Establece un máximo de llamadas telefónicas a objeto de proceder al cobro extrajudicial de créditos
Boletín N° 8253-03

La entrada en vigencia de la ley que establece una nueva institucionalidad en materia financiera como lo es el SERNAC Financiero, ha implicado que el Servicio Nacional del Consumidor se vea imbuido de mayores facultades o competencias asociadas a la defensa de los derechos de los consumidores que vean arbitrariamente violados en sus derechos por parte de las entidades oferentes en nuestro país.

Lo anterior constituye, sin lugar a equívocos, uno de los avances más significativos en materia de protección a los consumidores en toda la historia de nuestro país, es así como nunca las personas han contado con mecanismos legales e institucionales de defensa más explícitos que hoy en día, cuestión que como sociedad debiera enorgullecernos.

Sin embargo, y no obstante a los nuevos mecanismos de defensa incluidos en nuestro ordenamiento jurídico, aún persisten fenómenos que aunque legales, constituyen abiertas trasgresiones a los intereses o derechos de los consumidores constitucionalmente afianzados en nuestro Derecho. En efecto, en materia de cobranzas extrajudiciales no ha existido un control tendiente a resguardar la dignidad de las personas en el sentido de la oportunidad y cantidad de cobros efectuados por las casas comerciales y otras entidades a los consumidores.

Al respecto la ley indica que no puede haber acoso en el lugar de trabajo o en la casa, sin embargo no aclara de un modo explícito cuántas veces las oficinas de cobranzas pueden llamar por teléfono practicando estos cobros extrajudiciales.

En consecuencia la falta de regulación legal al tema ha dado pábulo para la existencia de malas prácticas en el sector como gastos de cobranza que superan los topes establecidos , informar deudas a terceros, llamados en horarios no permitidos e incluso cartas que simulan el ejercicio de acciones judiciales.

Que es por lo anterior que el presente proyecto de ley tiene por objeto prohibir los cobros excesivos, estableciendo un límite máximo de 4 veces por semana con el objeto de regular de un modo claro hasta donde constituye este procedimiento de cobro en un acto de información al consumidor para la solución de una deuda y no en acto de pura arbitrariedad y abuso que lo que busca es sencillamente molestar a las personas, generando problemas adicionales tanto en el entorno familiar como laboral y también social.

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: incorpórese una nueva parte final en el inciso final del artículo 39 bis de la ley 19.496 sobre derechos del consumidor en el siguiente sentido:

"El cobro extrajudicial de deudas impagas y practicado a través de llamadas telefónicas no podrá exceder de 4 veces por semana"