculo de la CAE de créditos de consumo todos los seguros voluntariamente contratados, de acuerdo a la definición de CAE establecido en el artículo 3° del reglamento de información al consumidor de créditos de consumo.

En general los seguros para créditos de consumo se cobran bajo prima única y se contempla dentro del monto bruto del crédito, aunque pueden existir excepciones. Los seguros deben considerarse bajo cualquier modalidad. Si hay un seguro asociado al crédito contratado y su valor no está incorporado al monto bruto del crédito, puede estar incorporado al valor cuota o cancelado aparte.

Es fundamental que en los flujos de pago se refleje el cobro de los seguros de manera realista, sin importar su naturaleza, mientras sean contratados voluntariamente de forma asociada al crédito.

2) Proyección en créditos de consumo

En algunos casos aquellos proveedores que ofrecen créditos de consumo al cuadrar su vencimiento con cierres predefinidos (por ejemplo, cada final de mes), consideran el interés generado entre la fecha de contratación del producto y aquella anterior al comienzo de los pagos consecutivos y regulares. En estos casos pueden cargar el interés correspondiente a los días proporcionales del mes anterior, sea agregándolo al monto otorgado si se capitaliza o en el primer pago efectivo según corresponda.

$$P = (i_f * \frac{1}{30}) * (30 - d_m)$$

Donde:

P = Monto adeudado por concepto de proyección.

d_m = Número de días transcurridos del primer mes previo al primer periodo.

i_f = Tasa efectiva mensual.

Adicional a lo anterior, si correspondiese pueden incluirse por concepto de costos y seguros, ajustado por el número de días adicionales de vigencia del crédito.

3) Cuotas morosas en CAEV de créditos de consumo

Dado que los gastos de cobranza, intereses moratorios y otros cargos en los que se puede incurrir a causa de retrasos, pueden distorsionar el cálculo y la naturaleza de la CAE Vigente se deben excluir los costos generados producto del no pago de cuotas, y solo incorporar el valor cuota, considerándolo como no pagado.

4) Efecto de cargos fijos en la CAEV

La CAE Vigente debe incorporar el efecto de la comisión de prepago correspondiente según las características del crédito. La CAEV tiende a disminuir a medida que el crédito se amortiza, a causa de la proporción de intereses a pagar que se ve paulatinamente reducida e implica un interés menor en relación al capital otorgado a la fecha.

La incorporación de gastos fijos eventualmente modifican el efecto descrito, ya que ellos pueden llegar a aumentar una CAEV durante el periodo del crédito¹.

5) Impuesto de timbres y estampillas en créditos de consumo

En créditos de consumo, el impuesto de timbres y estampillas se considera en el cálculo de la CAE en función de su cobro, es decir, la práctica general es que se incluya en el monto bruto del crédito, y pasa a formar parte de la deuda a amortizar. El impuesto también se debe incorporar en el costo total del crédito.

Cuando el impuesto sea pagado de forma independiente y por tanto no forma parte del monto bruto del crédito, aún se debe considerar en la CAE y el costo total del crédito, contemplado en el periodo efectivo de pago.

6) Simulaciones de créditos de consumo y publicidad

Las simulaciones realizadas por los bancos con fines referenciales y de difusión deben considerar el desarrollo de la deuda en periodos homogéneos.

Lo anterior implica la utilización de meses de 30 días y años de 360 días respectivamente, a fin de entregar información veraz a la vez que sea posible de corroborar, incluso si el cobro efectivo de los créditos se realiza considerando desfases de calendario y feriados.

¹ Bajo ciertas condiciones también es posible encontrar CAEV negativas en la última cuota del periodo, en cuyo caso se considerará cero.

7) Créditos de consumo con periodo diferido y meses de no pago

Los periodos diferidos y meses de no pago reducen la Carga Anual Equivalente mientras aumentan el costo total del crédito. El cálculo de la CAE debe contemplar los flujos efectivos, considerando todo periodo de gracia o no pago que se pacte en la operación de crédito.

Dado que los periodos de gracia reducen la CAE a la vez que aumentan el costo total de crédito, se determina que, con el fin de procurar que los costos sean descritos de la forma más clara posible, junto con la CAE se incorporen el costo total del crédito en toda ocasión.

En el cálculo se deben considerar los cobros por concepto de seguros y otros del periodo de gracia o no pago en el periodo en que es efectivamente cobrado.

Adicionalmente al anterior se debe agregar una nota explicativa o similar en simuladores y ofertas que se señale que el crédito expuesto se ofrece bajo estas condiciones.

8) Carga mensual equivalente (CME) y calculo lineal

La CAE se calcula en base a la siguiente fórmula:

$$CAE = i_f * f$$

Donde i_f corresponde a la Carga Mensual Equivalente (CME) y f a la frecuencia de la composición.

El cálculo de la CAE de consumo se realiza de forma lineal y en base anual, es decir, multiplicando por 12 el resultado de i_f , o también CME.

9) Monto otorgado del crédito

El monto líquido del crédito a considerar, denominado W_0 , debe incluir exclusivamente la suma del crédito efectivamente otorgado para la operación, y no constituyen parte del otorgamiento las primas de seguros, impuestos u otros costos. Se debe diferenciar claramente el monto efectivamente otorgado del monto bruto del crédito.

10) Créditos de consumo automotriz (con prenda) y créditos de consumo de libre disponibilidad

Los créditos automotrices se rigen bajo el mismo reglamento que regula a los créditos de consumo. El cálculo de los mismos debe considerar los pagos por amortización, intereses y los gastos o cargos propios del crédito y los gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados lo que incluye el costo del alzamiento de la prenda y otros gastos propios de las operaciones de crédito automotriz.

11) Superavances y créditos de consumo

Los créditos otorgados a titulares de tarjetas de crédito comúnmente denominados “superavances” reciben el mismo tratamiento de los créditos de consumo. Se consideran créditos de consumo dado que corresponden a créditos de libre disposición, otorgados a titulares de tarjetas pero que no se relacionan con el cupo otorgado o con la operación de la tarjeta de crédito.

ANEXOSEjemplo 1:Calculo de la Cae Crédito de Consumo.

Para el cálculo de la CAE debemos encontrar el valor i_f al descontar los flujos de egreso me iguala el monto del crédito otorgado.

$$W_0 = \sum_{m=0}^M R_m (1 + i_f)^{-m}$$

Donde:

W_0 = Monto Líquido del Crédito de consumo recibido por el Consumidor en $m = 0$.

R_m = Pagos por amortización, intereses y todos los seguros asociados Crédito de consumo y los gastos o cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si los hubiere, en el periodo m . Esta corresponderá al Valor de la Cuota.

En el siguiente ejemplo se procede al cálculo de la CAE, o la tasa que permite dicha igualdad, para un crédito de consumo de \$ 3.000.000 a 24 meses plazo a tasa fija, seguros de desgravamen y cesantía.

$$3.000.000 = \sum_{m=0}^{24} 166.292 (1 + i_f)^{-m}$$

$$3.000.000 = \sum_{m=0}^{24} 166.292 \frac{1}{(1 + i_f)^m}$$

$$CME = i_f = 2,422\%$$

$$CAE = i_f * f = 2,422\% * 12 = 29,06\%$$

Por lo tanto, la carga anual equivalente para la operación de crédito, es de **29,06%**, El detalle del ejercicio se puede contemplar en el siguiente cuadro resumen.

CAE para crédito de consumo	
Monto (\$)	3.000.000
Seguro de Desgravamen (\$)	24.356
Seguro de Cesantía (\$)	57.537
Tasa de interés mensual	2,08%
Cuota Total (\$)	166.292
Monto bruto del crédito	3.101.614
Costo total del crédito (\$)	3.991.008
CME	0,453%
CAE ²	29,06%

2 Redondeado a dos decimales.