

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 37 DE LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, A FIN DE ESTABLECER NUEVAS OBLIGACIONES A LOS PROVEEDORES DE CRÉDITO Y A LAS EMPRESAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

BOLETÍN N° 10226-03

OBJETIVO	El proyecto tiene por objeto imponer a los proveedores de créditos y a las empresas de cobranza extrajudicial, la obligación informar por escrito al deudor los derechos que le asisten en un procedimiento extrajudicial de cobro.
TRAMITACIÓN	SENADO –TERCER TRÁMITE-
ORIGEN DE LA INICIATIVA	Moción (Senadores Guillier; Ossandón; Tuma)
NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL	No tiene
URGENCIA	No tiene
COMISIÓN	Economía
SUGERENCIA DE VOTACIÓN	A favor.

IDEAS CENTRALES

El proyecto consta de un artículo único, que modifica el artículo 37 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Proyecto aprobado por el Senado en primer trámite constitucional

Se incorporan dos nuevos incisos al citado artículo 37, que, en lo sustancial, obligan a las empresas que realizan cobranza extrajudicial, así como también a los proveedores de créditos cuando

realicen gestiones de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, a **informar por escrito** al deudor lo siguiente:

- Nombre de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito según corresponda.
- Mención precisa del o los contratos, su fecha de suscripción y de la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o que se incurrió en mora y el monto adeudado.
- En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención expresa, clara y precisa de las tasas aplicadas, el tipo de interés y el período sobre el cual recaen.
- En caso que sean aplicables costos o gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen de conformidad a la ley, los impuestos, gastos notariales que se pudieren haber generado, así como cualquier otro importe permitido por la ley.
- La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan.
- Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial.

Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá cumplir la obligación de información.

Proyecto aprobado por la Cámara de Diputados en segundo trámite constitucional

A lo ya aprobado en el Senado, se le agregó como nueva letra g) del inciso primero del citado artículo 37, la obligación de informar, esta vez por parte del proveedor que concede el crédito, de las consecuencias directas para el deudor que puedan provenir del incumplimiento del crédito concedido.

Asimismo, se agrega un nuevo inciso tercero que permite resguardar que la información entregada en cumplimiento de esta ley solo sea conocida por el deudor, evitando cualquier maniobra que exponga esta información a terceros o familiares del deudor.

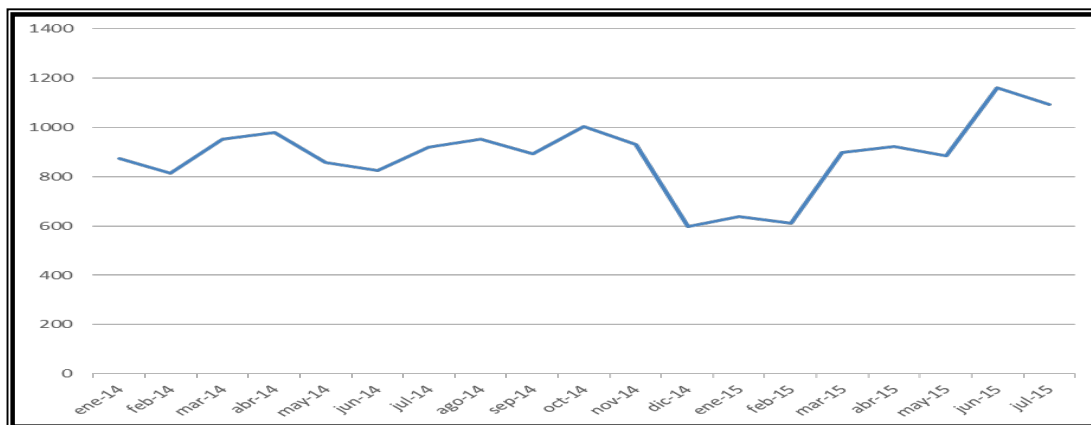
Por último, en cuanto a la obligación de información aprobada por el Senado, la Comisión de Economía determinó que esta obligación se debe cumplir solo una vez transcurridos a lo menos 10 días desde la mora o simple retraso.

COMENTARIOS

Antecedentes

El VII Informe de Deuda Personal, realizado por la Universidad San Sebastián, estimó en 3,4 millones la cantidad total de deudores morosos en el país¹. Estas cifras ponen de manifiesto la necesidad de que existan entidades intermedias que realicen la cobranza extrajudicial.

Sin embargo, cifras entregadas por el SERNAC, muestran que existe una alta tasa de reclamos respecto a cobranzas extrajudiciales que “no corresponden”.



¹ Información a diciembre de 2014

Importante también es tener a la vista los motivos por los cuales se han originado los reclamos:

MERCADO	Total 2014 -jul 2015	% 2014 -jul 2015
NO RECONOCE DEUDA	8399	50%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	3367	20%
COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	2245	13%
COBRO DE GASTOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL EXCESIVO	963	6%
INFORMA DEUDA A TERCEROS	878	5%
CARTA SIMULA ESCRITO JUDICIAL	418	2%
LLAMADO EN DIA/HORA INHABIL	300	2%
LLAMADO CON AMENAZAS	138	1%
COBRO DE GASTOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ANTES DE 15 DIAS DEL ATRASO	99	1%
LLAMADO DIA/HORA INHABIL	4	0%

Actual Regulación

La legislación vigente, contenida en el artículo 37 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, exige que la forma en la que se cobre extrajudicialmente debe siempre respetar la privacidad y la convivencia normal del hogar y del lugar de trabajo. En ese sentido, está prohibido:

1. El envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales.
2. Las comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la deuda.
3. Las visitas o llamados telefónicos en días domingos o feriados y antes de las 8:00 o después de las 20:00.
4. Gestiones de cobranza que afectan la privacidad del hogar y la situación laboral de los consumidores, como ocurre con las llamadas reiteradas; las llamadas o visitas al lugar de

trabajo del deudor; las amenazas, pudiendo llegar a configurar el delito de amenaza previsto y sancionado en el Código Penal, los amedrentamientos, etc.

Comentarios a la propuesta legislativa

La moción parlamentaria no busca modificar las normas por las cuales se realizan los procesos de cobranza extrajudicial, sino que únicamente otorgar mayor información al consumidor, que permita, en especial a la población que no ha tenido acceso a educación financiera, un mayor y mejor conocimiento de los derechos que le asisten como deudor.

En la discusión en la Cámara de Diputados, se tomó la sugerencia hecha por una diversidad de invitados (entre ellos CONADECUS y el Retail Financiero), en cuanto el cumplimiento de gran parte de los retardos en el pago de los créditos puede salvarse sólo con un llamado telefónico recordatorio.

De aprobarse la moción del Senado como venía, se corría el riesgo de que el deudor tomara la comunicación escrita como una acción beligerante o incluso de amedrentamiento, cuando un llamado realizado dentro de los primeros días de atraso en el cumplimiento de su obligación no implica más que un recordatorio.

Así, finalmente se optó porque la comunicación escrita se realice 10 días después del retraso o de la constitución en mora.

Debido a que el proyecto busca otorgar mayor información a los consumidores, en este caso a los deudores de crédito, siendo sus exigencias de fácil cumplimiento para las empresas de cobranza extrajudicial, y en vista de las modificaciones efectuadas por la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, sugerimos aprobar la iniciativa, a pesar del rechazo efectuado por la Comisión de Economía del Senado.