

Moción parlamentaria sobre entrega de estados de cuenta digitales

Diputado Miguel Mellado

La entrega del estado de cuenta por parte de proveedores que mantienen relaciones contractuales de largo plazo con los consumidores forma parte de los deberes de conducta de los respectivos proveedores, lo que facilita el proceso de revisión de los cargos y permite gestionar en forma adecuada el pago del respectivo estado de cuenta o boleta de servicio por parte del consumidor.

Los estados de cuenta que se envían en formato físico a los domicilios de los consumidores son aquellos que gestionan los servicios básicos (electricidad, agua potable, gas natural y telecomunicaciones), los proveedores de productos financieros (asociados a cuentas corrientes y tarjetas de crédito bancarias y de casas comerciales), y otros proveedores con los cuales los consumidores tienen relaciones de mediano o largo plazo (como ocurre con empresas de alarmas y créditos automotrices).

La disponibilidad y acceso al estado de cuenta resulta de la mayor relevancia para los consumidores, ya sea para confirmar y revisar la efectividad de los suministros y consumos, y confirmar los datos exactos para efectuar el pago oportuno de las respectivas cuentas. En el caso de los servicios básicos, como la electricidad o suministro sanitario, cuando ocurren interrupciones de servicio la posibilidad de acceder al estado de cuenta o boleta incluso del mes anterior es importante toda vez que la normativa vigente prohíbe efectuar cobros durante el periodo en el que éste estuvo suspendido y establece reglas de compensación que se calculan en base al consumo de periodo de facturación anterior (artículo 25 A de la Ley de Protección al Consumidor).¹

Esto refleja la importancia de disponer de estado de cuenta de los consumos con aquellos proveedores de productos y servicios con los cuales existen relaciones de largo plazo con los consumidores, para garantizarles a los propios consumidores la facilidad de revisión, información y análisis para cuando resulte relevante revisar estados de cuenta pasados.

Lamentablemente el mecanismo de envío de estados de cuenta en formato físico (papel) impide lo anterior, porque dificulta que los consumidores tengan fácilmente disponibles estados de facturación previos cuando ello les resulte de interés (por ejemplo, para confirmar el correcto cálculo de compensaciones o chequear si determinado cargo o movimiento en su cuenta corriente fue una operación efectivamente realizada y no fruto de un fraude).

El más correcto entendimiento del derecho básico de los consumidores a obtener información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios que contratan exige revisar la forma práctica cómo se envía y se reciben los estados de cuenta de aquellas transacciones que mantienen los consumidores, de manera de que la normativa garantice las ventajas de una fácil gestión de la información por parte de los consumidores.

¹ Artículo 25 A de la Ley N° 19.496 (de protección al consumidor): En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.



La normativa vigente no contempla reglas que permitan de manera expedita y de manera general el envío de las comunicaciones donde constan los estados de cuenta en una forma distinta al mecanismo tradicional a través del uso de papel. Por lo tanto, varias son las razones que justifican la necesidad de un cambio, para que el envío de los estados de cuenta deje de realizarse en formato papel.

Primero, los cambios de domicilio son frecuentes y constituyen una conducta práctica que se observa en todas las ciudades, y respecto de todo tipo de consumidores. Esta situación implica que una parte considerable de los estados de cuenta enviados a los domicilios de los consumidores no llegan a su destino, por cuanto las personas respectivas habitan en otro lugar. La experiencia práctica permite confirmar que, a lo largo de la vida, tanto en los años anteriores a formar una familia como posteriormente, se suele enfrentar a la decisión de cambiar de departamento o casa, ya sea por trabajo, por estudio, cuestiones geográficas de conocer otros sitios y barrios nuevos, o incluso por la ampliación de la familia. Existen razones económicas relacionadas con un cambio de situación laboral o económica, tanto para mejor como para peor; hay situaciones que imponen la necesidad de mudarse a otra ciudad (ya sea por un mejor empleo o mejores condiciones de calidad de vida). Los vecinos molestos es una situación que se da en algunas ocasiones y presiona la decisión de mudanza. Por su parte, la familia crece o los hijos se van de casa y esto justifica cambios de domicilio. No es extraño que las recepciones de edificios, por ejemplo, se vean obligadas a recibir gran cantidad de correspondencia de cuentas de antiguos dueños o arrendatarios.

En estos casos, el envío de los estados de cuenta en formato papel al domicilio del consumidor implica que la información no les llega a sus manos y, lo más complejo, expone a que terceros conozcan datos personales relacionados con hábitos de compra, características de sus productos financieros y detalles de su vida privada, lo cual debe ser cuidadosamente considerado por las autoridades. Existe acá un riesgo de fraude, suplantación personal o robo de identidad, por existir un acceso no autorizado a la información contenida en estados de cuentas de terceras personas.

Segundo, respecto de los productos financieros en particular, por mandato del art. 17 D de la Ley de Protección al Consumidor, los proveedores deberán comunicar periódicamente a los consumidores información sobre productos o servicios financieros, obligación que fue dotada de contenido a través cuerpos reglamentarios. En efecto, los estados de cuenta fueron regulados en los reglamentos contenidos en los decretos N°42, N°43 y N°44 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo (reforma del Sernac Financiero), en particular el artículo 26 del D.S. N°44 permite al emisor de tarjetas de crédito comunicar mensualmente el Estado de Cuenta por medios digitales, no obstante, “[e]l Consumidor deberá expresar su aceptación por cualquier medio físico o tecnológico que **de cuenta fidedigna de su voluntad**”. La actual regulación de los estados de cuenta requiere, por defecto, que se utilicen medios físicos para su comunicación, pues para utilizar medios digitales es necesaria la voluntad manifiesta del cliente. Esta norma, sin embargo, es defectuosa, ineficiente y perjudicial incluso, a la luz de intereses públicos e individuales que no fueron considerados a la época en que fue establecido este diseño regulatorio.

Tercero, el consumidor actual prefiere los medios digitales a lo físico, por razones de comodidad y protección del medio ambiente. Por razones prácticas, para las personas hoy el papel tiene un rol secundario. En el mundo actual cada vez adquiere más importancia la inmediatez en el acceso a la información, en cambio el papel es susceptible de perderse, destruirse, ocupa espacio, se arruga, se mancha, no es de fácil acceso ni traslado. En general, las personas prefieren ingresar a una aplicación digital que podrá abrir fácilmente en su teléfono inteligente, en su defecto, revisar la información en su correo electrónico o acceder a la página web de la empresa desde una computadora. Este comportamiento se ha visto intensificado ampliamente en los últimos años, algunos factores como la



pandemia y el confinamiento han impulsado este crecimiento. Como resumen general sobre el uso del internet en Chile, explica la agencia Branch, “hay 15.78 millones [de] usuarios de Internet, lo que representa el 82.3% de la población chilena (...). Por otro lado, el 98.8% de los chilenos activos en las redes sociales, acceden utilizando sus dispositivos móviles”. Cabe agregar que, según lo indican los resultados de la encuesta foco ciudadano, la brecha digital en Chile se ha disminuido sustantivamente en las últimas dos décadas. Asimismo, la protección de los derechos de los consumidores y los canales de acceso y defensa se han fortalecidos gracias a plataformas digitales de información, de reclamo y de acceso a múltiples recursos como la página web del Sernac.

Cuarto, existen graves impactos al medio ambiente de seguir utilizando envío de estados de cuenta en formato papel. La entrega de sobres en papel para informar los estados de cuenta requiere de un uso intensivo de cantidad de papel. La situación es muy preocupante en la actual situación medioambiental, haciendo necesario cuestionar esta práctica y modificarla rápidamente. El impulso de políticas de digitalización o *paperless* han adquirido una importancia urgente debido a que la fabricación del papel requiere de una gran cantidad de agua, que es un recurso cada vez más escaso. Asimismo, la necesidad de entregar en masa estados de cuenta genera una importante huella de carbono y una producción preocupante de residuos y basura. En este sentido, el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente ha advertido que “[e]l cambio ambiental que afecta al mundo está ocurriendo a una velocidad muchísimo más rápida de lo que antes se pensaba, haciendo imperativo que los gobiernos actúen ahora para revertir el daño que se le ha hecho al planeta”.²

Quinto, la digitalización es un objetivo país. Los esfuerzos del Estado de Chile por reducir el uso ineficiente del papel dan cuenta de la necesidad de avanzar hacia operaciones sustentables en los ámbitos públicos y privados. Uno de los ejes de la Estrategia de Transformación Digital del Estado es precisamente avanzar hacia un “Estado Cero Papel”. En este sentido también se ha manifestado el Congreso Nacional, por ejemplo, con el llamado Sistema de Comisiones sin Papel. Asimismo, la iniciativa CMF sin papel, en que se pone a disposición del público una plataforma digital con el fin de facilitar el ingreso de documentación. Finalmente, el cambio que significó la Ley de Tramitación Electrónica prácticamente ha suprimido la necesidad de expedientes en papel. Los medios digitales permiten encriptar la información de tal manera que solamente el usuario titular pueda acceder a ella.

En síntesis, una regla que por defecto exija comunicar estados de cuenta en formato papel es una norma que afecta intereses públicos e individuales que requieren atención urgente. La regla actual que empuja a los proveedores de bienes y servicios con relaciones de largo plazo con los consumidores (servicios básicos y productos financieros, entre otras industrias) es ineficiente, dañina y anacrónica. Detrás hay problemas jurídicos, medioambientales, de datos personales y económicos, que hacen necesario que el legislador introduzca rápidamente modificaciones. Por lo demás, las transformaciones comerciales, jurídicas, administrativas, logísticas, etc., que experimenta la sociedad de la información del siglo XXI, apuntan a la necesidad de eficiencia y aprovechamiento de canales digitales de comunicación. En consecuencia, es necesario establecer una regla que permita comunicar a través de medios digitales los estados de cuenta de todos aquellos clientes financieros que no hayan manifestado su intención en contrario, o respecto de los cuales no aparezcan antecedentes claros y objetivos que recomienden el cumplimiento de la obligación informacional a través de medios físicos.

² <https://www.unep.org/es/noticias-y-reportajes/noticias/el-dano-ambiental-aumenta-en-todo-el-planeta-pero-aun-hay-tiempo#:~:text=Nairobi%2C%202019%20de%20mayo%202016,Unidas%20para%20el%20Medio%20Ambiente%2C>



Modificación normativa:

Agregar nuevo párrafo en el artículo 3 letra b) de ley N° 19.496, del siguiente tenor:

“Las comunicaciones de estados de cuenta o informaciones periódicas, que los proveedores de productos o servicios deban realizar en cumplimiento de una norma jurídica, podrán enviarse a través de medios electrónicos, salvo que el consumidor manifieste de cualquier forma su voluntad de recibir las comunicaciones a través de medios físicos de lo que el proveedor deberá dejar constancia por escrito y firmada por el consumidor. Al respecto, se considerarán para estos efectos los estados de cuenta que los proveedores de servicios básicos domiciliarios, de productos o servicios financieros y contratos de servicios de larga duración que deben ser enviados a los consumidores.

En el caso que el consumidor no haya proporcionado una casilla electrónica al inicio de la relación contractual, el proveedor podrá implementar sitios privados para cada consumidor dentro de la plataforma que administra, y enviar a dicho sitio privado la comunicación respectiva.”



MIGUEL MELLADO SUAZO
DIPUTADO





FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL MELLADO S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VICTOR PINO F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GONZALO DE LA CARRERA C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SOFIA CID V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL MANOUCHEHRI L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL ÁNGEL CALISTO A.

