

PROYECTO DE LEY, EN TRÁMITE DE COMISIÓN MIXTA, 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° 10.226- 03).

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
<p align="center">LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES</p> <p>Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:</p> <p>a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que</p>	<p align="center">PROYECTO DE LEY:</p> <p>“Artículo único.- Agréganse, en el artículo 37 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, los siguientes incisos sexto y séptimo, nuevos, pasando los actuales incisos sexto y séptimo a ser octavo y noveno, respectivamente:</p>	<p align="center"><u>Artículo único</u></p> <p>- Ha reemplazado su encabezado por el siguiente:</p> <p>“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 37 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:</p>	<p>--Aprobar el siguiente proyecto de ley</p> <p>“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 37 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:</p>

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
<p>deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);</p> <p>b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;</p> <p>c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito. 2. Gastos notariales. 3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía. 4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor. 5. Cualquier otro importe permitido por ley; <p>d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;</p>			

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
<p>e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y</p> <p>f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.</p>		<p style="text-align: center;">*****</p> <p style="text-align: center;"><u>Número 1, nuevo</u></p> <p>- Ha introducido el siguiente número 1, nuevo:</p> <p>“1. Agrégase la siguiente letra g) en el inciso primero:</p> <p>“g) Las consecuencias directas que puedan provenir del incumplimiento del crédito concedido, sobre todos los bienes muebles e inmuebles del deudor, sean presentes o futuros, mediante el ejercicio de acciones tendientes a obtener el cumplimiento forzado o por equivalencia del crédito, y los efectos procesales del ejercicio</p>	<p>1. Agrégase la siguiente letra g) en el inciso primero:</p> <p>“g) Los efectos del incumplimiento del crédito concedido y los efectos procesales del ejercicio de la acción ejecutiva en los casos que corresponda, tales como el embargo, el retiro y remate de bienes, entre otros, de conformidad al reglamento.”.</p>

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
<p>No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los</p>		<p>de la acción ejecutiva en los casos que corresponda, como la traba del embargo, el retiro de especies y el remate de las mismas, entre otros. De igual forma, en el momento de la concesión del crédito deberá ponerse en conocimiento del deudor el listado de los bienes no embargables designados en el artículo 1618 del Código Civil.”.”.</p> <p style="text-align: center;">*****</p>	

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
<p>porcentajes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.</p>		<p style="text-align: center;"><u>Número 2, nuevo</u></p> <p>- Ha incorporado el siguiente número 2, nuevo :</p> <p>“2. Intercálase el siguiente inciso tercero, nuevo, pasando los actuales tercero, cuarto y quinto a ser incisos cuarto, quinto y sexto:</p> <p>“El proveedor del crédito o la empresa de cobranza deberá resguardar que la información entregada en cumplimiento de los artículos precedentes sólo sea conocida por el deudor, evitando cualquier maniobra que exponga esta información a</p>	

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
<p>El proveedor del crédito deberá realizar siempre a lo menos una gestión útil, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento impago. Si el proveedor no realizara oportunamente dicha gestión, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos indicados en el inciso anterior, se reducirá en 0,2 unidades de fomento.</p> <p>Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la</p>		<p>terceros o familiares del deudor.”.”.</p>	

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
<p>eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.</p> <p>Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.</p>		<p style="text-align: center;">*****</p> <p style="text-align: center;"><u>Número 3, nuevo</u></p> <p>- Ha contemplado como número 3, nuevo, el contenido en el artículo único del H. Senado, con las siguientes enmiendas:</p> <p>a) Ha incorporado como encabezado el siguiente:</p> <p>“3. Agréganse los siguientes incisos</p>	

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
	<p>“Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, deberán informar por escrito al deudor lo siguiente:</p> <p>1) Nombre de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda;</p> <p>2) Mención precisa del o de los contratos, de su fecha de suscripción, de la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o de aquella en la que se incurrió en mora y del monto adeudado;</p>	<p>séptimo, octavo y noveno, nuevos, pasando los actuales sexto y séptimo a ser incisos décimo y undécimo.”.</p> <p>b) Ha sustituido el encabezado del inciso sexto propuesto, que pasa a ser séptimo, por el siguiente:</p> <p>“Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, y los proveedores de créditos que efectúen estos procedimientos, una vez transcurridos a lo menos diez días desde la mora o simple retraso, deberán entregar al deudor la siguiente información:”.</p>	<p>2.- Agréganse los siguientes incisos sexto a noveno, nuevos, pasando los actuales sexto y séptimo a ser incisos décimo y undécimo.</p> <p>“Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, deberán informar al deudor lo siguiente:</p> <p>1) Individualización de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda;</p> <p>2) Mención precisa del o de los contratos, de su fecha de suscripción, de la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o de aquella en la que se incurrió en mora y del monto adeudado;</p>

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
	<p>3) En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención expresa, clara y precisa de las tasas aplicadas, del tipo de interés y del período sobre el cual aquellos recaen;</p> <p>4) En el caso que sean aplicables costos o gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen de conformidad a la ley, así como también de los impuestos, de los gastos notariales, si los hubiere, y de cualquier otro importe permitido por la ley;</p> <p>5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y</p> <p>6) Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial.</p>		<p>3) En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención expresa, clara y precisa de las tasas aplicadas, del tipo de interés y del período sobre el cual aquellos recaen;</p> <p>4) En el caso que sean aplicables costos o gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen de conformidad a la ley, así como también de los impuestos, de los gastos notariales, si los hubiere, y de cualquier otro importe permitido por la ley;</p> <p>5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y</p> <p>6) Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial, en especial el requerir el envío por escrito de la información señalada en los numerales precedentes. En caso que el consumidor guarde silencio al respecto, y una vez transcurrido quince días desde que la información</p>

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
	<p>En ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial, debiendo indicar expresamente que no se trata de un procedimiento que persiga la ejecución de los bienes del deudor.</p> <p>Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes."."</p>		<p>fue entregada, la empresa deberá enviársela por escrito.</p> <p>En ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial, debiendo indicar expresamente que no se trata de un procedimiento que persiga la ejecución de los bienes del deudor.</p> <p>El proveedor del crédito o la empresa de cobranza deberá resguardar que la información dispuesta en cumplimiento de los numerales precedentes sólo sea de conocimiento del deudor, evitando cualquier acción que haga pública esta información.</p> <p>Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes."."</p>

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
<p>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.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las</p>	<p style="text-align: center;">- - -</p>	<p>c) El inciso séptimo ha pasado a ser octavo, sin enmiendas.</p> <p>d) El inciso octavo ha pasado a ser noveno, sin modificaciones.</p>	<p>(Aprobado por la unanimidad de los miembros de la Comisión presente, Honorables Senadores señora Pérez y señores Pérez y Pizarro y Honorables Diputados señora Fernández y señores Belollo, Chahín y Tuma). (Unanimidad, 7x0).</p>

TEXTO LEGAL VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL	ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, RECHAZADAS POR EL SENADO	PROPUESTA DE LA COMISIÓN MIXTA
informaciones referidas en las letras a) y b).			
		<p style="text-align: center;">***</p> <p>- Ha incorporado el siguiente artículo transitorio:</p> <p>“Artículo transitorio.- El reglamento a que se refiere el inciso noveno del artículo 37 de la ley N° 19.496 deberá dictarse dentro del plazo de seis meses contado desde la fecha de publicación de esta ley.”.</p>	