

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO, MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO, RECAÍDO EN EL 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 EXTRAJUDICIAL.

BOLETÍN N° 10.226-03 (S)

La Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo informa el proyecto de ley mencionado en el epígrafe, de origen en una moción de los H. Senadores señores Ossandón, Guillier y Tuma.

La iniciativa ingresó a tramitación en el Senado, con fecha 5 de agosto de 2015.

I.- CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS

1.- Idea matriz o fundamental del proyecto

Imponer a los proveedores de créditos y a las empresas de cobranza extrajudicial, la obligación de informar por escrito al deudor los derechos que le asisten en un procedimiento extrajudicial de cobro.

2.- Normas de carácter orgánico constitucional o de quórum calificado

No hay.

3.- Trámite de Hacienda

No requiere.

4.- El proyecto fue aprobado en general por 5 votos a favor de los diputados señores Chahin, don Fuad; señora Fernández, doña Maya; Poblete, don Roberto; Tuma, don Joaquín, y Van Rysselberghe, don Enrique.

5.- Artículos o indicaciones rechazados

No hay.

6.- Se designó Diputado Informante al señor TUMA, don JOAQUÍN.

La Comisión contó con la asistencia de los señores Rodrigo Romo, Jefe de la División de Consumo Financiero del SERNAC, y Adrián Fuentes, Coordinador Jurídico del Ministerio de Economía.

Concurrieron también los señores Hernán Calderón, Presidente de CONADECUS; Juan Araya, Presidente de CONAPYME; Héctor Tejeda, Presidente de UNAPYME; Lautaro Videla, Presidente del Instituto de la Pequeña Empresa y la Economía Social (IPEES); Javier Vega, Gerente de Asuntos Corporativos del Comité del Retail Financiero, y el Abogado Asesor de dicha entidad, señor Eduardo Escalona.

II.- ANTECEDENTES

En los fundamentos del proyecto se hace presente el abuso de entidades intermedias que se dedican a realizar la cobranza extrajudicial en un universo de deudores morosos estimado en 3,4 millones de personas, según el informe elaborado por la Universidad San Sebastián con datos proporcionados por Equifax que incluye las deudas impagas contraídas hasta diciembre de 2014. Estas cifras, sin duda, evidencian la crítica realidad de gran parte de la población chilena que debe recurrir al endeudamiento por diversas razones.

En opinión de los autores de la moción para terminar con las malas prácticas existentes en la cobranza extrajudicial no hace falta realizar grandes reformas legales, sino más bien corresponde hacer un pequeño ajuste normativo que permita nutrir a los consumidores de más información respecto de sus derechos.

III.- PROYECTO APROBADO POR EL SENADO

Con el propósito antes mencionado, se modifica el artículo 37 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, agregando los incisos siguientes:

“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.”.

IV.- DISCUSIÓN GENERAL DEL PROYECTO

El señor Rodrigo Romo se refirió, en primer lugar, a la normativa que rige actualmente la cobranza extrajudicial. Se trata del artículo 37 de la LPDC, el que, en relación a la forma de aquella, señala que se debe respetar siempre la privacidad y la convivencia normal del hogar y del lugar de trabajo del deudor. En tal sentido, la norma prohíbe:

1. El envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales, pues generan en el destinatario un temor que no está amparado en la realidad. Esta práctica llegó a ser tan habitual que incluso algunas empresas de cobranza ingresaban a distribución, en la Corte de Apelaciones de Santiago, escritos de demanda sin la intención de tramitarlos, sino con el único fin de amedrentar al deudor mediante su notificación, lo que llevó a la Corte Suprema a dictar un autoacordado que obligaba a designar mandatario en las causas incoadas a los cinco días de su ingreso.

2. Las comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la deuda. No es posible presionar al consumidor dando a conocer la existencia de la deuda a su familia, a su empleador, etcétera.

3. Las visitas o llamados telefónicos en días domingos o festivos y antes de las 8:00 o después de las 20:00 horas.

4. Gestiones de cobranza que afectan la privacidad del hogar y la situación laboral de los consumidores (llamadas reiteradas, llamadas o visitas al lugar de trabajo del deudor, amedrentamientos, amenazas, pudiendo este último llegar a configurar el delito de amenazas previsto y

sancionado en el Código Penal). Al respecto, la Corte Suprema dictó sentencia en un recurso de protección estableciendo que un solo llamado telefónico basta para poner en conocimiento del deudor la existencia de la obligación.

En lo que atañe a los gastos de cobranza, la misma norma señala que ellos solo pueden empezar a devengarse una vez transcurridos 20 días desde el vencimiento de la deuda o cuota de que se trate, y define las sumas que pueden llegar a exigirse por tal concepto en función del monto adeudado (por obligaciones de hasta 10 UF, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 UF, 6%, y por la parte que exceda de 50 UF, 3%).

En cuanto a los reclamos recibidos por el SERNAC en esta materia, señaló que ellos han crecido desde 10.600 en 2014 a alrededor de 11.000 en 2016, lo que representa entre el 3,5 y el 4% del total de reclamos ingresados al Servicio. La mayor parte de ellos (74%) se relaciona con el mercado financiero y se dirigen principalmente contra empresas del *retail* por tarjetas de crédito (37%), bancos (18%) y empresas de cobranza (8%). Los motivos que justifican estos reclamos dicen relación mayoritariamente con el cobro de deudas que los afectados desconocen (44%), pero también con malas prácticas tales como: cobranzas que afectan la privacidad familiar y laboral (fuera de horario y otras, 22%), cobro de deuda de tercero no conocido en el domicilio (18%), informe de deuda a terceros (7%) y cobro excesivo de gastos de cobranza extrajudicial (5%). También hay quejas por llamados en días u horas inhábiles, llamados con amenazas o cartas que simulan ser escritos judiciales (1%). Como resultado de la mediación efectuada por el SERNAC en estos casos, el 56% de los reclamos fue acogido por los proveedores, el 38% fue rechazado y el 5% no obtuvo respuesta alguna.

En relación con el proyecto en estudio, expresó la opinión favorable del SERNAC a su respecto, por cuanto la actual regulación no contempla exigencias específicas en cuanto a la entrega de información sobre la cobranza extrajudicial y a los derechos de los consumidores en la materia. En ese contexto, este instrumento de política resulta muy adecuado, particularmente respecto de la población más vulnerable, que tiene un alto grado de desconocimiento sobre sus derechos como consumidor, y normalmente se encuentra en una situación comprometida.

El diputado señor Chahin advirtió que el deber de informar por escrito antes de iniciar cualquier gestión de cobranza puede revertirse en perjuicio de los consumidores si, ante el desconocimiento del domicilio del deudor, por ejemplo, se bloqueara y judicializara la cobranza, con el consiguiente aumento de gastos para el demandado. Sugirió flexibilizar la norma propuesta.

La diputada señora Fernández planteó la necesidad de prever las dificultades que pueden presentarse para enviar la comunicación que exige el proyecto a las personas no videntes o que no dominan ciertos medios tecnológicos, como también la de establecer un plazo para la dictación del reglamento a que se refiere la iniciativa.

El diputado señor Bellolio sugirió poner énfasis en el deber de informar al consumidor, en lugar de exigir que sea por escrito, de modo que se puedan utilizar distintas vías.

El señor Rodrigo Romo coincidió en que el principal objetivo del proyecto es asegurar que se entregue información adecuada a los consumidores, aunque la forma de hacerlo puede discutirse. Sin embargo, debe tratarse de un mecanismo que permita dejar constancia de la entrega, y en eso parece basarse la exigencia de que se informe por escrito, la cual podría ser, incluso, complementaria al uso de otros medios.

El señor Adrián Fuentes agregó que la moción en debate fue concebida para terminar con una práctica bastante extendida entre las empresas de cobranza, como es la simulación de una gestión judicial, que muchas veces impulsa a la gente a reprogramar sus deudas, en condiciones muy desventajosas, por miedo a las consecuencias. De ahí que su objetivo es reforzar el deber de informar, especificando para este caso concreto qué información y en qué condiciones se debe entregar, qué se puede o no hacer, etcétera. En cuanto a la expresión "por escrito", señala que en el Senado siempre se entendió como comprensiva de medios electrónicos.

El señor Hernán Calderón enfatizó que las cobranzas extrajudiciales son un problema que los consumidores están sufriendo permanentemente y son cada vez más los que llegan a las oficinas de CONADECUS a reclamar por las conductas abusivas de las empresas que las practican. Precisó que entre tales actos están las visitas al lugar de trabajo del deudor; las llamadas en días y horas inhábiles; el envío de cartas que aparentan ser escritos judiciales, advirtiendo que de no pagarse la deuda en determinada fecha se procederá a embargar los bienes del obligado, etcétera. De esta manera, dichas empresas obligan al consumidor, bajo presión ilegítima, a renegociar sus deudas en las peores condiciones, llevándolo al sobreendeudamiento.

No obstante lo anterior, el artículo 37 de la LPDC es claro en señalar que "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". Destacó el expositor que los consumidores no pierden sus derechos por tener deudas morosas o atrasadas y, en consecuencia, todas estas actuaciones resultan ilegítimas.

Comentó que CONADECUS ofrece talleres semanales, en distintas sedes comunitarias, sobre derecho del consumidor y educación financiera, tema este último en el que se tratan las cobranzas judicial y extrajudicial, y se indica a los consumidores cómo reaccionar frente a las actuaciones de las empresas de cobranza. Asimismo, se les enseña a reconocer y a verificar la autenticidad de un escrito judicial, para evitar que sean amedrentados con documentos que no lo son. En general, se les da a conocer la normativa que regula la cobranza extrajudicial y los derechos que esta les confiere.

No obstante, planteó que, cuando una persona tiene hoy dos o más cuotas impagas durante más de 90 días, puede acogerse a la Ley de Insolvencia y Reemprendimiento, pero lo primero que debe hacer si su solicitud es acogida es declarar quiénes son sus acreedores y cuál es su patrimonio, lo cual considera una anomalía porque el acreedor podría utilizar esta información en su beneficio, optando por la liquidación, si el patrimonio del deudor es igual o superior al monto adeudado, o por la renegociación, si aquel es menor que este. Así las cosas, en el primer caso, CONADECUS aconseja a los consumidores recurrir al pago por consignación, ante notario o ante el tribunal respectivo si el asunto está judicializado. Sin embargo, sería necesario actualizar y perfeccionar este procedimiento.

Abogó por que se apruebe el proyecto en debate, porque hoy en día existe una asimetría de información en materia de cobranza extrajudicial que se debe subsanar y, por una cuestión cultural, estimó necesario que esa información se haga llegar al deudor en soporte de papel, anticipándose a cualquier acción que el acreedor pueda emprender en su contra.

El señor Javier Vega valoró la iniciativa legal en estudio en cuanto contribuye a erradicar las malas prácticas que confunden a los consumidores. Afirmó que es bueno actualizar la legislación y entregar más información oportuna, transparente y veraz a los usuarios de los servicios financieros, sobre todo, en lo que respecta a los procesos a que da lugar la cobranza extrajudicial. Compartió lo señalado en el proyecto en orden a que, para terminar con las malas prácticas de cobro no hace falta una gran reforma legislativa, sino que bastan algunos ajustes para abordar en forma razonable el problema. Sin perjuicio de ello, expresó la disposición del Retail Financiero a formular propuestas para perfeccionar la iniciativa en debate.

El señor Eduardo Escalona hizo presente que el inciso tercero del artículo 37 de la ley N° 19.496, que el proyecto no menciona ni modifica, dispone que "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."

La primera "gestión útil" consiste, entonces, en recordar el pago de una deuda atrasada a los clientes, a través de distintos medios, que pueden ser por escrito o vía electrónica (mensajes de texto, *emails* o llamadas telefónicas), y ha contribuido a que los deudores de crédito se pongan al día en el pago de sus obligaciones.

Por su parte, el nuevo inciso sexto que se propone agregar al citado artículo 37 establece que "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:[...]".

Lo relevante es compatibilizar esta nueva norma con la anterior, de modo que no se confunda la "gestión destinada a la obtención del pago de la deuda" con la denominada "gestión útil" regulada en el mismo artículo, que no tiene costo y que es positiva para el deudor, y cuyo fin es recordar el pago de una deuda atrasada dentro de los primeros 15 días de su vencimiento. En síntesis, es importante evitar que el envío de la información que exige el proyecto cause confusión en los consumidores, entorpeciendo el carácter positivo de las llamadas "medidas recordatorias para pagar". Sin perjuicio de ello, no hay dudas en cuanto a que el medio escrito se cumple a través de cualquier medio tecnológico.

En cuanto al listado de cosas que el inciso sexto propuesto exige informar al deudor, no tiene el expositor objeciones que hacer, e incluso manifestó que si posteriormente se agregara algo más por la vía reglamentaria sería también positivo. No obstante, consideró que dicho listado debiera ser materia del reglamento exclusivamente, pues ya existe una normativa similar para las tarjetas de crédito –que es el producto relevante para el retail financiero–, la que sería aconsejable extender a otras operaciones de crédito.

En relación con el inciso séptimo (segundo párrafo del numeral 6 del inciso sexto) propuesto, si bien compartió el espíritu de la norma, sugirió que se establezca reglamentariamente el texto de la comunicación que permita aclarar al deudor que la gestión de cobro que se inicia a través de ella no es un procedimiento que persiga la ejecución de sus bienes, para que no existan dudas sobre su adecuación a la normativa vigente.

Con respecto al inciso noveno (séptimo), opinó que el reglamento que allí se ordena dictar podría reproducir, con las adecuaciones pertinentes, lo dispuesto en el decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, para hacerlo aplicable a otras obligaciones de dinero vencidas, diferentes a las que emanan de dichos medios de pago.

Finalmente, sugirió incluir una norma transitoria que disponga una entrada en vigencia diferida de la ley en proyecto, esto es, que comience a regir al tercer mes siguiente al de la publicación del reglamento que se dicte en virtud de sus disposiciones, lo cual resulta relevante para adecuar los sistemas informáticos con miras a cumplir con las nuevas exigencias legales; para difundir la nueva normativa y para capacitar al personal de los proveedores y de los fiscalizadores.

En resumen, el Comité del Retail Financiero propuso:

1. Simplificar la información, para que sea recibida por el consumidor sin entorpecer las gestiones destinadas a recordar el cumplimiento de una obligación en mora o atrasada.

2. Que el requerimiento de envío de información definida en el proyecto de ley se realice a partir del trigésimo día posterior al vencimiento

de la obligación, para que no se confunda con aquella medida recordatoria que se debe ejecutar a partir del día 15.

3. Especificar en el reglamento el listado de materias que se deben comunicar al consumidor y una leyenda (tipo) para facilitar su comprensión.

4. Incluir una norma que establezca la entrada en vigencia diferida de la ley, a contar del tercer mes siguiente al de la publicación del reglamento que se dicte con sujeción a ella.

V. DISCUSIÓN PARTICULAR DEL PROYECTO

En la discusión particular del proyecto, el diputado señor Tuma formuló indicación para agregar al artículo 37 de la ley N° 19.496 la siguiente letra g):

"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 son, por ejemplo, la traba del embargo, el retiro de especies y el remate de las mismas, entre otros. De igual forma, deberá ponerse en conocimiento del deudor al momento de la concesión del crédito, el listado de los bienes no embargables designados en el artículo 1618 del Código Civil. La infracción a las normas de este literal, será sancionada con un multa de 50 a 200 UTM."

El diputado señor Bellolio recordó que la multa genérica contemplada en la LPDC fue recientemente modificada, quedando en un monto variable de hasta 300 UTM, graduable por el juez según las circunstancias del caso.

Por esa razón, a propuesta del diputado señor Chahin, se acordó eliminar la última oración contenida en la indicación en comento, concluyendo su texto con la frase "artículo 1618 del Código Civil".

Puesta en votación la indicación precedente, con la modificación antedicha, fue aprobada en forma unánime, por 8 votos a favor, de la diputada señora Fernández, doña Maya; y de los diputados señores Auth, don Pepe; Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Lavín, don Joaquín; Tuma, don Joaquín, y Van Rysselberghe, don Enrique.

El diputado señor Chahin formuló una indicación para agregar al artículo 37 de la ley N° 19.496 un nuevo inciso 3°, pasando el actual 3° a ser 4°, del siguiente tenor:

"El proveedor del crédito o la empresa de cobranza deberá resguardar que la información entregada en cumplimiento de los artículos precedentes solo sea conocida por el deudor, evitando cualquier maniobra que exponga esta información a terceros o familiares del deudor."

El diputado señor Bellolio observó que esta indicación impediría entregar la información requerida al fiador y al codeudor solidario.

El diputado señor Chahin hizo presente que el acreedor o su mandatario se podrían dirigir directamente al codeudor solidario como si fuera el deudor principal, en cuyo caso deberían enviar a este la comunicación respectiva; pero tratándose del fiador no tiene sentido que se le envíe la información que señala el proyecto en la etapa prejudicial.

Puesta en votación la indicación en comento, fue aprobada unánimemente, por 8 votos a favor, de la diputada señora Fernández, doña Maya; y de los diputados señores Auth, don Pepe; Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Lavín, don Joaquín; Tuma, don Joaquín, y Van Rysselberghe, don Enrique.

En relación con los incisos sexto y séptimo que el proyecto propone agregar al artículo 37 de la ley N° 19.496, el diputado señor Chahin reiteró sus aprensiones en el sentido de que, al exigirse a los proveedores de crédito o a las empresas de cobranza enviar por escrito al deudor la información que se indica, antes de iniciar cualquier gestión de cobro, se les impediría poder hacer gestiones siquiera para conocer la dirección física o electrónica a la cual dirigir dicha información, con lo cual se tendería a judicializar la cobranza, con los consiguientes mayores costos para el consumidor. Sugirió formular una indicación para especificar que la información requerida deberá ser enviada al domicilio registrado por el deudor al momento de celebrar el contrato o al que hubiere proporcionado en cumplimiento de su obligación de actualizar dicho dato oportunamente.

El diputado señor Tuma (Presidente Accidental) estimó que la especificación del domicilio en cuestión y la obligación de actualizarlo periódicamente por parte del deudor son materias propias del reglamento, por lo que no es necesario abordarlas en la ley en trámite.

El diputado señor Bellolio consideró que el proyecto es bueno porque no hace más costosa la cobranza extrajudicial que la judicial. En relación con el domicilio al que se debería remitir la comunicación que exige el proyecto, sugiere concordar la norma con la que se incluyó al respecto en el proyecto sobre fortalecimiento del Sernac.

El diputado señor Tuma (Presidente Accidental) formuló una indicación para reemplazar el encabezamiento del inciso sexto, que se agrega al artículo 37 de la ley N° 19.496, por el siguiente:

"Las empresas que realicen cobranza extrajudicial y los proveedores de créditos que realicen estos procedimientos, una vez transcurridos 21 días desde la mora, deberán entregar al deudor la siguiente información:"

Los diputados señores Auth y Chahin objetaron la indicación en cuanto permitiría al acreedor o a su mandatario intentar cualquier otra gestión (recordatoria o de cobro) antes de enviar la información que exige el proyecto, o dilatar la cobranza al menos 20 días después del vencimiento de la deuda, con el subsecuente devengo de intereses moratorios.

El diputado señor Tuma (Presidente Accidental) fundamentó la indicación señalando que, para que las ideas matrices del proyecto puedan cumplirse sin privar al consumidor de los derechos que actualmente le confiere el mismo artículo 37 de la ley N° 19.496, es conveniente evitar que pueda considerarse acosado, amenazado o abrumado, cuando sólo ha tenido un retraso en el pago de una deuda por cualquier circunstancia, ya que, en la gran mayoría de los casos, esta se soluciona a los pocos días, gracias a una simple llamada telefónica o a un breve mensaje que cumpla el estándar de gestión útil para que el consumidor sea informado de que está en mora o tiene un impago, recordándosele exclusivamente el atraso.

Luego, estimando que el consumidor podría tener la percepción de acoso o amenaza si recibe, antes o junto con la gestión útil para informarle de la mora o atraso, una comunicación formal con todo el detalle especificado en el nuevo inciso sexto que se propone agregar al artículo 37, información que será probablemente considerada una acción de cobranza y no un simple recordatorio, propuso que la información definida en el proyecto se envíe 21 días después de la mora o atraso, a fin de separarla por completo de la positiva gestión útil que está regulada en el mismo artículo 37 de la ley en enmienda.

El diputado señor Chahin coincidió en que puede ser más intimidante para el deudor recibir una comunicación como la que exige el proyecto, la que incluso podría hacerse llegar a su lugar de trabajo, por lo que sugirió aprobar la indicación precedente, pero rebajando a 10 días el plazo mínimo previo al envío de dicha información.

El diputado señor Auth temió que las gestiones anteriores a la remisión de información puedan transformarse en acoso telefónico al deudor, cosa que la Comisión descartó por estar regulada legalmente la cantidad, frecuencia, horarios y forma de los llamados que se pueden hacer con el objeto de recordar el vencimiento o iniciar el cobro de una deuda.

En definitiva, la Comisión acordó reemplazar el encabezamiento del inciso sexto que pasa a ser séptimo, por el siguiente:

"Las empresas que realicen cobranza extrajudicial y los proveedores de créditos que realicen estos procedimientos, una vez transcurridos a lo menos 10 días desde la mora o simple retraso, deberán entregar al deudor la siguiente información:".

Puesta en votación la indicación precedente, fue aprobada por 7 votos a favor y 1 voto en contra. Votaron por la afirmativa la diputada señora Fernández, doña Maya; y los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Lavín, don Joaquín; Tuma, don

Joaquín, y Van Rysselberghe, don Enrique. Votó por la negativa el diputado señor Auth, don Pepe.

Puestos en votación el resto del inciso sexto y el inciso séptimo, contenidos en el artículo único original del proyecto, fueron aprobados por asentimiento unánime, por 8 votos a favor, de la diputada señora Fernández, doña Maya; y de los diputados señores Auth, don Pepe; Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Lavín, don Joaquín; Tuma, don Joaquín, y Van Rysselberghe, don Enrique.

El diputado señor Chahin formuló una indicación para agregar, en el inciso final del artículo único, a continuación del punto final, que pasa a ser seguido, el siguiente texto:

"Dicho reglamento deberá dictarse dentro del plazo de seis meses contados desde la fecha de publicación de la presente ley."

Puesta en votación la indicación precedente, fue aprobada en forma unánime, por 9 votos a favor, de la diputada señora Fernández, doña Maya; y de los diputados señores Auth, don Pepe; Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín; Tuma, don Joaquín, y Van Rysselberghe, don Enrique.

Esta indicación se incorporó al proyecto como artículo transitorio por razones de técnica legislativa.

Se han introducido al proyecto modificaciones formales que se recogen en el texto propuesto a continuación.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por las demás consideraciones que en su oportunidad dará a conocer el señor Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo, recomienda aprobar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

"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 en el inciso primero, la siguiente letra g):

"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 son, por ejemplo, la traba del

embargo, el retiro de especies y el remate de las mismas, entre otros. De igual forma, deberá ponerse en conocimiento del deudor al momento de la concesión del crédito, el listado de los bienes no embargables designados en el artículo 1618 del Código Civil.”.

2) Agrégase un nuevo inciso tercero, pasando el actual inciso tercero a ser cuarto, del siguiente tenor:

"El proveedor del crédito o la empresa de cobranza deberá resguardar que la información entregada en cumplimiento de los artículos precedentes solo sea conocida por el deudor, evitando cualquier maniobra que exponga esta información a terceros o familiares del deudor.”.

3) Agréganse los siguientes incisos séptimo, octavo y noveno, pasando los incisos sexto y séptimo a ser décimo y décimo primero, respectivamente:

“Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, y los proveedores de créditos que efectúen estos procedimientos, una vez transcurridos a lo menos 10 días desde la mora o simple retraso, deberán entregar al deudor la siguiente información:

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

b) 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;

c) 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;

d) 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;

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

f) 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.

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 contados desde la fecha de publicación de la presente ley.”.

Tratado y acordado en sesiones de fechas 17 y 24 de enero; 7, y 21 de marzo; y 16 de mayo de 2017, con la asistencia de los diputados (as) señores (as) Fernández, doña Maya (Presidenta); Auth, don Pepe; Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel (Alvarado, don Miguel Ángel); Jarpa, don Carlos Abel; Kast, don Felipe; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto; Tuma, don Joaquín, y Van Rysselberghe, don Enrique.

Sala de la Comisión, a 24 de mayo de 2017.



JAVIER ROSSELOT JARAMILLO
Abogado Secretario de la Comisión

ÍNDICE

	Páginas	
1. Constancias reglamentarias previas	1	
2. Asistentes	2	
3. Antecedentes	2	
4. Discusión general	3	
5. Discusión particular	8	
6. Texto aprobado por la Comisión		11
7. Tratado y Acordado	13	

Documento adjunto

Régimen de cobranza extrajudicial de deudas. Marco nacional y legislación extranjera. Asesoría Técnica Parlamentaria de la BCN