



**Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de límites a la cobranza telefónica de créditos de consumo**

**Boletín N° 13468-03**

**IDEAS GENERALES.**

La pandemia mundial del Sars-Cov-2 ha supuesto una alteración importante en el desarrollo cotidiano de las formas de vida a las que estábamos acostumbrados. En efecto, todos los países que han reportado casos de contagios se han visto obligados a tomar medidas de restricción de la libre circulación y de prohibición de reunión con el objeto de disminuir la velocidad de propagación del virus. Ello por cierto, ha significado una afectación directa a las actividades productivas. En efecto, se ha visto el cierre de locales comerciales o industrias que no resultan esenciales ante esta crisis sanitaria. Por su parte, diversas empresas han dispuesto la modalidad de teletrabajo para aquellos puestos cuya función puede cumplirse de forma remota.

Con todo, el ministerio de hacienda pronostica una importante recesión económica. El Ministro Briones ha anunciado un plan de inversión de más de US \$ 11.700 millones, destinados a la protección de los puestos de trabajo y de las pequeñas y medianas empresas.

Sin embargo, se adelanta desde ya, que la crisis económica no permitirá salvar a todas las empresas del país.

En este sentido, y con el objeto de otorgar tranquilidad y protección a los miles de trabajadores se han dispuesto una serie de medidas que buscan aliviar la situación económica. Entre ellas destaca el pago de remuneraciones desde el fondo de desempleo, la postergación de los cobros de cuentas de servicios básicos para el sector más vulnerable del país, y actos de iniciativa privada donde la banca ha anunciado la postergación de créditos de consumo e hipotecarios en hasta seis cuotas sin interés.

Lo anterior, pone de manifiesto que en esta crisis, todos los actores sociales pueden y deben aportar a la superación de la crisis. Evidentemente la mayor exigencia se la lleva el Estado en cuanto debe cumplir con el deber de protección de la población, pero ello no obsta a que el sector privado colabore de forma directa para hacer frente a esta crisis, como se ha dado hasta ahora.

Sin embargo, pareciera ser que no todas las empresas se encuentran en la misma sintonía. Y es que en estos últimos días, se reportan llamadas de cobranza que resultan excesivas, por atrasos mínimos en el pago de cuotas. En efecto, no se condice la actitud de las empresas de cobranza extrajudicial, y la de sus mandantes, que aún frente a una de las peores crisis sanitarias y económicas del país en los últimos cien años, insistan en mantenerse en funcionamiento normal sin empatizar con sus clientes que están atravesando complejos escenarios y apuros económicos.

En este sentido, el presente proyecto de ley tiene por objeto limitar las llamadas de cobranza extrajudicial, y suspender las mismas cuando el país se encuentre en estado de catástrofe.

### **CONSIDERANDO.**

1. Que, la ley de protección del consumidor faculta a las empresas de cobranza extrajudicial a poner en conocimiento del deudor el o los contratos suscritos, y la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o de aquella en que se incurrió en mora, como también del monto adeudado. Esta comunicación por cierto, puede ser vía telefónica, pero no puede ser reiterada. Si bien la legislación en esta materia pareciere no establecer límites, debe tenerse presente que los más altos tribunales de justicia de nuestro país, vía recurso de protección, han sostenido que las llamadas constantes y reiteradas importan una afectación de la garantía constitucional del artículo 19 N° 1, en lo que a integridad física refiere, y también en menor medida, a la garantía constitucional sobre vida privada.
2. En este sentido, las diversas Cortes de Apelaciones de nuestro país han sostenido que si el objetivo de la llamada es poner en conocimiento del deudor, la deuda y su obligación vencida, ello se cumple con la primera llamada<sup>1</sup>, por lo que toda llamada posterior carece de fundamento, por lo que excede lo legal.
3. Que, sumado a lo anterior, las llamadas realizadas a familiares o terceros no tienen sustento en el ordenamiento jurídico, siendo también consideradas arbitrarias e

---

<sup>1</sup>Causa Rol N° 11/2015, Corte de Apelaciones de Punta Arenas, considerando décimo quinto

ilegales, y que si la persona deudora proporcionó un número diferente, basta que la persona que responda informe que el número no es del titular de la deuda, para que las llamadas posteriores a ese número sean fuera del marco de la legalidad<sup>2</sup>.

4. Sin embargo, las denuncias por llamadas abusivas, reiteradas y de carácter hostigoso sigan produciéndose, y hoy, en plena crisis sanitaria y económica, resultan aún más contrarias a la ética y demuestran una profunda falta de sintonía con la ciudadanía.
5. Sumado a lo anterior, debe tenerse presente que si los call center se encuentran en funcionamiento, significa que actividades no esenciales están operativas, con el consiguiente riesgo de exponer a sus trabajadores a un posible contagio.
6. Por todo lo anterior, este proyecto de ley busca poner límite a las llamadas de cobranza extrajudicial, como también prohibir las mismas cuando se haya decretado estado de excepción constitucional, atendida que las condiciones fácticas distan enormemente de un escenario normal o habitual.

## **CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY.**

El presente proyecto de ley agrega un nuevo artículo 37 B dentro de la ley de protección de los derechos de los consumidores y limita las llamadas de cobranza, permitiéndose sólo una por mes. Con todo, si se hubiere decretado estado de excepción constitucional, las llamadas de cobranza se encontrarán prohibidas mientras se encuentre vigentes dicho estado de excepción.

---

<sup>2</sup>Causa Rol N° 34.199/2016, Corte de Apelaciones de Santiago, considerando quinto

## **PROYECTO DE LEY.**

Artículo único: Agréguese un nuevo artículo 37 b dentro de la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, de acuerdo al siguiente texto:

*“Las llamadas telefónicas que realizan las empresas de cobranza extrajudicial o el proveedor, y que tengan por objeto informar al consumidor sobre la existencia de una deuda o el vencimiento de una o más cuotas de una obligación dineraria, sólo podrán realizarse en días y horas hábiles y no podrán exceder el límite de una llamada mensual.*

*Con todo, cuando se haya decretado estado de excepción constitucional, las llamadas telefónicas a las que refiere el inciso anterior, estarán prohibidas mientras esté vigente dicho estado de excepción.*

*Quienes infrinjan lo dispuesto en este artículo, serán sancionados con multas de 5 a 25 unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal. La reiteración de la infracción se sancionará duplicando el monto original.”*