

INFORME DE LA COMISIÓN DE MIXTA,
encargada de proponer la forma y modo de resolver las discrepancias producidas entre el Senado y la Cámara de Diputados respecto del 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 judicial.

BOLETÍN N° 10.226-03.

**HONORABLE SENADO
HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS:**

La Comisión Mixta constituida en conformidad con lo dispuesto por el artículo 71 de la Constitución Política de la República, tiene el honor de proponer la forma y modo de resolver las divergencias suscitadas entre el Senado y la Cámara de Diputados durante la tramitación del proyecto de ley de la referencia, iniciado en moción de los Honorables Senadores señores Manuel José Ossandón Irrarázaval, Alejandro Guillier Álvarez y Eugenio Tuma Zedán.

El Senado, en sesión del día 5 de septiembre del presente año, rechazó las modificaciones de la Cámara de Diputados, y procedió a designar como miembros de la Comisión Mixta a los Honorables Senadores que integran su Comisión de Economía, lo que comunicó a la Cámara de Diputados por medio de oficio N° 183/SEC/17, del mismo día.

La Cámara de Diputados, por su parte, en sesión de 6 de septiembre del año en curso, acordó que los Honorables Diputados señores Jaime Bellolio Avaria; Fuad Chahin Valenzuela, y Germán Verdugo Soto; señora Maya Fernández Allende, y señor Miguel Ángel Alvarado Ramírez concurrirían a la formación de la Comisión Mixta, lo que comunicó al Senado por medio de oficio N° 13.496, de esa misma fecha.

Previa citación del señor Presidente del Senado, la Comisión Mixta se constituyó con fecha 4 de octubre y, con el voto de la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señora Lily Pérez y señores Manuel José Ossandón (Jorge

Pizarro Soto) y Eugenio Tuma Zedán, y Honorables Diputados señores Jaime Bellolio Avaria; señora Maya Fernández Allende, y señor Miguel Ángel Alvarado Ramírez señores, eligió como Presidente al Honorable Senador señor Eugenio Tuma Zedán, abocándose de inmediato a su cometido.

Objetivo del proyecto.

El principal objetivo de la moción es imponer a las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también a los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, la obligación de informar por escrito al deudor los derechos que le asisten en un procedimiento extrajudicial de cobro. Para ello modifica el artículo 37 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Tramitación.

El Senado, en primer trámite constitucional, aprobó el siguiente proyecto de ley:

“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:

“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:

1) Nombre de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda;

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;

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;

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;

5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y

6) Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial.

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.

Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes.”.”.

Por su parte, la Cámara de Diputados, en segundo trámite constitucional, aprobó el proyecto de ley despachado por el Senado, con las modificaciones que se indican más adelante, todas las cuales fueron rechazadas por el Senado:

Artículo único

- Ha reemplazado su encabezado por el siguiente:

“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 37 de la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

Número 1, nuevo

- Ha introducido el siguiente número 1, nuevo:

“1. Agrégase la siguiente letra g) en el inciso primero:

“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 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.”.

Número 2, nuevo

- Ha incorporado el siguiente número 2, nuevo :

“2. Intercálase el siguiente inciso tercero, nuevo, pasando los actuales tercero, cuarto y quinto a ser incisos cuarto, quinto y sexto:

“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 terceros o familiares del deudor.”.

Número 3, nuevo

- Ha contemplado como número 3, nuevo, el contenido en el artículo único del H. Senado, con las siguientes enmiendas:

a) Ha incorporado como encabezado el siguiente:

“3. Agréganse los siguientes incisos séptimo, octavo y noveno, nuevos, pasando los actuales sexto y séptimo a ser incisos décimo y undécimo.”.

b) Ha sustituido el encabezado del inciso sexto propuesto, que pasa a ser séptimo, por el siguiente:

“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:”.

c) El inciso séptimo ha pasado a ser octavo, sin enmiendas.

d) El inciso octavo ha pasado a ser noveno, sin modificaciones.

- Ha incorporado el siguiente artículo transitorio:

“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.”.

Debate, acuerdos y proposición de la de la Comisión Mixta

La Comisión Mixta apoyó el espíritu de las modificaciones que introdujo la Cámara de Diputados al proyecto, según se indica a continuación:

1.- Hubo unanimidad de los miembros presentes en introducir una nueva letra en el inciso primero del artículo 37 de la ley N° 19.496, con la finalidad de que la información que el proveedor ponga a disposición del consumidor, dentro de una operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, también contemple las consecuencias directas que puedan provenir del incumplimiento del crédito concedido.

En el marco de lo anterior, se consensó en que la nueva norma exija a los proveedores poner a disposición de los consumidores “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”.

2.- También concordó en la importancia de resguardar que la información entregada en estas gestiones sólo sea conocida por el deudor, evitando cualquier maniobra que exponga esta información a terceros.

3.- El punto que generó una mayor discusión fue la modificación de la Cámara de Diputados en torno a exigir a las empresas que realicen cobranza extrajudicial así como también a los proveedores de créditos que efectúen estos procedimientos, esperar a lo menos diez días desde la mora o simple retraso, para proceder a entregar al deudor la información a la que alude el proyecto.

Al respecto, el Honorable Diputado señor Chahin hizo notar que la norma apunta a que la cobranza sea menos invasiva y evitar que esta se encarezca innecesariamente. Indicó que muchas veces basta una llamada telefónica al deudor haciéndole presente la tardanza en el cumplimiento de su obligación para que este responda.

Por su parte, el Honorable Diputado señor Bellolio planteó la necesidad que la referencia a ese plazo sea redactada de modo que no se entienda como uno indefinido.

El Honorable Senador señor Tuma se mostró partidario de lo propuesto por la Cámara en este punto, en la medida que, una vez transcurrido tal plazo, la información que debe ser entregada al deudor se realice por escrito, porque este medio permite fiscalizar el cumplimiento de la ley.

Finalmente la Comisión concordó con una norma de silencio inverso en favor del consumidor, en el sentido que este deberá ser informado de su derecho de requerir el envío por escrito de la información que detalla el proyecto, y que, en caso que el consumidor guarde silencio al respecto, y una vez transcurrido quince días desde que la información fue entregada, la empresa deberá enviársela por escrito.

Esta plazo de 15 días para el envío por escrito de la información, está en en armonía con el contemplado en el inciso tercero del artículo 37, relativo a la exigencia de realizar 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.

4.- En lo demás, acordó conservar el texto del Senado, con algunas modificaciones formales.

Una vez concluido el debate, en el que participaron todos los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Tuma y Pizarro y Honorables Diputados señora Fernández y señores Belollio, Chahín y Tuma, el señor Presidente, Honorable Senador señor Eugenio Tuma Zedán propuso a la Comisión Mixta, como modo de superar las diferencias entre el Senado y la Cámara de Diputados, dar su aprobación al siguiente texto:

“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 37 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agrégase la siguiente letra g) en el inciso primero:

“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.”.

2.- Agréganse los siguientes incisos sexto, séptimo y octavo, nuevos, pasando los actuales sexto y séptimo a ser incisos noveno y décimo.

“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:

1) Individualización de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda;

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;

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;

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;

5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y

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 literales precedentes. En caso que el consumidor guarde silencio al respecto, y una vez transcurrido quince días desde que la información fue entregada, la empresa deberá enviársela por escrito. En ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no iniciados 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.

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.

Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes.”.”.

--Puesta en votación la proposición, fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presente, Honorables Senadores señora Pérez y señores Tuma y Pizarro y Honorables Diputados señora Fernández y señores Belollo, Chahín y Tuma. (Unanimidad, 7x0).

PROPOSICION DE LA COMISIÓN MIXTA

En virtud de los acuerdos y votaciones antes consignados, vuestra Comisión Mixta, como forma y modo de resolver las discrepancias surgidas entre ambas Cámaras a raíz de la discusión de esta iniciativa, os propone aprobar el siguiente texto:

PROYECTO DE LEY

“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 37 de la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agrégase la siguiente letra g) en el inciso primero:

“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.”.

2.- Agréganse los siguientes incisos sexto, séptimo y octavo, nuevos, pasando los actuales sexto y séptimo a ser incisos noveno y décimo.

“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:

1) Individualización de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda;

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;

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;

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;

5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y

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 literales precedentes. En caso que el consumidor guarde silencio al respecto, y una vez transcurrido quince días desde que la información fue entregada, la empresa deberá enviársela por escrito. En ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no iniciados 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.

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.

Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes.”.”.

--Aprobado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señora Pérez y señores Tuma y Pizarro y Honorables Diputados señora Fernández y señores Belollo, Chahín y Tuma. (Unanimidad, 7x0).

Acordado en sesiones de miércoles 4 y martes 17 de octubre de 2017, con asistencia de los Honorables Senadores señor Eugenio Tuma Zedán (Presidente), señora Lily Pérez San Martín y señores Jorge Pizarro Soto (Manuel José Ossandón Irrázabal) y Rabindranath Quinteros Labra y de los Honorables Diputados señora Maya Fernández Allende y señores Miguel Ángel Alvarado Ramírez, Jaime Belloio Avaria, Fuad Chahin Valenzuela y Joaquín Tuma Zedán

Sala de la Comisión, a 20 de octubre de 2017.

PEDRO FADIC RUIZ
Abogado Secretario de la Comisión