Nº152 /SEC/21

Valparaíso, 23 de marzo de 2021.

A S.E.
el Presidente de la
Honorable Cámara de
Diputados

Tengo a honra comunicar a Vuestra Excelencia que el Senado ha dado su aprobación al proyecto de ley, de esa Honorable Cámara, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los Boletines Nºs. 13.468-03 y 13.573-03, refundidos, con las siguientes enmiendas:

ARTÍCULO ÚNICO

N° 1

Lo ha sustituido por el siguiente:

"1.- Modifícase el artículo 37 del siguiente modo:

a.- Incorpórase en el inciso sexto, que pasa a ser inciso séptimo, un numeral 7), nuevo, del siguiente tenor:

"7) El o los medios de contacto para que el consumidor pueda comunicarse, respecto de las actuaciones de cobranza extrajudicial.".

b.- Considérase el actual inciso noveno como inciso final.

c.- Sustitúyese el inciso décimo del artículo 37, por los siguientes:

“Las actuaciones de cobranza extrajudicial, cualquiera sea su naturaleza, medio de comunicación o momento en que se realicen, deberán ajustarse a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar.

Se entenderá que no se da cumplimiento a los principios individualizados en el inciso precedente, cuando el proveedor del crédito o la empresa de cobranza efectúe más de un contacto telefónico o visita por semana, con el objeto de poner en conocimiento del deudor la información a que se refiere el inciso sexto. Del mismo modo, se entenderá que no se da cumplimiento a dichos principios cuando, respecto de otras actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas a través de otros medios, tales como correspondencia por correo, mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea, se realicen más de dos gestiones por semana, las que deberán contar con una separación de, al menos, dos días.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de ninguna clase de documento, mensaje o comunicación que sea, aparente ser o haga referencia a un escrito, resolución o actuación judicial de toda especie; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas a la morada del deudor o llamados telefónicos 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.

Los proveedores o las empresas de cobranza deberán registrar, almacenar y mantener disponible el tipo y frecuencia de las gestiones que realicen por cada deudor por un plazo de al menos dos años, contado desde su realización.

Se deberá poner término inmediato a las actuaciones de cobranza extrajudicial una vez emplazado el consumidor en un juicio de cobro o iniciado a su respecto un procedimiento concursal.

En las denuncias, demandas o querellas que se formulen por infracción a las conductas prohibidas en este artículo, el tribunal competente, de oficio o previa solicitud del Servicio o del particular afectado, podrá disponer la suspensión inmediata de las actuaciones de cobranza extrajudicial, cuando los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten.”.

d.- Considérase el actual inciso décimo primero como inciso segundo.”.

° ° ° °

Ha introducido los siguientes números 2, 3 y 4, nuevos, del siguiente tenor:

“2.- Derógase el artículo 39 A.

3.- Sustitúyese el inciso tercero del artículo 39 B por el siguiente:

“Lo dispuesto en este artículo, en el inciso primero, letra f), y en los incisos tercero y siguientes del artículo 37, será aplicable, asimismo, a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador.”.

4.- Reemplázase el artículo 39 C por el siguiente:

“Artículo 39 C.- No obstante lo señalado en el epígrafe del presente párrafo 3º, se aplicará lo dispuesto en los incisos tercero y siguientes del artículo 37, y en los artículos 39 y 39 B, a todos los proveedores y a todas las operaciones de consumo regidas por esta ley, aun cuando no involucren el otorgamiento de un crédito al consumidor.”.”.

° ° ° °

N° 2

Ha pasado a ser N° 5, sustituyéndose el artículo 6° transitorio que incorpora por el siguiente:

“Artículo 6°.- Durante la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, a propósito de la pandemia de COVID-19, declarado por el decreto supremo N°104, de 18 de marzo de 2020, y sus sucesivas prórrogas, y por los sesenta días posteriores al término de la última de ellas, las llamadas o visitas de cobranza extrajudicial a que se refiere el artículo 37 de esta ley podrán realizarse sólo dos veces al mes, respecto de cada deudor.”.

- - -

Lo que comunico a Su Excelencia en respuesta a su oficio Nº 15.852, de 2 de septiembre de 2020.

Acompaño la totalidad de los antecedentes.

Dios guarde a Vuestra Excelencia.

YASNA PROVOSTE CAMPILLAY
Presidenta del Senado

RAÚL GUZMÁN URIBE
Secretario General del Senado