

Valparaíso, 23 de junio de 2020.

**Informe sobre ley 21.236.  
“Regula la portabilidad financiera”<sup>1</sup>.**

La ley de portabilidad financiera permite a toda persona natural o pequeña empresa que sea cliente de una institución financiera, poder cambiar varios de sus productos financieros, sea a otra entidad, o bien, dentro de la misma, a otras condiciones. A estos efectos, el proceso de portabilidad financiera es definido por la ley como el *“proceso regulado en esta ley que tiene por objeto principal la contratación de productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, y el término de uno o más productos o servicios financieros contratados con el proveedor inicial”* (artículo 2 n°8).

Para eso, señala quiénes pueden optar por esta portabilidad (lo que se detalla en la sección (I), “ámbito de aplicación”), regula el procedimiento (que se regula en la sección (II)), con ciertas particularidades para el caso de la portabilidad con subrogación, según se explicará (sección (III)).

La ley entrará en vigencia dentro de noventa días contados desde su publicación.

**I. Generalidades.**

**1. Derecho de portabilidad financiera.**

Se consagra la portabilidad financiera como un derecho irrenunciable de todo cliente (artículo 2). A estos efectos, se define “cliente”, como toda *“persona natural o jurídica que mantiene vigente uno o más productos o servicios financieros, y que tenga la calidad de consumidor conforme a la ley N° 19.496, o de micro o pequeña empresa, conforme a la ley N° 20.416, que Fija normas especiales para las empresas de menor tamaño”* (artículo 3 n°2).

Así, tendrán la calidad de clientes y, por tanto, tendrán derecho a la portabilidad financiera, (i) las personas naturales y (ii) las personas jurídicas que califican de micro o pequeña empresa<sup>2</sup>; siempre que mantengan vigente algún producto o servicio financiero.

**2. Tipos de portabilidad financiera.**

**a) Portabilidad con subrogación y sin subrogación.** El procedimiento podrá incluir las garantías que se hubieren otorgado, o no. Si es que las incluye, se tratará

<sup>1</sup> La ley se promulgó el 3 de junio de 2020, y se publicó el 9 de junio de 2020.

<sup>2</sup> Es conveniente revisar la definición que hace la ley 20.416 de micro, pequeña, y mediana empresa, pues la ley de portabilidad financiera se remite expresamente a ella:

*“Artículo Segundo. Sujeto. Para los efectos de esta ley, se entenderá por empresas de menor tamaño las microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas.*

*Son microempresas aquellas empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las 2.400 unidades de fomento en el último año calendario; pequeñas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 2.400 unidades de fomento y no exceden de 25.000 unidades de fomento en el último año calendario, y medianas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 25.000 unidades de fomento y no exceden las 100.000 unidades de fomento en el último año calendario”.*

de un procedimiento de portabilidad con subrogación; si es que no, de uno sin subrogación, lo que implicará que las garantías se deberán alzar.

- b) Entre un mismo proveedor o entre dos distintos.** La portabilidad podrá ser desde un proveedor determinado a uno distinto, o bien con un mismo proveedor.

### 3. Supervigilancia del SERNAC.

Esta ley se enmarca dentro de la protección de los derechos del consumidor, por lo que su observancia y fiscalización queda para el SERNAC (artículo 28).

Por lo mismo, las infracciones que cometan los proveedores iniciales y finales se rigen por ley 19.496 (artículo 27).

## II. Procedimiento.

En el procedimiento intervienen principalmente tres personas: el cliente, el proveedor inicial y el nuevo proveedor<sup>3</sup>.

En cuanto a sus etapas, el procedimiento comienza con una solicitud de portabilidad por parte del cliente al nuevo proveedor, continúa con una oferta de portabilidad financiera por parte del nuevo proveedor al cliente, luego con la aceptación por parte del cliente, con la contratación de los productos de que se trate y, por último, con el cumplimiento del mandato de término por parte del nuevo proveedor.

- 1. Solicitud de portabilidad** (artículo 5). Es presentada por el cliente al nuevo proveedor. Una vez presentada, el proveedor final deberá pedir antecedentes al proveedor inicial, lo que incluirá, entre otros, el certificado de liquidación. La solicitud del cliente *“deberá señalar en forma expresa la intención del cliente de iniciar dicho proceso, la especificación del proveedor inicial y el o los productos y servicios financieros que solicita terminar con éste, en caso de aceptar la oferta”*.

Una vez presentada, el nuevo proveedor deberá (i) debe informar todos sus derechos y obligaciones al cliente, según dispone el artículo 29, y (ii) pedir los antecedentes al proveedor inicial, lo que incluirá, entre otros, el certificado de liquidación. El certificado de liquidación consiste en el *“certificado de liquidación para término anticipado regulado en el artículo 17D de la ley 19.496 [...]”*. La norma referenciada, que también se modificó por esta ley, señala lo siguiente:

*“Este certificado será gratuito y deberá contener a lo menos la siguiente información relativa a cada uno de los productos o servicios financieros vigentes, según corresponda:*

- a) Plazo o vigencia.*
- b) Valor total del producto o servicio.*
- c) Indicación de si corresponde a deuda rotativa.*

---

<sup>3</sup> En caso de que se trate de un procedimiento de portabilidad con el mismo proveedor, simplemente, el proveedor inicial y el nuevo proveedor coincidirán en una misma institución.

- d) Monto de crédito disponible y efectivamente utilizado.
- e) Tipo y tasa de interés.
- f) Carga anual equivalente.
- g) Valor de última cuota vencida.
- h) Garantías reales otorgadas, especificando su otorgante, datos de inscripción, datos de escritura pública o de instrumento privado protocolizado, en caso de haber sido otorgada por tales medios, y si contienen cláusulas de garantía general.
- i) Monto total a pagar para poner término al producto o servicio financiero según la fecha de pago, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde.
- j) Si el crédito se encuentra en etapa de cobranza judicial.
- k) La demás información que determine el reglamento”.

La solicitud de portabilidad se entenderá vigente hasta el retracto del cliente, o bien, “por treinta días hábiles bancarios desde la última comunicación enviada por el cliente al proveedor, sin que se haya recibido una oferta de portabilidad financiera de éste último” (artículo 6).

2. **Oferta de portabilidad financiera** (artículo 7). Dentro de la vigencia de la solicitud de portabilidad, el nuevo proveedor podrá formular la oferta de portabilidad que estime al cliente. Se trata de una facultad, y no de un deber; si no está interesado, no está obligado a hacerla. El contenido de la misma es el siguiente:

“a) La especificación de el o los productos o servicios financieros que se ofrecen, detallando el monto, carga anual equivalente, costo total del crédito, el plazo, cuando corresponda, y el plazo para la suscripción de el o los nuevos contratos de dichos productos o servicios, así como los gastos asociados que deban ser cubiertos por el cliente.

b) La especificación de el o los productos o servicios financieros que el cliente mantiene con el proveedor inicial identificados en la solicitud de portabilidad, y que serían objeto del mandato de término, indicando los montos y el origen de los fondos destinados a tal efecto, cuando corresponda, y deberán asimismo contener los fondos que se requieran para dar cumplimiento total al mandato de término, en caso de proceder”.

La entidad financiera tiene la posibilidad de retractarse de esta oferta, pero sólo una vez cumplido el plazo que la propia oferta señala, que no puede ser inferior a siete días bancarios<sup>4</sup> desde su emisión.

3. **Aceptación de oferta de portabilidad.** Consiste en una comunicación del cliente al proveedor final, dentro del plazo señalado en la oferta, aceptando los términos. La aceptación otorga un mandato de término al proveedor final.

---

<sup>4</sup> Los días bancarios, a estos efectos, corresponden a los días lunes a viernes, excluyendo festivos.

A estos efectos, el mandato de término consiste en un *“mandato otorgado por el cliente al nuevo proveedor con el objeto de que este último, en su nombre y representación, pague, cuando corresponda, y requiera el término de determinados productos o servicios financieros que el cliente mantiene vigentes con un proveedor inicial”* (artículo 2 n°5), que *“facultará al nuevo proveedor para realizar todos los pagos, comunicaciones o requerimientos correspondientes, en nombre y representación del cliente”* (artículo 8 inciso 2). El cliente tiene la posibilidad de arrepentirse de la aceptación de la oferta mientras el contrato no haya sido celebrado. No sólo eso, sino que se entenderá que se retractó, si es que no se celebran los contratos correspondientes con el proveedor en el plazo señalado en la oferta (artículo 9)<sup>5</sup>. Este arrepentimiento revocará el mandato de término, por lo que el producto o servicio financiero se mantendrá con el proveedor inicial.

4. **Contratación de productos y servicios financieros** (artículo 10). Una vez que el cliente haya aceptado la oferta, se procederá a la celebración de los contratos correspondientes. Para ello, el nuevo proveedor deberá realizar todas las gestiones para contratar con el cliente los productos o servicios especificados en dicha oferta. Los productos referidos anteriormente deberán estar totalmente operativos y disponibles para el uso del cliente, a más tardar al día siguiente hábil bancario de la firma de los contratos.

En caso de que se trate de un procedimiento de portabilidad financiera con subrogación, se requerirá de ciertas formalidades, según se señalará.

5. **Cumplimiento de mandato de término** (artículo 11). El nuevo proveedor debe cumplir íntegramente con su mandato de término, realizando todas las gestiones necesarias para saldar la deuda del cliente con el primer proveedor en el plazo que señale el reglamento que se dicte al efecto.

Se señala, además, cuándo se entenderá cumplido el mandato de término:

*“El mandato de término se entenderá cumplido por el nuevo proveedor cuando éste, en nombre y representación del cliente:*

*a) pague los productos y servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad, y*

*b) requiera al proveedor inicial el cierre o término de los productos o servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad”.*

De verificarse un saldo a favor del cliente, el proveedor inicial deberá entregar dichos saldos al cliente en el plazo que señale el reglamento, que no podrá ser superior a tres días hábiles bancarios *“desde el cierre efectivo del respectivo producto o servicio financiero”*.

### III. Particularidades del proceso con subrogación (artículos 13 y siguientes).

Cuando se trata de un procedimiento de portabilidad financiera con subrogación, que la ley denomina *“subrogación especial”* -esto es, en el que las

---

<sup>5</sup> A estos efectos, el retracto contemplado en el artículo 3bis de la ley 19.496 no se aplica, según disposición expresa.a  
Calle Prat 725 Of. 214, Valparaíso –Fonos: (32) 225 5857 – (32) 221 9019 – Fax: (32) 225 2407 – E-Mail:  
[mmagasich@magasichycia.cl](mailto:mmagasich@magasichycia.cl) – [amagasich@magasichycia.cl](mailto:amagasich@magasichycia.cl) – [jmagasich@magasichycia.cl](mailto:jmagasich@magasichycia.cl)

garantías del primer producto se mantienen para el segundo-, se contemplan algunas normas especiales.

1. **Ámbito de aplicación** (artículo 14, inciso 2º y 3º). Al respecto, la ley señala que *“la subrogación especial de crédito procederá únicamente respecto de los créditos que se extingan por el solo pago de los mismos”*. Además, podrá ser con un mismo proveedor, o bien, con un proveedor inicial y un proveedor final distintos entre si.
2. **Requisitos para que un procedimiento de portabilidad financiera sea con subrogación** (artículo 14, inciso 1º). Si en un procedimiento de portabilidad financiera se verifican los siguientes requisitos, será, de pleno derecho, uno con subrogación.
  - a) Que se celebre un contrato de crédito previa oferta de portabilidad, por escrito. Además, en relación con la celebración del contrato, deberá verificarse también la solemnidad<sup>6</sup> que corresponda a la caución del crédito inicial.
  - b) Que se especifique el crédito que se subroga y se señale expresamente que el objeto del contrato es subrogarlo.
  - c) Que el nuevo proveedor pague el total del prepago del crédito inicial, con fondos del crédito nuevo. Se trata de una obligación exclusiva del nuevo proveedor. Es importante aclarar que no se devengan intereses entre el período que media entre la celebración del contrato y el pago del crédito inicial.
3. **Momento de la subrogación especial.** En relación con el momento en que se entiende realizada la subrogación especial, la ley señala que *“se entenderá que la garantía real se ha modificado para garantizar el nuevo crédito, de pleno derecho, desde el momento del pago referido en la letra (c) anterior”*, esto es, desde que el nuevo proveedor pague el total del prepago del crédito inicial, con fondos del crédito nuevo.
4. **Obligación de inscripción** (artículo 19). En relación con la inscripción que sea necesaria de acuerdo con el literal (a) recién señalado, su realización será obligación del nuevo proveedor, y la deberá realizar en un plazo de 30 días hábiles desde la subrogación especial. Si no cumple con esta obligación, no se afecta la validez del acto, sino que se aplican las sanciones de ley 19.496. Al respecto, cabe recordar que, de acuerdo con la propia ley (artículo 14), *“en caso de subrogación especial de un crédito inicial caucionado con una o más garantías reales, éstas subsistirán, garantizando de pleno derecho al nuevo crédito, en la totalidad de sus términos y en beneficio del nuevo proveedor”*.
5. **Reglas especiales para garantías con cláusula general** (artículo 17). En caso de que un nuevo crédito subroga al crédito inicial y este último esté caucionado por una garantía real con cláusula de garantía general, ésta pasará a beneficiar exclusivamente al nuevo proveedor, caucionando así la totalidad de las

---

<sup>6</sup> Así, por ejemplo, si el crédito estaba caucionado con una hipoteca, dado que la hipoteca debe constituirse por escritura pública, el nuevo contrato de crédito deberá celebrarse, también, por escritura pública.

obligaciones que el cliente contraiga con éste, desde el momento en que todas las obligaciones incluidas en el certificado de liquidación hayan sido debidamente extinguidas, o pagadas por el nuevo proveedor.

Esta norma no se aplica cuando la subrogación se realiza con un mismo proveedor.

6. **Reglas especiales para garantías sin cláusula general** (artículo 18). En este caso, si los términos del nuevo contrato implican condiciones más gravosas para el cliente (por ejemplo, un mayor monto del crédito), estos términos serán inoponibles a terceros acreedores hipotecarios o prendarios de grado posterior, o a terceros que hubieren otorgado la respectiva garantía, a menos que hubieren dado su consentimiento con las solemnidades ya señaladas.
7. **Eximición de pago en notarios y conservadores.** Notarios y conservadores no pueden cobrar la suscripción e inscripción del nuevo contrato, respectivamente, a menos que el crédito sea mayor (artículo 20).

#### IV. Disposiciones varias.

1. **Obligaciones con garantía real general** (artículo 23). En este tipo de obligación, el mandato de término del cliente al proveedor final para pago al proveedor inicial es irrevocable, hasta el pago completo o bien, el incumplimiento del nuevo proveedor.
2. **Norma especial para procesos de portabilidad para créditos hipotecarios otorgados mediante emisión de letras de crédito** (artículo 24). Para estos casos, se contempla un período de suspensión.
3. **Datos personales** se someten al régimen de la ley 19.628 (artículo 25). Se trata de la ley que regula en nuestro país el tratamiento y la protección de los datos personales.
4. Se contempla un nuevo **delito de falsedad** (artículo 26) en relación con los documentos relacionados con el procedimiento.  
En particular, el nuevo delito consiste en lo siguiente:

*“El que, con perjuicio de tercero, cometiere alguna de las falsedades señaladas en el artículo 193 del Código Penal<sup>7</sup>, en cualquier documento que deba emitirse, entregarse o suscribirse en virtud de las disposiciones de esta ley, será*

---

<sup>7</sup> Esta norma, a su vez, tipifica los siguientes delitos:

*“Artículo 193. Será castigado con presidio menor en su grado máximo a presidio mayor en su grado mínimo el empleado público que, abusando de su oficio, cometiere falsedad:*

*1.° Contrahaciendo o fingiendo letra, firma o rúbrica.*

*2.° Suponiendo en un acto la intervención de personas que no la han tenido.*

*3.° Atribuyendo a los que han intervenido en él declaraciones o manifestaciones diferentes de las que hubieren hecho.*

*4.° Faltando a la verdad en la narración de hechos sustanciales.*

*5.° Alterando las fechas verdaderas.*

*6.° Haciendo en documento verdadero cualquiera alteración o intercalación que varíe su sentido.*

*7.° Dando copia en forma fehaciente de un documento supuesto, o manifestando en ella cosa contraria o diferente de la que contenga el verdadero original.*

*8.° Ocultando en perjuicio del Estado o de un particular cualquier documento oficial”.*

Calle Prat 725 Of. 214, Valparaíso –Fonos: (32) 225 5857 – (32) 221 9019 – Fax: (32) 225 2407 – E-Mail:

[mmagasich@magasichycia.cl](mailto:mmagasich@magasichycia.cl) – [amagasich@magasichycia.cl](mailto:amagasich@magasichycia.cl) – [jmagasich@magasichycia.cl](mailto:jmagasich@magasichycia.cl)

*sancionado con las penas previstas en el inciso segundo del artículo 197 del mismo Código.*

*El que maliciosamente hiciere uso de los instrumentos falsos a que se refiere este artículo será castigado como si fuere autor de la falsedad”.*

V. **Materias de reglamento.**

Se debe dictar un reglamento, dentro de 45 días desde su publicación, que regulará, entre otras, las siguientes materias:

- Formalidades de solicitud de portabilidad, y otros requisitos (artículo 5).
- Formato de la oferta de portabilidad y otras (artículo 7).
- Mandato de término y su vigencia (artículo 8 inciso 2°).
- Plazo para cumplimiento de mandato de término (artículo 11).
- Procedimientos aplicables a cargos pendientes de cobro, forma de entrega de saldos al cliente, forma y plazo de entrega de reembolsos (artículo 11 inciso final).
- Plazo para que proveedor inicial comunique a cliente de cierre de productos (artículo 12).
- Plazo para efectuar el pago del crédito inicial en portabilidad con subrogación (artículo 15).
- Formalidades y requisitos de información de derechos y obligaciones de proveedor final a cliente (artículo 29).
- “[...] *todos los aspectos necesarios para la correcta aplicación de esta ley, incluyendo materias tales como los requisitos y plazos de las notificaciones, comunicaciones o aceptaciones. Asimismo, el reglamento regulará de manera específica la aplicación de la portabilidad de los distintos tipos de productos financieros, en caso de que sus particularidades así lo justifiquen*” (artículo 22).

Estudio Jurídico  
Magasich & Cía.