Boletín Nº 12.186-03

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señor Castro y señora Aravena, que limita las comunicaciones relacionadas con el cobro de deudas.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I.- La Constitución Política de la República en su artículo 19 numeral 1, asegura a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona.

II.- El actual artículo 37 inciso décimo de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor señala que: "Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.". Siendo esta la única norma que se hace cargo de la instrucción de las empresas de cobranza en la intimidad de las personas, sin embargo, limitada al mercado del crédito.

La norma antes transcrita se refiere al ámbito del crédito, haciéndose cargo únicamente de las llamadas que se reciben en la morada del deudor, lo cual parece limitado, toda vez que las llamadas son realizadas no solamente a la morada del deudor, pues como sabemos la penetración de la telefonía móvil supera en nuestro país a las líneas domésticas, con una penetración de 126,9 equipos por cada 100 habitantes, superando los 20 millones, por lo que una norma referida únicamente a las llamadas recibidas en la morada resulta lamentablemente limitada, sin conformarse a la realidad.

II.- Esta realidad debe ser recogida por nuestra legislación de forma urgente, pues son constantes la quejas, los comentarios que como parlamentarios escuchamos en el ejercicio de nuestra labor de representación. En este sentido resulta importante señalar los índices de endeudamiento que afectan a diferentes grupos en nuestro país, por lo cual, nos enfrentamos a una situación de común y general incidencia. Es más cuando acudimos a estudios en relación al endeudamiento nos encontramos con la encuesta Adimark dada a conocer el año 2017, que da cuenta de un 47% de compatriotas sometidos a algún tipo de deuda, de los cuales el 79% se encuentra ligado a un crédito[1], pero existen otros actores en el sistema de cobros vía telefónica, tales como las concesionarias de autopistas, las empresas de servicios y otras.

III.- La Corte Suprema en fallo del 1 de octubre de 2013 en Rol N° 4767 señaló que "si el objetivo de los llamados telefónicos es poner en noticias a la deudora de su morosidad, ésta se logra con una de dichas comunicaciones, pero insistir reiteradamente en el mismo lenguaje resulta desproporcionado e intimidatorio. Este ejercicio es el que resulta arbitrario, debe cesar, puesto que afecta la garantía de la integridad psíquica de la recurrente, por lo que el recurso será acogido, en razón de resultar vulnerada la garantía contemplada en el N° 1 del artículo 19 de la Carta Fundamental.". Esto a propósito del Recurso de Protección interpuesto en contra de una empresa del rubro de los cementerios, por haber realizado 6 llamadas en un plazo de 8 meses a la recurrente.

En otros fallos de Cortes de Apelaciones resolviendo materias similares, se ha citada el inciso 6° del artículo 37 de la Ley N° 19.496, el pasado 21 de septiembre fue el turno del Ilustre Tribunal de Alzada de Santiago, que señaló "Que efectuar nueve llamadas diarias, por una deuda, en circunstancias que lo que se pretende, es comunicar, poner en

[1] Distribución de los créditos: 45% retail; 34% bancos; 15% hipotecarios; 14% deuda educativa y 5% crédito automotriz.

conocimiento, informar al deudor que mantiene dicha deuda, resulta en el caso que nos ocupa, ser un ejercicio abusivo de una facultad, por lo que dichos actos revisten el carácter de ilegales y arbitrarios".

IV.- Establecer un límite claro a este tipo de llamadas se hace necesario, tomando en consideración que los Tribunales, conociendo de recursos de protección se han pronunciado en torno a que, en efecto, esta práctica resulta del todo atentatoria contra los derechos de los consumidores, debiendo el legislador incorporar criterios objetivos y concretos, con sanciones asociadas a su transgresión.

Con lo anterior se debe dejar establecido cual es la única finalidad que podrán tener las irrupciones en la intimidad de las personas a través de llamadas o mensajes, que deberán necesariamente cumplir una función limitada a la comunicación, evitando el abuso de la facultad de informar y transferir datos ente diferentes operadores económicos, como los titulares del crédito y las empresas de cobranza o de centros de llamados.

MODIFICACIONES PROPUESTAS

La iniciativa propone incorporar un nuevo artículo 28 C de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el fin de limitar la cantidad de llamados que se pueden realizar, además de determinar la finalidad que estas tienen, para luego determinar las sanciones asociadas al incumplimiento de los parámetros.

Es por lo anterior que proponemos a este Honorable Senado sancionar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Modifíquese la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el siguiente sentido:

Incorpórese un nuevo artículo 28 C, del siguiente tenor:

"Artículo 28 C.- Las comunicaciones que realicen los proveedores con el fin de poner en conocimiento del consumidor la existencia de una deuda o la morosidad de un crédito, tendrán como único fin entregar información de la misma, no pudiendo reiterarse, en el plazo de 60 días a menos que existan modificaciones en el monto adeudado. Se entenderán por comunicaciones el envío de correos electrónicos, cartas, llamadas telefónicas, mensajes de texto, envío de mensajes usando aplicaciones celulares o redes sociales, entre otras.

El que realice comunicaciones en transgresión al inciso anterior será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.".