



FACULTAD DE DERECHO
PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CHILE



Documento de Trabajo **No. 1**

Sobreendeudamiento: ¿De qué estamos hablando?

Sebastián Bozzo Hauri
Felipe Bravo Alliende
Juan Luis Goldenberg Serrano
Gonzalo Ruz Lártiga



Introducción

El sobreendeudamiento debe entenderse como el resultado desfavorable, aunque previsible, de un cierto planteamiento económico (VIGNEAU, BOURIN y CARDINI, 2012). En efecto, en términos globales, los niveles de endeudamiento han presentado un alza sostenida a partir de fines de la década de los setenta del siglo XX (RAGA, 2017), en razón de una facilitación de acceso al mercado de crédito, como un medio para lograr un incremento del consumo.

Luego de la crisis subprime, se constató mundialmente que la ausencia de respuestas concretas al sobreendeudamiento incrementó el número de personas que, en lugar de contribuir a la sociedad, fueron forzadas a depender de ella (ATAMER, 2011). A partir de ello, los ordenamientos comparados se han enfrentado a varias encrucijadas, en especial, al tiempo de tener que diseñar reglas coherentes con dos fuerzas aparentemente opuestas: la protección del consumidor y la estabilidad del mercado financiero (CUENA, 2014), y la evidencia que, a partir de las diversas causas del sobreendeudamiento, sea necesario estructurar respuestas que sean adecuadas a los fenómenos que las desencadenan.

En nuestro país, el sobreendeudamiento como problema multicausal ha adquirido mayor relevancia en el debate público luego del estallido social del 18 de octubre de 2019. El Ministerio de Economía, dentro de la denominada “Agenda Antiabusos”, ha puesto uno de sus énfasis en combatir el sobreendeudamiento de las personas, anunciando su voluntad de avanzar en modificaciones normativas que entreguen mayores herramientas para su solución.

Este primer documento de trabajo busca proponer un marco analítico para el estudio del sobreendeudamiento en nuestro país. En primer lugar, el documento define en qué consiste el sobreendeudamiento, sus causas y las distinciones necesarias en orden a buscar soluciones a dicho problema social. En segundo lugar, el trabajo busca reseñar los tipos de instrumentos descritos en la literatura para evitar o dar solución al excesivo endeudamiento. Finalmente, este documento de trabajo propone medidas para ser tenidas en consideración durante la discusión legislativa de las iniciativas destinadas a combatir el sobreendeudamiento.

En Chile, algunas cifras revelan la situación actual en relación con los niveles del sobreendeudamiento de los hogares. A fines del mes de marzo de 2019, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (hoy, Comisión para el Mercado Financiero) emitió su segundo “Informe de Inclusión Financiera en Chile”. Si bien este se refiere a estadísticas generales relativas a la infraestructura, al acceso y al uso de productos y servicios financieros por parte de la población local, nos detenemos en lo que se refiere particularmente a la dimensión del acceso. Así, el mentado informe concluye que “[e]l grueso de la población adulta (97%) tiene acceso a algún producto financiero. No obstante, sólo un tercio tiene acceso simultáneo a productos de crédito, ahorro y administración”. La cifra parece relevante, en especial si se atiende a la escasa variación respecto al primer informe que, con datos de 2015, anotaba una inclusión total del 98%. Lo llamativo en el breve lapso entre un informe y otro, eso sí, reposa en algunas diferencias estadísticas más importantes, que anotan una baja en lo que se refiere al “crédito”, como producto financiero genérico, tanto respecto a las personas cuya relación con el sistema financiero se refiere sólo a este punto (de un 6% a un 3%), en los casos en los que se une a la administración de efectivo (de un 12% a un 10%) y en los que se añade al ahorro (de un 5% a un 2%).

Desglosando el modelo de acceso al mercado financiero formal, las mismas estadísticas señalan que un 49% de la población tiene acceso crediticio por medio de tarjetas de crédito, representado con un 24,9% por medio de tarjetas bancarias, en el caso de los hombres, y un 27,2%, en el caso de las mujeres; y con un 32,9% en tarjetas no bancarias, en el caso de los hombres, y un 38,4%, en el caso de las mujeres. A mayor abundamiento, a partir de la información de la Encuesta Financiera de Hogares 2017 del Banco Central de Chile (“EFH 2017”), se evidencia tanto un aumento en las cuentas bancarias transaccionales entre 2014 y 2017 (de un 80% a un 86%), como un aumento de las cuentas corrientes y cuentas vistas administradas por la banca (de 20 a 24 millones).

Respecto a la deuda, la EFH 2017 da cuenta de una tendencia inversa, en la que los hogares que declararon tener algún tipo de deuda disminuyeron de un 73% a un 66% en igual periodo, con especial incidencia por parte de la “deuda de consumo” (que retrocedió de un 63% a un 55%), particularmente en el segmento de ingresos bajos y medios. Las razones de esta contracción, señala la propia banca, se encontrarían en la reforma de la Ley N° 20.715, de 2013, a la Ley N° 18.010, reduciendo la tasa de interés máxima convencional, especialmente para los créditos de hasta 200 unidades de fomento. Tampoco puede desconocerse la incidencia del nuevo sistema concursal previsto en la Ley N° 20.720, de 2014, que incluso facilita la extinción de los saldos insolutos de las obligaciones al término de los procedimientos de tipo liquidatorios. Sin perjuicio de lo anterior, los números siguen siendo considerables, de modo tal que la profundidad del mercado financiero puede ser constatado mediante los datos arrojados por el Fondo Monetario Internacional, al indicar que en Chile se registra un rango de 456,86 créditos bancarios por cada 1000 adultos, alcanzando, en cuanto a sus montos, un 81,02% del PIB, todo ello para el año 2017; y que el Banco Central informara que, para el primer trimestre de 2019, “los

Hogares presentaron un stock de deuda equivalente al 73,5% del ingreso disponible, superior en 0,2pp a la del año anterior”, aumento que se debió principalmente al mayor número de préstamos bancarios hipotecarios contratados.

En este punto, llama la atención la alerta generada por ALARCÓN et al (2013, p. 13) al indicar que “[o]tra variable a observar es el número de endeudados, esta es una serie creciente en el tiempo, en la que Chile se posiciona por sobre el promedio de América Latina y el Caribe y cercano a los países de mayores ingresos”. Al efecto, como se desprende del mismo documento, en Chile habrían existido 3.672 endeudados por cada 10.000 adultos en 2013, cifra más cercana a la de países de ingresos altos (4.482) que a los de ingresos medios (1.981). La cifra puede ser parcialmente actualizada utilizando como base el XXIV Informe de Deuda Morosa (primer trimestre de 2019) preparado por la Universidad San Sebastián y

Equifax, el que estima que, de un número total de 11 millones de deudores, 4.604.770 personas presentan morosidades. Ello se condice con las estadísticas del Poder Judicial informadas por el Instituto Nacional de Estadísticas, en que se reporta que, en 2017, se iniciaron 909.014 juicios ejecutivos y 623.656 gestiones preparatorias de dichos juicios, representando, en su conjunto, un 87,12% de la carga de los tribunales civiles de primera instancia.

Resta ver la incidencia que tendrán los más de 165.022 despidos ocurridos entre el 18 de octubre y el 27 de diciembre de 2019, es decir, un promedio de 2.324 diarios (sólo invocando la causal del artículo 161, inciso primero, del Código del Trabajo¹), en la capacidad de esos trabajadores y sus familiares para seguir sirviendo los créditos contraídos, situación que, es esperable termine por ampliar el número de deudores morosos que figuren en esas impactantes estadísticas.

¹Según datos que entrega <https://www.ciedess.cl/601/w3-article-4749.html> Fuente: La Tercera-Pulso.



1. “Democratización del Crédito” y Sobreendeudamiento

La idea de la “democratización del crédito”, propia del contexto anglosajón, va de la mano de la liberalización y desregulación del mercado financiero (FORD, 1991), y se asocia a la posibilidad de que toda la población pueda participar activamente en él y, con ello, servir como un instrumento de ecualización social.

Esta noción de “democratización del crédito” se amplía a nivel internacional bajo las lógicas de la “inclusión financiera” (SOEDERBERG, 2014), desplegándose desde la promesa de una mejora en la situación particular de la población, posibilitando una estabilidad de ingresos y gastos a lo largo de su vida. Esta idea alcanzó renovados bríos a partir de la crisis mundial de mediados de la década pasada como un elemento trascendente para la recuperación y posterior crecimiento económico, de la mano de una formulación económica sobreviniente al decaimiento de los Estados de Bienestar, y, por tanto, constando el paso del endeudamiento público al privado (COMPARATO, 2018). Mediante ella no sólo se pretende un incremento en el acceso y utilización de la mayor variedad de productos y servicios financieros para el más amplio espectro posible de la población, especialmente aquellos que se encuentran cercanos

a la línea de la pobreza, sino que alberga también la esperanza que, por medio del uso del crédito, se logre “evitar, reducir o, al menos, retardar, el dolor de la marginación” (SOEDERBERG, 2014).

Conforme reporta el *Centre for Financial Inclusion*, este ideal de inclusión se describe como la posibilidad de que “todos puedan acceder a un amplio rango de servicios financieros de calidad a precios razonables con conveniencia, respeto y dignidad, entregados por un rango de proveedores en un mercado estable y competitivo para clientes financieramente capaces”, destacando, con ello, ciertos pilares implícitos que se relacionan con la formalidad, la seguridad y la atención a la dignidad del deudor. Su finalidad, como se enuncia en la Declaración Maya de 2011 de la Alianza para la Inclusión Financiera (o “*Alliance for Financial Inclusion*”, “AFI”), supone el reconocimiento de “la importancia crucial de la inclusión financiera para empoderar y transformar la vida de todas las personas, especialmente los pobres, su papel en la mejora de la estabilidad e integridad de las finanzas nacionales y globales y su contribución esencial a un crecimiento fuerte e inclusivo”.



2. Concepto de Sobreendeudamiento

A diferencia del “endeudamiento”, que puede definirse como un mecanismo que tiene por fin la obtención de recursos financieros mediante operaciones de crédito de dinero que implican compromiso de pagos futuros², el concepto de “sobrendeudamiento” ha resultado de difícil construcción por la ausencia de un tratamiento uniforme en los ordenamientos jurídicos (TRUJILLO, 2003; BANCO MUNDIAL, 2013; SÁNCHEZ, 2016).

En términos generales, se entiende que el sobrendeudamiento comporta una “situación no temporal de incapacidad de cumplir puntualmente con las obligaciones financieras contratadas” (BOUYON y MUSMECI, 2017), a modo de fórmula descriptiva que no logra abordar adecuadamente la realidad multicausal del fenómeno (RUZ, 2017), sino que se centra en sus efectos patrimoniales. En efecto, el sobrendeudamiento se presenta como un fenómeno pluridisciplinar y al mismo tiempo multicausal³. Pluridisciplinar, ya que puede (y debe) observarse y ser explicado por diversas disciplinas, como la sociología, la psicología, la economía o el derecho, entre otras.

Multicausal, porque en su génesis puede obedecer a la existencia no sólo de una sino de varias causas que pueden explicarlo, causas que son estudiadas por las diversas disciplinas que se ocupan de él.

Por ello, frente a la diversidad de acercamientos disciplinares, resulta útil tener presente que, conforme se señala en el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo 2014/C 311/06, cualquier definición debe considerar el hogar como unidad apropiada de cuantificación, los compromisos financieros e informales adquiridos, la incapacidad de pago, el sobrendeudamiento estructural, el nivel de vida digno y la insolvencia.

También parece necesario fijar ciertos contornos objetivos para la constatación del sobrendeudamiento, como las que identifica a individuos que gastan más de un cuarto de sus ingresos mensuales brutos en el pago de la deuda (sin incluir la deuda hipotecaria) o la mitad de ellos (al incluirla), entre otros (DISNEY, BRIDGES y GATHERGOOD, 2008).

² RUZ (2017), punto 441.

³ Para una presentación sintética del enfoque pluridisciplinar del fenómeno del sobrendeudamiento y sus causas: V. RUZ (2017).



3. Causas del Sobreendeudamiento. Sobreendeudamiento Activo y Pasivo

Existe consenso generalizado para presentar una *summa divisio* en materia de sobreendeudamiento: el sobreendeudamiento puede ser activo o pasivo⁴.

La categorización de uno u otro dependerá del origen o las causas que lo generan o agravan, las que se relacionan directamente, por un lado, con factores intrínsecos vinculados con las características individuales estructurales de quienes experimentan estas dificultades financieras, y que, en general, pueden considerarse como “factores de riesgo” o *stress financiero*, que hacen a la persona “especialmente vulnerable frente al fenómeno del sobreendeudamiento”; como a factores extrínsecos o exógenos no vinculados, entonces, a las características individuales estructurales de la persona, tales como la coyuntura económica y social, sea interna, sea internacional con incidencia directa en el orden interno.

Las causas o factores que generalmente tienen incidencia en el fenómeno del sobreendeudamiento son variados: el factor etario (la edad de la persona, particularmente en los extremos de la vida activa, los jóvenes y los adultos mayores); la situación familiar (el estado civil, el fallecimiento de una persona proveedora, el número de cargas de familia); el nivel educacional (mientras menos cultura financiera doméstica, más vulnerabilidad frente al sobreendeudamiento); la situación económica y social (bajos ingresos, rebaja de ingresos, jubilación, cesantía, acceso rentado a la vivienda); la ocurrencia de algún evento no deseado en la vida de las personas que generan desajustes financieros importantes que revelan su iliquidez, falta de ahorro o de seguros contratados para hacerle frente (enfermedad, accidentes, separaciones o divorcios), entre otros, son los que inciden en la necesidad de recurrir de manera importante o preponderante al crédito como integrante de la gestión ordinaria o corriente del presupuesto.

Por otro lado, no vinculados a las características individuales estructurales de la persona, se

presentan como causas o factores: la coyuntura económica y social, sea interna, sea internacional con incidencia directa en el orden interno. Ejemplos recurrentes son los “cambios en las políticas crediticias, como cambios en la tasa de interés que generan cambios en el costo del crédito y, mediante esta vía, afectan las decisiones de consumo e inversión, o los efectos de la política monetaria sobre el precio de los activos y, consecuentemente, cómo estos cambios impactan la riqueza y decisiones de consumo de los hogares”⁵.

La evidencia que se extrae de la literatura sobre este fenómeno indica que lo normal es que las personas se endeuden para adquirir bienes o financiar proyectos mayores, generalmente duraderos, lo que justifica corrientemente adquirir compromisos de pagos sostenidos en el tiempo. Sin embargo, en nuestro país un gran número de personas se endeudan para satisfacer necesidades básicas, lo que revela un fenómeno complejo en donde entran en juego las causas ya aludidas, como bajos salarios o pensiones, explosivo aumento y en algunos casos desregulación del mercado de acceso al crédito, fuerte propensión al consumo o consumismo, inflación, aumento del costo de productos por variaciones externas de los mercados, desigual distribución de la riqueza que hacen que se genere un nivel de gasto por sobre el ingreso, entre muchas otras razones.

Fuera de estas hipótesis, en ocasiones, el sobreendeudamiento puede ser consecuencia de la irresponsabilidad individual que conduce a ciertas personas a adquirir bienes suntuarios o de lujo y productos de consumo que no les son necesarios. El factor nivel educacional del consumidor y la desinformación financiera por parte de los proveedores de créditos, sin duda, puede explicar este escenario. En estas situaciones, no obstante, el excesivo endeudamiento puede ser producto de sesgos derivados de la racionalidad limitada de las personas⁶.

⁴ No sólo la literatura jurídica se inclina por esta tipología, también lo hace la literatura económica. V. ANDERLONI y VARDONE (2008); DISNEY, BRIDGES, y GATHERGOOD (2008).

⁵ Advertidos hace una década por el estudio “Endeudamiento de los hogares en Chile: Análisis e implicancias para la estabilidad financiera” (2010), pp. 70-81.

⁶ Kilborn (2010), p. 16 y siguientes.

a. El sobreendeudamiento activo y sus signos distintivos

El **sobreendeudamiento activo o voluntario** se refiere a “aquellos supuestos en los que el consumidor provoca en forma dolosa, o al menos negligente, su propio estado de insolvencia aumentando su endeudamiento excesiva o irreflexivamente [...], pudiendo llegar incluso a niveles de conducta compulsiva” (ÁLVAREZ VEGA, 2010). Resulta de una acumulación excesiva de créditos o préstamos en términos amplios, es decir, engloba créditos al consumo de bienes destinados a las satisfacciones básicas del diario vivir (créditos para la adquisición de alimentos, vestuario); créditos destinados a la adquisición de vehículos o inmuebles, o créditos destinados al financiamiento de vacaciones, entre otros. Como se ve, la problemática se presenta en un espectro que va desde el financiamiento de los costos de vida (incluso para la satisfacción de las necesidades básicas a partir del declive de la seguridad social, en los términos ya explicados), a la incitación del denominado “consumo de ostentación” (DOMONT-NAERT, 1992), aludiendo a la función simbólica del consumo.

Generalmente, el sobreendeudamiento activo se asocia a una actitud voluntaria y positiva de contratar diversos préstamos que luego la persona deudora no se encuentra en situación de reembolsar, lo que resulta en el estado de la evolución del derecho del sobreendeudamiento como una situación inherente a la sociedad de consumo que vivimos hoy. La conciencia de estar adquiriendo estos créditos, sabiendo o debiendo saber la incapacidad actual o potencial de poder servirlos, revela un comportamiento extremo (mala fe) que resultará determinante para el establecimiento del acceso a algunos de los mecanismos (sobre todo concursales) para solucionar la insol-

vencia consecuente que este sobreendeudamiento aparejará. Una mala administración del presupuesto no pasará de revelar una falta de diligencia que no debiera, en principio, impedir el acceso a estos mecanismos.

El sobreendeudamiento activo se presenta, entonces, en el denominado círculo vicioso del endeudamiento, suele asociarse con hipótesis de adicción al consumo o, cuando menos, con el consumo irreflexivo, cuyas causas no siempre son imputables a culpa del deudor. Los proveedores de créditos toman parte de esta responsabilidad, por ejemplo, fomentando diversos mecanismos de acceso al crédito incluso no solicitado por el deudor, como el credit revolving o préstamo renovable que permite la contratación de más créditos antes de servir incluso el pago de los vigentes, o el micro-crédito o crédito social que ofrecen generalmente las cajas de compensación a sus afiliados y las cooperativas a sus cooperados; y las aperturas de créditos en establecimientos comerciales, como supermercados, tiendas de retail y otros.

En este punto, deberán tomarse en cuenta las deficiencias de los modelos centrados en la mera dotación de información sobre los términos financieros del crédito (pilar de la actual aproximación desde la lógica de la protección del consumidor), sin evidenciar los problemas que presenta el analfabetismo financiero, el exceso de información o un sinnúmero de sesgos conductuales (BAR-GILL, 2012), que dificultan la adopción de la decisión de consumo y de su financiamiento, usualmente derivados de problemas de racionalidad limitada de los consumidores.

b. El sobreendeudamiento pasivo y sus signos distintivos

El **sobreendeudamiento pasivo o involuntario** “viene producido por causas ajenas a la voluntad del consumidor de la más variada índole: pérdida del puesto de trabajo, accidentes, enfermedades, fallecimiento del cónyuge, sanciones tributarias, disolución del matrimonio o aumento inesperado de la familia” (ÁLVAREZ VEGA, 2010). En este caso, el problema se presenta por la tendencia de autocalificación como una persona menos expuesta a sufrir eventos negativos (HELWEG-LARSEN y SHEPPERD, 2001), de modo que la persona tiende a proyectar sus ingresos y gastos de manera estable a partir de su situación actual, desestimando, p. ej., posibles enfermedades, cesantías o crisis matrimoniales.

Como se ve, el sobreendeudamiento pasivo puede surgir del advenimiento de un evento indeseado que marca la vida de las personas, como la pérdida del trabajo, el término del goce del derecho a recibir el subsidio de cesantía, un divorcio, una enfermedad

catastrófica o no cubierta por el sistema de salud, un accidente que cause pérdidas materiales, la agravación de las cargas de familia, entre otras.

Generalmente, se lo asocia, a una actitud involuntaria, ya sea positiva, de contratar préstamos para hacer frente a estos eventos que luego la persona deudora no se encuentra en situación de reembolsar; ya sea negativa, en el sentido de haber perdido los ingresos que le permitían servir regularmente los créditos contratados.

Los sujetos de sobreendeudamiento pasivo son, entonces, personas víctimas de algún accidente de la vida que, en un momento dado, antes del evento indeseado, habían contratado razonablemente créditos que podían solucionar con sus ingresos regulares y que, sólo sobrevenido el evento, ya no se encuentran en situación de servir.



4. Instrumentos para combatir el Sobreendeudamiento en la Literatura

Con el objeto de ofrecer un marco analítico respecto a los instrumentos para combatir el sobreendeudamiento, es posible realizar dos distinciones. La primera, estudiar los instrumentos por el lado de la oferta de crédito – es decir, el proveedor-acreedor, y por el lado de la demanda – el consumidor-deudor. La segunda distinción es respecto al momento de la intervención: de manera *preventiva*, previo al sobreendeudamiento, para evitar crear dicho estado; durante su advenimiento, evitando el agravamiento del sobreendeudamiento; o de manera *resolutiva*, buscando solucionar dicho estado o mitigar los efectos del sobreendeudamiento en el deudor.

En nuestro país, los instrumentos para combatir el sobreendeudamiento se han enfocado en el aspecto *resolutivo*, a través del acceso a la defensa judicial de los deudores en los procedimientos ejecutivos, o en la asesoría jurídica para el inicio, desarrollo y conclusión de procedimientos concursales de renegociación o liquidación de deudas de personas naturales. En la literatura internacional, sin embargo, se tratan instrumentos que enfocan mayoritariamente soluciones de manera *preventiva*.

a. Instrumentos basados en información para acreedor y deudor

1. Información y educación financiera como solución al sobreendeudamiento

Los proveedores tienen un deber legal de información hacia los consumidores y de educación en el consumo. La regulación existente en materia financiera – especialmente la introducida a través de la Ley N° 20.555, denominada también del ‘SERNAC Financiero’– se apoya fuertemente en la entrega de información relevante al consumidor –*mandatory disclosures*, de manera simplificada. Sin embargo, por más positivo que sea proveer de información adecuada a los consumidores respecto a la contratación de productos financieros, los problemas de racionalidad limitada de los consumidores –sea por no comprender la información entregada, por ser excesiva, por no entender sus efectos o simplemente ignorarla– hace que los instrumentos basados en información no sean por sí solos los más eficientes.

Asimismo, las estrategias de educación financiera persiguen entregar a los consumidores potenciales y actuales las herramientas necesarias para adoptar decisiones informadas, como también respecto a los efectos de su comportamiento financiero en el tiempo. Dada la naturaleza de las políticas públicas formativas⁷, la educación financiera es un instrumento relevante, pero de largo aliento⁸.

La información también es utilizada como instrumento de manera directa para alertar sobre los efectos negativos de decisiones financieras. Este tipo

de medidas busca evitar los sesgos sobre el presente –*present biases*– y el *sobreoptimismo* –*over confidence*–, incentivando a las personas a evitar suscribir contratos o a contratar servicios en que sobreestiman su uso⁹ o en que subestiman su costo real en el largo plazo. Esto se favorece por el sesgo del consumidor para contratar estimando el costo inmediato, y en menor medida –o de manera imperfecta– los costos futuros¹⁰. Estas estrategias de debiasing usualmente incentivan a los consumidores por la vía de ejemplificar costos en el largo plazo y visibilizar, por ejemplo, el costo acumulativo de sus decisiones financieras.

Un ejemplo de lo anterior es el sesgo de los consumidores al momento de repactar obligaciones entre la reducción de la cuota en el corto plazo, con independencia del aumento de la tasa de interés o del costo total del crédito en el largo plazo. La subestimación en el efecto de la tasa de interés, la duración del crédito y su costo total incentiva repactaciones que aunque pueden beneficiar al consumidor en el corto plazo, terminan aumentando y encareciendo su deuda en el largo plazo¹¹.

La información con instrumento para prevenir el sobreendeudamiento también se utiliza durante la vigencia del crédito; por ejemplo, para asesorar al consumidor una vez alcanzado cierto nivel de deuda y prevenir su aumento – como veremos a continuación –, como también para presentarle de manera activa información comparativa respecto de las condiciones de sus productos financieros e incentivarlo

⁷ La deficiencia en Chile, sólo en el ámbito de la educación financiera en docentes, es alarmante. Una encuesta realizada en 2019 por el Centro de Políticas Públicas UC en conjunto con Banco Santander, reveló que el 70% de los profesores en Chile no ha sido formado en educación financiera (Fuente: Emol.com. Disponible en: <https://www.emol.com/noticias/Tendencias/2019/10/16/964598/Encuesta-Profesores-y-educacion-financiera.html> La Ley 21.092/2018, que modifica la Ley General de Educación (LGE), particularmente el numeral 2) del artículo 30 de la ley N°20.370, incorporó en la enseñanza media contenidos de Educación Financiera, pero no en la educación básica.

⁸ A pesar del carácter urgente que implementar medidas correctivas que frenen la negativa evidencia de que, por ejemplo, un 79,9% de la población mayor da una respuesta errada sobre endeudamiento y un 75,1% una incorrecta sobre inflación (SERNAC, Estudio Cuantitativo de Temas Financieros. Septiembre de 2015. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/619/articles-4314_archivo_01.pdf), o según un estudio OCDE que arrojó que solo un 20% de los chilenos contestó de forma correcta acerca de lo que es la Tasa de Interés versus un 90% que lo hizo correctamente en Holanda; o sólo un 8% de chilenos respondió correctamente sobre el conocimiento de 3 conceptos financieros básicos (Inflación, Tasa de Interés y diversificación de inversiones), frente un 53% en Alemania, 45% Holanda, 39% EE.UU. (Fuente: ATKINSON y MESSY (2012); HASTING, MADRIAN y SKIMMYHORN (2012).

⁹ RAMSAY (2012), p. 58

¹⁰ RAMSAY (2012), p. 69

¹¹ VAN RAAIJ (2016), p. 52

a mejorarlas en términos de tasas o costos asociados. Es necesario que la información al consumidor sobre su nivel de deuda sea de manera proactiva, presentando soluciones para ella, con el fin de evitar que su situación parezca sin solución – y con ello, se agrave aún más¹².

2. Servicios de asesoramiento de deuda

Este tipo de instrumento tiene por finalidad asistir al consumidor antes de contratar un crédito y así evitar los riesgos relacionados con el sobreendeudamiento, como también después de alcanzado un nivel de deuda, para efectos de asesorarlo en la renegociación de sus obligaciones o eventual liquidación de sus activos.

En su art. 5.6, la Directiva 2008/48/CE reconoce un derecho irrenunciable a la asistencia técnica para el consumidor, que se construye como una forma de reforzamiento del deber de información. Los sistemas existentes en la Unión Europea difieren sustancialmente en términos de financiación, eficiencia y accesibilidad¹³. En países como Estonia, Finlandia, Hungría, Suecia, los Países Bajos, Finlandia, Austria, Luxemburgo e Irlanda el asesoramiento que se facilita es de carácter público. En Irlanda, el Servicio Presupuestario y de Asesoramiento sobre el Dinero (SPAD) ofrece diferentes tipos de servicios para las familias, ayudando a los consumidores a enfrentarse a un endeudamiento de alto nivel, un sobreendeudamiento efectivo o potencial, insolvencia personal y procedimientos de quiebra. En el resto de la UE el asesoramiento sobre deuda tiende a ser facilitado por agencias privadas que incluyen asociaciones de consumidores, estudios jurídicos de asesoramiento de deudas u ONGs. Por ejemplo, en España, Grecia, Eslovaquia, Polonia y Portugal se ofrece asesoramiento sobre deuda por asociaciones de consumidores o bufete de abogados¹⁴.

Con el objetivo de dar a los consumidores un servicio que evite el sobreendeudamiento, la existencia de un modelo de este tipo resulta de gran ayuda para evitarlo, aún más si este servicio es independiente, profesional y totalmente accesible.

En síntesis, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, se desarrollan las habilidades y confianza precisas para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero.

3. Ficheros de solvencia negativos y positivos

Los ficheros de solvencia negativos y positivos incluyen datos personales, sensibles e información financiera de clientes actuales y potenciales.

Los ficheros de solvencia negativos incluyen información respecto a datos de impago o incumplimientos del deudor, procesos judiciales iniciados, insolvencias, pagos tardíos etc.¹⁵

Los ficheros de solvencia positivos comprenden datos adicionales que tienen como virtud alertar al proveedor financiero del nivel de endeudamiento del potencial cliente. Cubren el comportamiento contractual del cliente, deudas pendientes, números de créditos, patrones de pago, activos, pasivos y garantías asumidas. Se incluyen saldos de cuenta, saldos de crédito, número de consultas, las ratios de deuda, los pagos a tiempo, límites de crédito, tipos de cuenta, tipos de préstamo, institución de crédito tasas de interés y los datos de los registros públicos, informes detallados sobre los activos y pasivos, garantías y avales, vencimiento de la deuda estructura, el calendario de amortización, los registros de empleo, etc.

¹³ DUBOYS (2016), p. 21.

¹⁴ BOUYON y MUSMECI (2017), p.112.

¹⁵ FERRANDO (2017), p. 253.

La importancia de la distinción entre ficheros positivos y negativos, entre otras, es que permite discriminar entre el deudor sin impagos y el deudor solvente¹⁶. No todo deudor sin impagos es un deudor solvente, y los ficheros negativos hacen esa errónea equivalencia además de impedir que se premie a los deudores con un buen comportamiento crediticio y un consumo responsable.

Cuando también se comparte información positiva, la decisión de crédito depende no solamente de la falta de pago, sino también de otros elementos que en su caso pueden beneficiar o perjudicar al cliente en el sentido de ver denegada su solicitud de crédito¹⁷.

Los ficheros negativos estigmatizan al deudor que por circunstancias fortuitas haya incumplido sus obligaciones, aunque se trate de un incumplimiento aislado. Los ficheros positivos, en cambio, informan del nivel de endeudamiento, préstamos asumidos y permiten “limpiar” un dato negativo pasado con da-

tos positivos presentes, lo cual supone un estímulo al buen comportamiento crediticio. Los ficheros negativos son excluyentes y los positivos son inclusivos: permiten la reintegración del deudor y, sobre todo, posibilitan una adecuada valoración de la solvencia¹⁸.

Explicado lo anterior, es preciso avanzar hacia un sistema consolidado de deudas que permita al proveedor financiero conocer cuál es el verdadero estado financiero del consumidor, conociendo aquellas deudas que posee actualmente con el sistema, y así permitirle distinguir entre un deudor sobreendeudado del que no lo está. Esto es importante, ya que como se indicó, el incumplimiento de carácter excepcional no es necesariamente un riesgo de incumplimiento futuro, no así el estado de sobreendeudamiento, el cual sí constituye un verdadero riesgo de incumplimiento. Por lo señalado, se debe compatibilizar los distintos intereses para generar un sistema que permita consolidar las deudas, incluyendo tanto la información positiva como negativa.

¹⁶ El 30 de agosto del año 2011 el Ejecutivo ingresó el Proyecto de Ley (Boletín N° 7886-03), el cual no tiene movimiento desde el año 2014, que tiene por objetivo regular el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. En su mensaje se puede rescatar lo siguiente: “Uno de los grandes pilares para el buen funcionamiento de los sistemas de información crediticia es la cantidad de datos que éstos manejan y mantienen disponible, como así también la calidad de estos. Respecto a la cantidad de información o alcance de los datos, deben crearse los incentivos para que los sistemas de información de obligaciones financieras recolecten y mantengan un amplio rango de información de una parte significativa de la población. Los sistemas de información crediticia son más efectivos y mejoran la predicción del riesgo si éstos contienen datos de un segmento amplio. Con mayor cobertura, pueden servir mejor a las instituciones financieras en la evaluación de los solicitantes de crédito”. En definitiva, el Proyecto contempla de alguna forma el desarrollo de ficheros positivos, informando a los proveedores de créditos del buen comportamiento de pago de las personas y de esta forma evaluar de una manera más acertada los riesgos de las personas, favoreciendo el acceso al crédito.

¹⁷ CUENA (2017), p. 298.

¹⁸ CUENA (2017), p. 298.

b. Instrumentos por el lado de la oferta – enfocados en el acreedor

1. Préstamo responsable

Un sistema de crédito sostenible que otorgue mecanismos seguros de financiamiento a los grupos más vulnerables, como personas mayores de edad, estudiantes e inmigrantes, resulta fundamental para asegurar el bienestar de la sociedad¹⁹.

En su Considerando N° 3, la Directiva Europea 2014/17/UE, de 4 de febrero de 2014, sobre contratos de crédito celebrados con consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, señala que es un objetivo primordial el tratar de poner fin a esa concesión de préstamos fáciles calificados como “no responsables”.

En Chile, el acceso al crédito de los grupos más vulnerables se produce, por lo general, a través del otorgamiento de tarjetas de crédito de manera casi indiscriminada²⁰ o por medio de préstamos que entregan las cajas de compensación a personas pensionadas con ingresos muy bajos, lo que pone en riesgo muchas veces el único bien, su “casa propia”.

De esta forma, para que el préstamo responda a su finalidad, y que en consecuencia el deudor pueda devolver lo que se le prestó, es necesario que concurren dos factores: (i) La capacidad de pago del propio deudor, es decir, debe ser solvente y tener una capacidad de pago y económica suficiente para poder hacer frente a la obligación contraída²¹. (ii) La voluntad de pago del deudor, en el sentido de que su consentimiento a dicho pago sea real y verdadero, sin

ningún tipo de vicio, que le impida realmente “querer” dicho crédito.

En consecuencia, para el cumplimiento de lo anterior, resulta fundamental observar dos deberes:

El primero, es el cumplimiento del deber de obtener información del deudor, con el fin de que el acreedor se asegure de que es un buen pagador, y de que va a hacer frente a sus obligaciones. Si el deudor no tiene capacidad de pago, no debiese concederle el crédito, evitando así el incumplimiento. De esta forma, la evaluación de solvencia del potencial mutuuario se impone como un deber precontractual, que la entidad concedente ha de cumplir, antes de la suscripción del contrato de préstamo o crédito²².

El segundo deber es el de informar al deudor de todas las características del crédito: objeto, riesgos, intereses, plazos, productos derivados, debiendo el deudor entender y comprender –y el acreedor asegurarse de ello– todas y cada una de las características de la operación crediticia²³. También se ha denominado a este deber “asistencia”, por el cual, al concedente del crédito le cabe un deber de información precontractual de contornos amplios. Tal información debe permitir comparar las diversas ofertas y adoptar una decisión informada para la suscripción del contrato de crédito²⁴. Se debe en este sentido formar el consentimiento de manera correcta, sin que quepa error o dolo, que podrían anular el contrato.

¹⁹ BAQUERO y CABALLERO (2013), p. 466, hacen referencia a la complejidad que presentan para el consumidor la adquisición de productos y servicios financieros y la ignorancia del consumidor.

²⁰ Conforme al Informe Financiero sobre Tarjetas de Crédito de la SBIF a febrero de 2018, se registraba un total de 13.014.564 tarjetas de crédito, distribuyéndose en 10.756.547 en calidad de titular y 2.258.017 como adicionales. Revisado en <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/InfoFinanciera?indice=C.D.A&idContenido=17229>.

²¹ ZUNZUNEGUI (2013), p. 56.

²² GALLEGO (2014), p.215.

²³ GOÑI (2017), p. 525.

²⁴ GALLEGO (2014), pp. 222 y 223. En España este deber se concreta a través de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección de servicios bancarios. Señalando en su artículo 6 relativo a la información precontractual lo siguiente: “Las entidades de crédito deberán facilitar de forma gratuita al cliente de servicios bancarios toda la información precontractual que sea legalmente exigible para adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario y comparar ofertas similares. Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa y habrá de entregarse con la debida antelación en función del tipo de contrato u oferta y, en todo caso, antes de que el cliente quede vinculado por dicho contrato u oferta”. Por otra parte, el artículo 9 de la Orden se refiere a un deber que se aproxima con mayor claridad al deber de asistencia, al referirse a las explicaciones adecuadas, indicando: “Las entidades de crédito deberán facilitar a todo cliente explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de todo servicio bancario ofertado y adoptar una decisión informada, teniendo en cuenta sus necesidades y su situación financiera”.

2. Control de cláusulas abusivas en contratos de crédito – control notarial, control conservatorio y control judicial de oficio

En Chile no tenemos un modelo de control preventivo de cláusulas abusivas, lo que evita un desequilibrio en el contrato. Hasta ahora el modelo seguido es el represivo, es decir, solo se actúa luego de que se incorpora en el contrato, y siempre que el consumidor reclame por lo abusivo de una determinada cláusula²⁵. En cambio, un sistema preventivo examina jurídicamente las llamadas cláusulas generales de la contratación antes de que el contrato produzca sus efectos, por medio de la actividad notarial, registral o, inclusive, a través del depósito previo, esto es, antes de su entrada en el mercado²⁶.

La única normativa actualmente vigente de control preventivo de cláusulas abusivas fue incluida a través de la Ley N° 20.555, del “SERNAC Financiero”, a través del llamado “Sello SERNAC”. Este control preventivo – así como el moderno sistema de solución de controversias²⁷ que establece la ley para los contratos con este sello - nunca ha tenido aplicación, debido a su carácter voluntario y la falta de incentivos para ser adoptado por el sistema financiero²⁸. Debido a la prácticamente nula utilidad del sistema de control preventivo de cláusulas abusivas en materia financiera, el SERNAC ha puesto el acento en su control represivo²⁹. El problema de esta fórmula es que dichas cláusulas producen efectos negativos en las relaciones financieras con los consumidores hasta su declaración judicial, con una tramitación de años hasta su término y eventual indemnización a los afectados.

El control preventivo de cláusulas abusivas puede evitar la existencia de cláusulas de cobros ex-

cesivos de intereses, o posibilitar repactaciones unilaterales, entre otras, que pueden significar un empeoramiento en el nivel de deuda del consumidor.

3. Fórmulas de financiamiento para personas de la tercera edad (hipoteca inversa, renta vitalicia e instrumentos afines)

Es indispensable analizar fórmulas que prevean la financiación en la etapa de vejez para evitar el sobreendeudamiento. La financiación, ya sea de manera total o parcial, puede recaer en el propio individuo a través de instrumentos de previsión o de ahorro. O bien, puede afrontarse liquidando la propiedad de la vivienda u otros activos que permitan aliviar los imponderables económicos derivados de la ancianidad y la dependencia³⁰, aun cuando mantenga la tenencia del inmueble o de otros valores hasta la época de su fallecimiento.

Un ejemplo de lo anterior es la denominada “hipoteca inversa”. Ésta consiste en un préstamo de dinero garantizado mediante una hipoteca sobre un bien inmueble, en que el acreedor entrega la suma de dinero pactada al deudor, pero dicha deuda sólo es exigible – y por ende, también la hipoteca será ejecutable – al fallecimiento del deudor o beneficiarios del crédito. De esta forma, la persona puede disponer en vida del crédito sin tener que pagar sus cuotas, pero a su fallecimiento, sus herederos deberán optar entre el pago del crédito o la ejecución de la hipoteca sobre el bien inmueble. Hay países como España donde este tipo de créditos está regulado expresamente desde hace algunos años³¹, y otros como Perú donde se han aprobado recientemente modificaciones legales en este sentido³².

²⁵ MOMBERG (2013), pp. 9-27.

²⁶ LLAMAS (2014), p. 798.

²⁷ Artículo 56 D de la Ley N° 19.496

²⁸ En efecto, desde su entrada en vigencia y hasta la fecha, no existen proveedores financieros con contratos con Sello SERNAC. El sistema de solución de controversias en base a mediadores y árbitros financieros solo ha funcionado en la práctica con la empresa La Polar, durante los años 2013 y 2014, y solo en virtud del acuerdo conciliatorio que alcanzó el SERNAC con dicho proveedor. YÁÑEZ (2018), p. 189. En el mismo sentido, MORALES (2018), p. 104.

²⁹ MORALES (2018), p. 131.

³⁰ GRACIA (2010), p. 334; ZURITA (2008), p. 34 y SÁNCHEZ-VENTURA (2013), p. 99.

³¹ En España, la regulación de la hipoteca inversa fue introducida por la Ley N° 41/2007, que modifica la Ley 2/1981, de Regulación del Mercado Hipotecario.

³² Ley N° 30.741, de 28 de marzo de 2018, que regula la hipoteca inversa.

4. Regulación de contratos vinculados en el ámbito de consumo

El fenómeno de los contratos conexos está referido a la consecución de un determinado resultado económico, lo cual lleva a las partes (proveedor y consumidor) a celebrar dos o más contratos diferentes que presentan entre sí un nexo jurídico, de tal forma que las vicisitudes que afectan a uno de ellos repercuten en el otro³³. De esta forma, los dos contratos pueden considerarse, en función de datos objetivos, como partes de una única operación económica, pues el proveedor colabora de manera planificada con el prestamista para permitir al consumidor el acceso financiado al bien o servicio.

La regulación de los contratos vinculados en materia de consumo incide directamente sobre las causas del sobreendeudamiento, puesto que permitiría al consumidor dejar de cumplir el contrato de crédito cuando el proveedor del bien o servicio a su vez no ha cumplido con el contrato de consumo³⁴.

5. Regulación directa de ofertas

La evidencia nuestra que nuestros sesgos cognitivos son particularmente débiles a la hora de discernir sobre publicidad y ofertas que se presentan como altamente convenientes; por ejemplo, descuentos sobre precios pueden terminar siendo irresistibles para los consumidores por el solo hecho de existir tal descuento. La estimulación al uso del crédito como forma de acceder a bienes materiales en ciertos casos suntuarios o innecesarios puede significar un aumento en su contratación y en el nivel de deuda de los consumidores.

En Chile, la Ley de Protección al Consumidor considera como “oferta” la práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento³⁵. Los consumidores deben ser conscientes de cómo los efectos de variaciones en los precios de descuento pueden afectar su comportamiento al momento de consumidor³⁶, pero también los proveedores deben cumplir con la ley y ofrecer productos con tasas de descuento reales – es decir, descuentos respecto al precio habitual del proveedor - y no sobredimensionadas, exageradas o simplemente engañosas.

Peor aún más, el efecto negativo de las opciones excesivas se aumenta por el excesivo ruido introducido a la toma de decisiones: restricciones de tiempo y el uso del denominado descuento hiperbólico –“oferta válida solo por hoy”, “quedan pocas unidades”–, la complejidad en la evaluación de las alternativas³⁷, y la presentación de precios con descuentos elevados –por ejemplo, 50% o 60% sobre el precio normal– *anchoring bias* y *hi-lo pricing*.

Por lo anterior, un instrumento planteado por la literatura consiste en la regulación o prohibición de publicidad de instrumentos financieros como créditos de consumo o “avances en efectivo”, que suelen ser de consumo impulsivo y con altas tasas de interés; en especial, de la información o publicidad no solicitada y que no se realice en el contexto de asesoramiento al consumidor respecto a su carga crediticia. Asimismo, se ha propuesto la regulación de ofertas y descuentos que apelen a la racionalidad limitada del consumidor o sean engañosos. Finalmente, también se ha propuesto la prohibición de descuentos u ofertas exclusivas asociadas a la contratación de créditos con tarjetas del mismo proveedor o de empresas relacionadas.

³³ BOZZO (2015), p. 42.

³⁴ MARÍN (2012), p. 167.

³⁵ Artículo 1º, N° 8, de la Ley N° 19.496.

³⁶ KRISHNA Y JOHAR (1996), p. 22.

³⁷ COMPETITION AND MARKETS AUTHORITY (2018), p. 10.

c. Instrumentos por el lado de la demanda - enfocados en el deudor

1. Derecho de desistimiento y períodos de enfriamiento - cooling off

El desistimiento en el ámbito del derecho de consumo se contempla en nuestra legislación de consumo de manera restringida. El artículo 3° bis, letra b), de la Ley N° 19.496, permite al consumidor poner término unilateralmente al contrato en aquellos casos en que se compren bienes en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en los contratos celebrados por medios electrónicos y en el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior. En cada uno de los supuestos indicados se determinan los plazos y requisitos para ejercer el derecho de retracto. No obstante, no se faculta al consumidor ejercer el mismo derecho en el ámbito de la contratación crediticia, salvo claro está, que se realice vía contratación electrónica y el proveedor otorgue el derecho a retracto.

El derecho de desistimiento bajo ciertas circunstancias puede ser una eficaz herramienta para evitar el sobreendeudamiento. En Europa, la Directiva 2008/48/CE reconoce al consumidor el derecho de desistimiento (art. 14), que se regula en condiciones similares a las de la Directiva 2002/65/CE, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

El desistimiento tiene un plazo de catorce días, cuyo cómputo se inicia a contar de la fecha de celebración del contrato, o si fuera posterior, la fecha en que el consumidor recibe el documento contractual con las condiciones mencionadas en el artículo 10. Dentro de ese plazo deberá notificárselo al prestamista, y se entiende que lo hace dentro de plazo cuando la notificación se ha enviado antes de que este expire.

Si el consumidor ejercita el desistimiento, deberá devolver al prestamista el capital recibido y el

interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital. Deberá restituir estas cantidades sin ningún retraso indebido y, a más tardar, a los 30 días de haber enviado la notificación de desistimiento. El prestamista no tendrá derecho a reclamar al consumidor ninguna otra cantidad, excepto la compensación de los gastos no reembolsables abonados por el prestamista a la administración pública³⁸.

Los períodos de enfriamiento –*cooling off periods*– consisten en la suspensión de la celebración de un acto o contrato, o del ejercicio de un derecho, durante un plazo de tiempo determinado, luego del cual la persona puede realizarlo produciendo éste plenos efectos. Los períodos de enfriamiento se utilizan como una forma de desincentivar la realización de conductas posiblemente impulsivas, con efectos potencialmente negativos para quien la realiza o para terceros, imponiéndole un plazo de tiempo que permita “enfriar” su decisión y optar por no perseverar en su contratación.

2. Incentivos a la competencia en productos financieros

Si una de las razones que entrega la literatura para explicar el sobreendeudamiento es la subestimación de los costos de contratación de productos financieros, una solución para esta materia consiste en el aumento de la información respecto a las alternativas de financiamiento. Estas estrategias buscan reducir los costos de búsqueda y comparación –*search and shopping-around costs*.

Aun cuando la información comparativa sea abundante, tanto por lo que proveen organismos estatales a través de sus estudios, como también del sector privado, los consumidores difícilmente acceden a ella, o accediendo, se mantienen en el *statu*

³⁸ CARRASCO (2010), p. 288.

quo. El sesgo a la inercia en la decisión del consumidor hace compleja su decisión de optimización, salvo que se incentive reduciendo los costos de comparación o recordándoles que existe dicha información. Una forma de facilitar la decisión del consumidor de cambiar de proveedor de servicios financieros es reduciendo sus costos asociados, incentivando así la posibilidad de mejorar las condiciones financieras existentes.

Medidas más directas pueden llegar, eventualmente, por la vía de modificaciones de las condiciones entre proveedor y consumidor cuando favorecen a estos últimos, a través de la obligación de extensión automática de beneficios a contratantes ya existentes –al modelo de *cláusulas de la parte más favorecida*.

3. Incentivo a la contratación de seguros

Usualmente, los riesgos a los que somos más familiares resultan más notorios que aquellos que vemos como lejanos. Si el sobreendeudamiento se ocasiona en ciertos casos por gastos que resultan muy difícil de enfrentar sin recurrir a instrumentos financieros de deuda, el incentivo a la contratación de seguros en áreas críticas puede colaborar a evitar caer en dicho estado. Por ejemplo, en materia de salud, trabajo, o accidentes como incendios. En estos casos, el endeudamiento o su aumento en ausencia de ahorro disponible produce un efecto de externalidad por *imprevisión*.

El incentivo a la contratación de seguros en distintas áreas – por ejemplo, a través de instrumentos de *debiasing* – puede colaborar con evitar que eventos imprevistos signifiquen la necesidad de contratación de créditos que pueda estresar la capacidad financiera de una persona o de su familia³⁹.

En la actualidad, existen solo dos seguros obligatorios en el país: el seguro obligatorio de accidentes personales⁴⁰ y el seguro de incendio en copropiedades⁴¹.

4. Control sobre tasas de intereses máximas e interés compuesto.

El control de tasas de interés es un instrumento que busca evitar el pago de intereses considerados excesivos en obligaciones financieras. En Chile, la Ley N° 18.010 regula el cobro del interés máximo convencional entre acreedores y deudores.

El segundo instrumento respecto a las tasas de interés es la regulación del cobro de interés compuesto sobre las deudas –la “capitalización” de los intereses, también llamado *anatocismo*–.

El control sobre las tasas de intereses, y en especial respecto a intereses máximos, es una técnica que genera controversia incluso en el área del derecho del consumo⁴². Para algunos autores, la regulación de tasas de interés es la forma más eficiente y rápida para reducir el endeudamiento riesgoso y, finalmente, el sobreendeudamiento⁴³. Sin embargo, la restricción en la oferta y acceso al crédito pueden significar un efecto de *desbancarización*, o pérdida de acceso al sistema financiero formal, y eventualmente su contratación con personas o instituciones no fiscalizadas.

5. Procedimientos concursales

La Ley N° 20.720 creó nuevos procedimientos concursales que permiten a las personas naturales deudoras solicitar la renegociación o liquidación de sus bienes. La intención de la creación de los proce-

³⁹ VAN RAAIJ (2016), p. 63

⁴⁰ Ley N° 18.490, que establece el seguro obligatorio de accidentes personales causados por circulación de vehículos motorizados.

⁴¹ Ley N° 19.537, sobre copropiedad inmobiliaria, artículo 36

⁴² RAMSAY (2018), p. 355

⁴³ BRAUCHER (2006), p. 326

dimientos de renegociación y liquidación de deudas para personas naturales fue seguir la línea de la experiencia comparada, y permitirles una denominada “segunda oportunidad” –o *fresh start*⁴⁴.

De acuerdo a las cifras de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, entre enero y noviembre de 2019 se han declarado admisibles 1.193 procedimientos de renegociación de personas naturales, y 4.345 en el caso de los procedimientos de liquidación de bienes. Asimismo, las consultas a dicha Superintendencia por los procedimientos concursales disponibles para personas deudoras representan el 63,4% de sus atenciones presenciales⁴⁵.

⁴⁴ RUZ (2017), p. 455

⁴⁵ Disponible en <https://www.superir.gob.cl/wp-content/uploads/2019/12/Bolet%C3%ADn-Estad%C3%ADstico-Mensual-noviembre-2019.pdf>



5. Hacia un modelo institucional de prevención del sobreendeudamiento. El modelo de Portugal

Si bien es necesario adoptar medidas concretas para prevenir el sobreendeudamiento, es deseable además avanzar en el diseño y construcción de un modelo de prevención que se haga cargo del fenómeno como un problema sistémico. En este sentido, es destacable el esfuerzo realizado en Portugal⁴⁶ para evitar el sobreendeudamiento de los consumidores y que a nuestro juicio debe prestar especial atención, ya que es un país con gran similitud al nuestro, en consideración a su tamaño y capacidades económicas.

En dicho país, el 1 de enero de 2013 entro en vigor el Decreto-lei 227/2012, de 25 de octubre, el cual establece una serie de medidas basadas en el otorgamiento responsable, transparente y prudente del crédito, que pretende constituir un sistema preventivo del sobreendeudamiento. Entre estas medidas se destacan:

1. El Plan de acción para el riesgo de incumplimiento (PARI): Dicho plan impone la obligación para las entidades de crédito en implementar medidas y procedimientos que logren la prevención del incumplimiento del deudor bancario. En el artículo 11 del Decreto se indica que debe detallar dicho plan, entre los cuales se puede destacar los siguientes: **a.** Los procedimientos adoptados para el acompañamiento permanente y sistemático de la ejecución de los contratos; **b.** Los hechos o datos que indican una posible degradación de la capacidad financiera del deudor; **c.** Los procedimientos pertinentes para el tratamiento y el análisis de la información de los clientes bancarios que estén en riesgo de incumplimiento; **d.** Los procedimientos implementados para comunicar con el cliente bancario que esté en riesgo de incumplimiento, designando el plazo del primer contacto; **e.** Las posibles soluciones ofrecidas a los clientes que se encuentren en dicha situación; **f.** Las estructuras responsables para llevar a cabo las acciones previstas en el (PARI), indicando competencias, mecanismos, etc.; **g.** Los planes de formación a los trabajadores al (PARI); y **h.**

La indicación de los prestadores de tales servicios cuando éstos sean ajenos a la entidad.

2. Procedimiento extrajudicial de arreglo de situaciones de incumplimiento: este procedimiento tiene aplicación sólo cuando el deudor incurre en impago de sus obligaciones crediticias, el cual se divide en cuatro etapas. **a. Etapa inicial:** que consiste básicamente en averiguar las causas del incumplimiento y notificar al deudor y fiadores; **b. Etapa de evaluación y propuesta:** se solicita información al cliente para determinar si el incumplimiento es una situación puntual o se debe a una incapacidad permanente. En el caso que tenga una capacidad financiera suficiente, se renegocia el contrato de crédito, presentando una o varias propuestas. Por el contrario, si el deudor no tiene capacidad suficiente, no puede someterse al procedimiento; **c. Etapa de negociación:** el deudor debe pronunciarse sobre las propuestas y si la rechaza, la entidad tiene la opción de presentar una nueva propuesta de arreglo. También puede el deudor presentar modificaciones a la propuesta, pudiendo aceptar el banco esos cambios o presentar una nueva propuesta; **d. Etapa de término:** Es aquella etapa que pone fin al procedimiento ya sea porque se produce el pago de la deuda, se adoptan acuerdos que solucionan el incumplimiento, se declara insolvente al deudor o se pone término porque por ejemplo el deudor no colabora en el procedimiento.

3. La red extrajudicial de apoyo a los clientes bancarios: tiene por objetivo dar protección al consumidor a través del apoyo de un tercero en el proceso relacionado al plan de cumplimiento o al procedimiento extrajudicial de arreglo. Esta red se conforma por entidades privadas o públicas que cumplan los requisitos previstos en el artículo 24 del Decreto-lei 227/2012 y por funcionarios y colaboradores que muestren cierta idoneidad y competencia (art. 25). El propósito de dicha red es informar, aconsejar y acompañar al cliente bancario que se encuentre

⁴⁶ Lo expuesto se basa en el trabajo realizado por BASTANTE GRANELL (2014), pp. 121 y ss.

*en riesgo de incumplir las obligaciones derivadas del contrato de crédito o que, estando en incumplimiento, se encuentre en un proceso de negociación con algún banco o entidad de crédito. Las atribuciones de dicha red son las siguientes: **a.** Cumplir la labor de informar los derechos y deberes del cliente bancario en el desarrollo del procedimiento extrajudicial; **b.** Apoyarle en el análisis de las propuestas por las entidades presentadas en el ámbito del plan de cumplimiento y del procedimiento extrajudicial; **c.** Acompañarle en la negociación de las propuestas del plan de cumplimiento y procedimiento extrajudicial; **d.** Prestar otras informaciones en materia de endeudamiento o de sobreendeudamiento; **e.** Apoyar el cliente bancario en la evaluación de su capacidad financiera, a la luz de los elementos que éste aporte al efecto.*



6. Algunas medidas específicas que se deben considerar para enfrentar el sobreendeudamiento de los consumidores en Chile

Enfrentar el problema del sobreendeudamiento exige abordar el fenómeno idealmente antes de que éste se produzca. Ha quedado demostrado que la mera protección contractual del consumidor a través de un mayor acceso a información –usualmente, inundándole de datos que no comprende– ha sido insuficiente para cumplir con el objetivo.

De la misma forma, las soluciones basadas en la defensa judicial de los deudores en los procedimientos ejecutivos no resultan eficientes, por ser reactivas y no apuntar a las causas que generan el excesivo endeudamiento de los consumidores. De la misma forma, las asesorías jurídicas para el inicio de procedimientos de renegociación o liquidación de las deudas de personas naturales no son tampoco el mecanismo idóneo para solucionar el problema; al contrario, por un lado, muchas veces pueden generar incentivos perversos en los deudores, particularmente cuando las condiciones de entrada, sobre todo en el concurso de liquidación, resultan prácticamente inexistentes, y paradójicamente, abundantes en el concurso de renegociación; y, por otro lado, porque

regularmente se desconoce que la extinción de las deudas que persigue como fin el concurso liquidatorio, lleva necesariamente implícita la pérdida de activos, sobre todo el inmueble que sirve de residencia al deudor, que no se encuentra a cubierto de las vicisitudes del concurso.

Por esta razón, al analizar instrumentos y medidas para enfrentar el sobreendeudamiento se debe ir más allá para lograr un mayor equilibrio en la relación jurídica⁴⁷. Ningún instrumento resulta, en sí mismo, suficiente para combatir el problema del sobreendeudamiento. Se requiere de un diseño institucional que abarque distintos remedios preventivos y resolutivos, por el lado del acreedor y también por el lado del deudor.

La idea que subyace, entonces, en el presente documento de trabajo consiste en avanzar hacia un diseño integral para combatir el sobreendeudamiento de las personas que se enfoque en distintos escenarios mediante diversos ejes de acción, conforme se puede extraer del siguiente cuadro resumen:

ETAPAS	ÁREAS ESTRATEGIAS	ESCENARIO ACTUAL	ESCENARIO MÁS EFICIENTE
EVITANDO EL SOBREENDEUDAMIENTO	Educación Financiera como política a nivel Nacional de educación formativa.	La Ley 21.092, de 2018 modifica la Ley General de Educación (LGE) incorpora en la enseñanza media contenidos de Educación Financiera. - Programa escolar de educación financiera SERNAC.	- Integrar en la educación básica contenidos de Educación Financiera. - Integrar en la educación superior, técnica y universitaria contenidos de Educación Financiera ⁴⁸ .
	Información financiera por los proveedores de créditos.	Ley 19.496 Art. 3 inciso segundo, letra a): derecho a recibir información sobre costo total del producto, condiciones objetivas para acceder al crédito; Art. 17 B: Desglose de cargos, comisiones, costos y tarifas Art. 17 C: Hoja resumen con	- Información activa comparativa por parte del proveedor financiero. - Establecer un régimen de sanciones por la inobservancia de esta obligación, llegando incluso a comprometer la responsabilidad civil

⁴⁷ CUENA (2014), p. 31.

⁴⁸ CRUZ BARBA (2018); GAMBOA, CASTRO y AVENDAÑO (2019).



ETAPAS	ÁREAS ESTRATEGIAS	ESCENARIO ACTUAL	ESCENARIO MÁS EFICIENTE
<p>EVITANDO EL SOBREENDEUDAMIENTO</p>	<p>Asesoramiento de deuda.</p>	<p>principales cláusulas en contratos financieros Art. 17 G: Información sobre carga anual equivalente en publicidad.</p> <p>Inexistente.</p>	<p>del proveedor si el incumplimiento causa el sobreendeudamiento o lo agrava.</p> <p>Fomentar y crear incentivos o exenciones para la creación organizaciones públicas o privadas, debidamente registradas, de asesoramiento para el endeudamiento, que certifiquen, comprometiendo su responsabilidad, la entrega de información, asesoramiento y seguimiento del consumidor.</p>
	<p>Ficheros de solvencia.</p>	<p>Sistema desconcentrado basado principalmente en obligaciones impagas del consumidor, en que intervienen instituciones públicas, como la Comisión para el Mercado Financiero con su Informe de Deudas, e instituciones privadas como la Cámara de Comercio de Santiago y Equifax.</p>	<p>Avanzar hacia un sistema consolidado de deudas que permita al proveedor financiero conocer cuál es el verdadero estado financiero del consumidor, conociendo aquellas deudas que posee actualmente con el sistema, tanto las cumplidas como las incumplidas y así permitirle distinguir entre un deudor sobreendeudado del que no lo está. Esto es importante, ya que como se indicó, el incumplimiento de carácter excepcional no es necesariamente un riesgo de incumplimiento futuro, no así el estado de sobreendeudamiento, el cual sí constituye un verdadero riesgo de incumplimiento.</p>
	<p>Préstamo responsable.</p>	<p>Inexistente.</p>	<p>Establecer acción de responsabilidad civil del proveedor si su incumplimiento causa el sobreendeudamiento o lo agrava.</p>



ETAPAS	ÁREAS ESTRATEGIAS	ESCENARIO ACTUAL	ESCENARIO MÁS EFICIENTE
<p>EVITANDO EL SOBREENDEUDAMIENTO</p>	<p>Control preventivo de cláusulas abusivas.</p>	<p>Inexistente en la práctica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Control preventivo de cláusulas abusivas en operaciones de crédito. - Deber de vigilancia: Incrementar o entregar facultades de denuncia y control de cláusulas abusivas a diferentes intervinientes en el proceso de otorgamiento de créditos.
	<p>Fórmulas de financiamiento para personas vulnerables.</p>	<p>Inexistente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Regular y/o reducir las restricciones al mercado de productos financieros para la tercera edad. - Regulación de oferta y acceso al crédito de consumo (y tarjetas de crédito) a estudiantes universitarios - Regular como mecanismo de financiamiento la hipoteca revertida.
	<p>Regulación de contratos vinculados en materia de consumo.</p>	<p>Inexistente.</p>	<p>Establecer en la regulación actual la figura de los contratos vinculados o conexos en el ámbito de la contratación crediticia. Reconociendo aquellos supuestos de contratación en que el proveedor financiero y el proveedor del bien o servicio actúan como una misma unidad económica.</p>
	<p>Regulación directa de ofertas.</p>	<p>Art. 1º N° 8 LPC: Ofertas deben ser respecto al precio habitual del establecimiento Art. 17 L: Publicidad engañosa en contratos financieros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiscalización y sanción para ofertas con descuentos engañosos o falsos. - Regulación de la publicidad de créditos con tasas de interés altas o que apelen a sesgos cognitivos de consumidores.
	<p>Derechos de desistimiento o períodos de enfriamiento.</p>	<p>Se contempla solo en materia de contratación electrónica, y salvo que el</p>	<p>Establecer el desistimiento como un derecho irrenunciable en todas las</p>



ETAPAS	ÁREAS ESTRATEGIAS	ESCENARIO ACTUAL	ESCENARIO MÁS EFICIENTE
<p>EVITANDO EL SOBREENDEUDAMIENTO</p>		<p>proveedor no disponga lo contrario (art. 3° bis letra b) de la LPC).</p>	<p>operaciones de crédito de consumo.</p>
	<p>Incentivos a la competencia en productos financieros.</p>	<p>Inexistente.</p>	<p>Regulación de acceso y reducción de costos de contratación al realizar el prepago de créditos, facilitando la movilidad entre instituciones financieras.</p>
	<p>Incentivo a la contratación de seguros.</p>	<p>Solo son obligatorios seguros de accidentes de tránsito (Ley N° 18.490) y el seguro de incendio en copropiedades (art. 36, ley N° 19.537).</p>	<p>Incentivar la oferta y contratación de seguros en áreas que inciden mayormente en sobreendeudamiento pasivo.</p>
	<p>Control de tasas de interés máximas e interés compuesto.</p>	<p>Ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero, regula tasas máximas convencionales dependiendo del monto de la operación.</p>	
	<p>Procedimientos concursales.</p>	<p>Inexistencia de concursos preventivos .</p>	<p>Introducir un procedimiento preventivo o modificar el concurso de renegociación actual eliminando la exigencia del estado de cesación de pagos como presupuesto objetivo.</p>
<p>NO AGRAVANDO EL SOBREENDEUDAMIENTO</p>	<p>Educación e Información financieras.</p>	<p>Inexistencia de medidas.</p>	<p>- Información activa por parte del proveedor financiero respecto a su estado financiero, en particular respecto a la relación tasa de interés/ deuda total/plazo del crédito. - Información dirigidas a evitar sesgos que fomentan el sobreendeudamiento activo.</p>
	<p>Asesoramiento.</p>	<p>Inexistencia de medidas.</p>	<p>Obligación de un sistema de asesoramiento en materia crediticia por parte de los</p>



ETAPAS	ÁREAS ESTRATEGIAS	ESCENARIO ACTUAL	ESCENARIO MÁS EFICIENTE
<p>NO AGRAVANDO EL SOBREENDEUDAMIENTO</p>	<p>Procedimientos concursales.</p>	<p>Barreras de la Ley 20.720 en el concurso de renegociación.</p>	<p>proveedores financieros, con el fin de evitar el aumento de la deuda.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modificar Ley 20.720 eliminando barreras de ingreso al concurso de renegociación actual. - Modificar la Ley 20.720, unificando los procedimientos concursales de la persona deudora.
<p>SOLUCIONANDO O MITIGANDO EL SOBREENDEUDAMIENTO</p>	<p>Procedimientos concursales.</p>	<p>Creación de exigencias de entrada al concurso de liquidación, en casos de sobreendeudamiento activo.</p>	<p>Modificar Ley 20.720 estableciendo un período de observación o buen comportamiento, con seguimiento y educación financiera del deudor, como requisito para beneficiarse de la extinción de pasivos.</p>

Bibliografía

ALARCÓN, C. et al (2013): "Indicadores de acceso y uso a servicios financieros. Situación en Chile 2013. Serie Técnica de Estudios – N° 013 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras". Disponible en: https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_10377.pdf

ÁLVAREZ VEGA, M.I. (2010): La protección jurídica del consumidor sobreendeudado e insolvente, Thomson Reuters Civitas, Cizur Menor.

ANDERLONI, L. y VARDONE, D. (2008): "Households over-indebtedness in the economic literature", Working Paper, (46), Dipartimento di Scienze Economiche Aziendali e Statistiche, University of Milan.

ATAMER, Y. M. (2011): "Duty of responsible lending: should the European Union take action?", Financial services, financial crisis and general European contract law, Wolters Kluwer, Alphen aan den Rijn, pp. 179 – 201.

ATKINSON, A. y MESSY, F. (2012): "Measuring Financial Literacy". OECD Working Paper on Finance, Insurance and Private Pensions N°15. Disponible en: <https://www.nber.org/papers/w18412>

BANCO CENTRAL (2018): Encuesta Financiera de Hogares 2017: Principales resultados. Disponible en: www.efhweb.cl

BANCO CENTRAL (2019): "Cuentas nacionales por sector industrial. Evolución del ahorro, la inversión y el financiamiento sectorial en el primer semestre de 2019" Disponible en: www.bcentral.cl/cuentas-nacionales-por-sector-industrial.

BANCO MUNDIAL (2013): Responsible lending. Overview of regulatory tools, Washington D.C.

BAQUERO y CABALLERO (2013): "Artículo 17 G", en Iñigo de la Maza y Carlos Pizarro (directores) y Francisca Barrientos (coordinadora). La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Santiago, Thompson Reuters, pp. 94-103.

BAR-GIL, O (2012): Seduction by contract, Oxford University Press, Croydon.

BASTANTE GRANELL V (2014): "Sobreendeudamiento e insolvencia del consumidor en Portugal", Revista de Derecho civil, Vol 1, N°3, pp. 121-135.

BOUYON, S. y MUSMECI, R. (2017): "Las dos dimensiones del sobreendeudamiento: protección del consumidor y estabilidad financiera en la Unión Europea", en La prevención del sobreendeudamiento privado. Hacia un préstamo y consumo responsables, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor, pp. 99 - 118.

BRAUCHER, J. (2006): "Theories of Overindebtedness: Interaction of Structure and Culture", Theoretical Inquiries in Law, vol. 7, N° 2, julio de 2006, p. 323-346.

BOZZO S (2015): "Incumplimiento de contratos vinculados en función de consumo y mecanismos de protección en el ordenamiento chileno" Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, n° 45, pp. 39-66.

CARRASCO A (2010): "Sobreendeudamiento del consumidor y concurso de acreedores" Repositorio Universidad de Coruña, pp. 271-296.

COMPETITION AND MARKETS AUTHORITY (2018): "Designing and Testing Effective Consumer-facing Remedies - Background Note". Disponible en www.oecd.org/daf/competition/consumer-facing-remedies.htm

CRUZ BARBA, E. (2018), "Educación financiera en los niños: Una evidencia empírica", Sinéctica N°51 Tlaquepaque, jul./dic. 2018.

COMPARATO, G. (2018): The financialisation of the citizen. Hart, Oxford.

CUENA CASAS, M. (2014): "El sobreendeudamiento privado como causa de la crisis financiera y su necesario enfoque multidisciplinar", en Préstamo responsable y ficheros de insolvencia, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor, pp. 21 – 98.

CUENA CASAS, M. (2017): "Ficheros positivos de solvencia, privacidad y mercado de crédito" en Matilde Cuenca Casas (Directora). La prevención del sobreendeudamiento privado. Hacia un préstamo y consumo responsables, Pamplona, Aranzadi.

DISNEY, R., BRIDGES, S. y GATHERGOOD, J. (2008): "Report to the Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform", Centre for Policy Evaluation, University of Nottingham, octubre 2008. Visitable en <https://www.nottingham.ac.uk/economics/cpe/publications/berrsep08.pdf>

DISNEY, R., BRIDGES, S. y GATHERGOOD, J. (2008): Drivers of over-indebtedness, Centre for Policy Valuation, University of Nottingham (disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.514.9586&rep=rep1&type=pdf>)

DOMONT-NAERT, F. (1992): Consommateurs défavorisés : crédit et endettement. Contribution à l'étude de l'efficacité du droit de la consommation, Kluwer Story-Scientia, Bruselas.

DUBOYS, H (2016): "Innovative tools to curb households: myths and realities" Session 3 Crussels, 26 January 2016.

FERRANDO, M (2017): "Los ficheros de solvencia negativos", en Matilde Cuenca Casas (directora). La prevención del sobreendeudamiento privado. Hacia un préstamo y consumo responsables, España, Aranzadi, pp.253-280.

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL (2019): Financial access survey. Disponible en: <http://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C>

FORD, J. (1991): Consuming debt, Calvert's Press, Londres.

GALLEGO E (2014): "La obligación de evaluar la solvencia del deudor: Consecuencias derivadas de su incumplimiento" en Lorenzo Prats Albentosa y Matilde Cuenca Casas (coordinadores). Préstamo responsable y Ficheros de solvencia, Pamplona, Aranzadi, pp.207-240.

GAMBOA PEÑA, M. O., HERNÁNDEZ SUAREZ, C. A. y AVENDAÑO CASTRO, W. R. (2019): "La importancia de la educación financiera para niños en edad escolar", Revista Espacios, Vol. 40 (Nº 2), pp. 6 y ss.

GOÑI M (2017): "Los deberes de información precontractual en los contratos de préstamo" en Matilde Cuenca Casas (directora). La prevención del sobreendeudamiento privado. Hacia un préstamo y consumo responsables, Pamplona, Aranzadi, pp.523-570.

GRACIA J(2010): "Atención a la dependencia y endeudamiento de las personas mayores en España" en Antonio Sarcina (director). El sobreendeudamiento de los particulares y del consumidor, Sistemas jurídicos europeos a debate, Lecce Italia, Euriconv, pp.331-342.

GRUPO DE INVESTIGACIÓN FINANCIERA DEL BANCO CENTRAL DE CHILE (2010): Informe de Estabilidad Financiera, bajo la dirección de Roberto ÁLVAREZ y Luis OPAZO, primer semestre de 2010.

HASTING, J. S., MADRIAN, B. y SKIMMYHORN W. (2012): "Financial Literacy, Financial Education and Economic Outcomes". National Bureau of Economic Research (NBER) Working paper series Nº 18412. Disponible en: https://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/measuring-financial-literacy_5k9csfs90fr4-en

HELWEG-LARSEN, M. y SHEPPERD, J. A. (2001): "Do moderators of the optimistic bias affect personal or target risk estimates? A review of the literature", Personality and Social Psychology Review, Vol. 5, Nº 1, pp. 74-95.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (2018): Informe de Principales Resultados. VIII Encuesta de Presupuestos Familiares. Disponible en: <https://www.ine.cl/estadisticas/ingresos-y-gastos/epf>

KILBORN, Jason (2010): "Behavioral Economics, Overindebtedness & Comparative Consumer Bankruptcy: Searching for Causes and Evaluating Solutions", en Bankruptcy Developments Journal, v. 22, pp. 13-46.

KRISHNA Y JOHAR (1996): Krishna, A., y Johar, G. (1996): "Consumer perceptions of deals: the biasing effects of varying deal prices", en Journal of Experimental Psychology: Applied 2, Nº 3, pp. 187-306.

LLAMAS E(2014): La compraventa, Madrid: La Ley.

MARÍN J (2012): LA COMPRAVENTA FINANCIADA DE BIENES DE CONSUMO, ESPAÑA: ARANZADI.

MORALES, María Elisa (2018): Control preventivo de cláusulas abusivas (Santiago, DER Ediciones) 242 pp.

MOMBERG R (2013): “El control de las cláusulas abusivas como instrumento de intervención judicial en el contrato” *Revista de Derecho Universidad Austral de Chile*, volumen 26, n° 1.

RAGA GIL, J. T. (2017): “Sobreendeudamiento privado y crisis financiera”, en *La prevención del sobreendeudamiento privado. Hacia un préstamo y consumo responsables*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor, pp. 43-97.

RAMSAY, Iain (2012): *Consumer law and policy* (Oxford, Hart), 674 pp.

RAMSAY, Iain (2018): “13. Regulation of consumer credit”, en Howells, Geraint, Ramsay, Iain, y Wilhelmsson, Thomas, “*Handbook of research on international consumer law*” (Edward Elgar), 514 pp.

RUZ LÁRTIGA, G. (2017): *Nuevo Derecho concursal chileno*, Tomo I, Thomson Reuters, Santiago.

SÁNCHEZ JORDÁN, M. E. (2016): *El régimen de segunda oportunidad del consumidor concursado*, Thomson Reuters Civitas, Cizur Menor.

SÁNCHEZ VENTURA I (2013): *La hipoteca inversa en el derecho español*, Madrid Civitas.

SOEDERBERG, S. (2014): *Debtfare states and the poverty industry*, Routledge, Oxon / Nueva York.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS (2016). *Informe de inclusión financiera en Chile, 2016*. Disponible en: https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_11243.pdf

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS (2019): *Informe de inclusión financiera en Chile, 2019*. Disponible en: https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_12462.pdf

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN-EQUIFAX (2019): *XXIV Informe de Morosidad de Personas. 1er trimestre de 2019*. Disponible en: <http://www.uss.cl/economia-y-negocios/wp-content/uploads/sites/12/2019/05/XXIV-Informe-de-Deuda-Morosa.pdf>

TRUJILLO DÍEZ, I. J. (2003): *El sobreendeudamiento de los consumidores*, Comares, Granada.

VAN RAAIJ, W. Fred (2016): *Understanding consumer financial behavior* (Palgrave Macmillan) 285 pp.

VIGNEAU, V., BOURIN G.-X. y CARDINI, C. (2012): *Droit du surendettement des particuliers*, LexisNexis, París.

YÁÑEZ REBOLLEDO, María Paz (2018): *Protección al consumidor financiero en Chile. Mi experiencia como mediadora y árbitro del SERNAC Financiero*, en Carrasco Blanc, Humberto (editor) : *Estudios de Derecho del Consumidor. VII Jornadas Nacionales de Derecho del Consumo*. (Santiago, Rubicón Editores) pp. 187-200.

ZUNZUNEGUI F (2013): “Sobreendeudamiento y prácticas hipotecarias de las entidades bancarias”, *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, n° 129, Enero-Marzo.

ZURITA I(2018): “La nueva normativa reguladora de la hipoteca inversa” en *Revista crítica de derecho inmobiliario*, año n° 84, n° 707.

Documento de Trabajo **No. 1**

Sobreendeudamiento: ¿De qué estamos hablando?

Sebastián Bozzo Hauri

Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales por la Universidad Autónoma de Chile, Abogado, Máster en Derecho de la Empresa y Doctor en Derecho por la Universidad de Valencia España. Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Chile (Chile), investigador del Centro de Regulación y Consumo y profesor de Derecho Civil de la misma Universidad.
Correo electrónico: sebastian.bozzo@uautonoma.cl

Felipe Bravo Alliende

Licenciado en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en Derecho, Universidad de Valencia; Máster en Economía y Derecho del Consumo, Universidad de Castilla-La Mancha. Profesor de Derecho Económico de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Juan Luis Goldenberg Serrano

Licenciado en Derecho por la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, abogado, Doctor en Derecho, Universidad de Salamanca, España. Profesor asociado de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
Correo electrónico: jgoldenb@uc.cl

Gonzalo Ruz Lártiga

Abogado, Master (DEA) en Droit des Affaires y Doctor en Derecho Privado por la Universidad d'Aix-Marseille, Francia. Profesor de derecho civil e investigador del Instituto de Investigación en Derecho de la Universidad Autónoma de Chile.
Correo electrónico: gonzalo.ruz@uautonoma.cl



FACULTAD DE DERECHO
PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CHILE



**UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE CHILE**

**FACULTAD DE
DERECHO**

MÁS UNIVERSIDAD