Boletín N° 13.676-03

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señor Guillier, señoras Provoste y Órdenes, y señores Araya y Chahuán, que regula días y horas para efectuar las gestiones de cobranza extrajudicial previstas en la ley N° 19.496, de Protección al Consumidor, y fija una norma transitoria sobre la materia durante los estados de excepción constitucional.

Considerando:

1. La Ley 19.469, sobre Protección del Consumidor, establece que la etapa de cobranza extrajudicial se extiende desde el vencimiento del plazo de 20 días de morosidad o simple retardo, hasta el pago efectivo de la deuda o hasta la notificación válida de la demanda. Durante esta etapa, el proveedor puede realizar aquellas gestiones tendientes a comunicar la situación de mora o retardo, al consumidor, con la finalidad de obtener el pago de dicha deuda, en cumplimiento de las exigencias, requisitos y prohibiciones establecidos en los incisos correspondientes del artículo 37°
del mismo cuerpo legal.

2. Efectivamente, el mencionado artículo 37°, en su inciso onceavo, establece: "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." (destacado es nuestro).

3. Por su parte, el artículo 59°, inciso segundo, del Código de Procedimiento Civil, a su vez, dispone: "Son días hábiles los no feriados. Son horas hábiles las que median entre las 8 y las 20 horas."

4. Como se desprende claramente de las disposiciones legales mencionadas, respecto de las actividades de cobranza extrajudicial:

a. Los acreedores, directamente o por mandatarios, pueden efectuar actuaciones de cobranza desde las 8 de la mañana hasta las 8 de la noche;
b. Estas actuaciones de cobranza pueden ocurrir de lunes a sábado;

c. No hay limitaciones en cuanto al número de actuaciones de cobranza a efectuar; y

d. Las actuaciones de cobranza se hacen generalmente en atención a cada crédito considerado individualmente, no basándose en el consumidor, y por tanto a más créditos de un consumidor, más actuaciones de cobranza respecto de él.

5. Lo anterior, en la práctica, constituye una absoluta desregulación de las actividades de cobranza extrajudicial, perjudicando flagrantemente a los consumidores o deudores, en beneficio de los acreedores. Se ha constatado por el SERNAC y las entidades ciudadanas de protección a los consumidores el permanente abuso y exceso que se hace de esta desregulación por parte de los acreedores, generando menoscabo a la garantía constitucional consagrada en el artículo 19 N°1 respecto integridad psíquica de los afectados, quienes permanentemente se sienten intimidados y angustiados, arrastrando con ello a sus núcleos familiares.

6. Si lo anteriormente expuesto hace evidente mejorar la regulación de las actividades de cobranza extrajudicial, la actual declaración de estado de excepción constitucional por la situación de pandemia ocasionada por el COVID-19 ha agravado la situación. En efecto, la crisis económica que ya sienten las familias chilenas, el desempleo e inestabilidad laboral que se está sufriendo por nuestros compatriotas, la angustia de no poder cubrir los gastos mínimos de la familia, sumado al provocado por no poder cancelar sus deudas, tienen necesariamente que afectar la integridad psíquica de los chilenos, y las actividades de cobranza desreguladas no hacen más que agravarlo.

7. De lo antes expuesto se desprenden los objetivo de la presente moción, a saber: i) establecer una regulación de días y horarios razonables, que no afecten a los consumidores o deudores, para las actividades de cobranza extrajudicial, y ii) establecer una regulación de días y horarios para estas mismas actividades de de cobranza extrajudicial durante la vigencia de declaración de estado de excepción constitucional y meses inmediatamente siguientes, a fin de aliviar la carga psíquica que estas actividades tiene de por si en quien es su destinatario, en atención al contexto.

Por las razones antes expuestas, sometemos a vuestra consideración el siguiente:

PROYECTO DE LEY

"**ARTÍCULO PRIMERO**.- Se modifica el artículo 37°, inciso onceavo, de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, suprimiendo la frase "durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil", y se la reemplaza por la frase "en un número superior a dos veces a la semana, con independencia del número de créditos existente respecto de cada consumidor, entre las 10 y 14 horas, de lunes a viernes"".

"ARTÍCULO SEGUNDO.- Se agrega el siguiente artículo transitorio a la Ley 19.496, de Protección al Consumidor: "Una vez declarado cualquiera de los estados de excepción constitucional, mientras se mantenga vigente, y hasta por un lapso de 3 meses desde su terminación, las actuaciones de cobranza extrajudicial, por cada institución acreedora, y con independencia del número de créditos existente respecto de cada consumidor, solo podrán efectuarse una vez a la semana, en día hábil, de lunes a viernes, y entre las 10 y 14 horas. En todo caso, si el consumidor acredita de cualquier manera que se encuentra cesante, sin ingresos, o que estos han disminuido considerablemente a contar del periodo de la declaración de estado de excepción, solo podrá volver a ser contactado al mes siguiente a la fecha de la última actuación de cobranza.