



**Modifica la ley N°19.496, que Establece normas 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**

**Boletín N° 13573-03**

**FUNDAMENTOS;**

A consecuencia del virus SARS-Cov2, nos enfrentamos a una crisis sanitaria y económica a nivel global, En efecto, las tasas de desocupación en nuestro país ya en el trimestre móvil de enero - marzo alcanzaban un 8,2% según cifras del "Boletín Estadístico: Desempleo Trimestral<sup>1</sup>" publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas. En relación con ello, autoridades no descartan que producto de esta pandemia la desocupación en Chile llegue a tasas de un 18%, lo cual es extremadamente alarmante, de hecho, estas cifras no se ven desde la crisis económica del año 1982.

Cabe mencionar que el 14 de mayo recién pasado la Universidad San Sebastián publicó el XXVIII Informe de Deuda Morosa en virtud de la base de información entregada por Equifax y Mapcity. Dicho informe concluyó que, al mes de abril, las personas con deudas morosas llegaron a 4.935.226, lo que significa un alza de 2,5% respecto del mes anterior<sup>2</sup>. Lo precedente, es verdaderamente preocupante, porque el aumento es cercano a aquel presentado durante la totalidad del semestre anterior.

---

<sup>1</sup> Boletín Estadístico: Empleo Trimestral. Edición N°258. 30 de abril de 2020.

<sup>2</sup> <https://www.uss.cl/wp-content/uploads/2020/05/Informe-Deuda-Morosa-1er-Trimestre-2020.pdf>



Fuente: XXVIII Informe de Deuda Morosa. Universidad San Sebastián. Primer Trimestre 2020.

Lo anterior, redundará en el incumplimiento involuntario de obligaciones contraídas con diferentes instituciones comerciales, entre los cuales se encontrarán, por cierto, proveedores de bienes y servicios de primera necesidad (pagos de servicios básicos domiciliarios como el agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, gas por cañería, sistemas de telefonía e internet; créditos hipotecarios para la vivienda; cuentas de servicios médicos u hospitalarios o de servicios educacionales). Así las cosas, las personas con deudas morosas aumentarán inevitablemente incluso en estos gastos básicos y necesarios para la subsistencia de las familias chilenas. Por supuesto, los proveedores y encargados de realizar las cobranzas extrajudiciales para exigir el cumplimiento de las obligaciones no cumplidas realizarán sus acciones tendientes a obtener el pago de las mismas dentro del marco normativo y sin transgredir lo establecido en la Ley 19.496.

Sin embargo, es claro que la enfermedad Covid-19 y las cuarentenas que ha decretado la autoridad sanitaria ha dejado alarmantes huellas psicológicas en nuestra población. Si sumamos a ello, el nivel de endeudamiento y el desempleo, es claro que una acción de cobranza extrajudicial en tiempos de pandemia puede acarrear graves consecuencias en el estado síquico de las personas.

Cabe señalar que la Asamblea General de Naciones Unidas en sus "Directrices para la Protección del Consumidor", destaca entre sus objetivos principales los siguientes: a) *Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores;* y d) *Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores*<sup>3</sup>. Nuestra Carta fundamental por su parte, no prescribe expresamente la protección de derechos de los consumidores, no obstante, en su artículo 19 N°21 hace referencia implícita a los mismos al hacer hincapié en que toda actividad económica debe respetar las normas legales, esto es, la Ley N°19.496.

Sin bien es cierto, todo acreedor o proveedor tiene derecho a ejercer acciones para que se efectúe el pago de la obligación, no es menos cierto que ante la situación actual debe existir cooperación, voluntad y criterio ante las necesidades básicas de la población. Por otro lado, cabe señalar los avances que se realizaron con las modificaciones realizadas a la ley en comento el año 2013 referidas a la protección de deudores de créditos de dinero, y posteriormente el año 2018 la ley que estableció nuevas obligaciones de proveedores de crédito y empresas de cobranzas extrajudicial, regulando expresamente las gestiones de cobro e información.

Actualmente, no proceden las prácticas de hostigamiento y llamados telefónicos en horarios y días inhábiles, o comunicaciones que aparenten cobranzas judiciales. Sin embargo, la angustia y la incertidumbre que deja a su paso esta pandemia ameritan establecer estándares especiales para enfrentar la manera como se lleva adelante el cobro de deudas contraídas, particularmente con ocasión de la provisión de bienes y servicios de primera necesidad. En momentos en los que la integridad y estabilidad laboral de las personas se encuentra amenazada, recibir un llamado o comunicación de cobranza extrajudicial, puede incrementar sustancialmente los cuadros de angustia, por lo que parece importante que se regule la suspensión de cobranzas extrajudiciales por un periodo de tiempo adecuado,

---

<sup>3</sup> Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Versión Ampliada de 1999. Naciones Unidas. Nueva York 2003.

específicamente lo que dice relación con llamados telefónicos o visitas que efectúan los acreedores o proveedores del crédito en tiempos de pandemia.

Con el objeto de mermar las consecuencias psicológicas que genera el hostigamiento de cobranzas telefónicas extrajudiciales durante esta crisis, se hace necesario que dicha actividad se suspenda durante el Estado de Excepción Constitucional decretado por el Presidente de la República a raíz de esta emergencia sanitaria, pudiendo realizarse por otras vías menos invasivas, con la finalidad que el proveedor no pierda su derecho de cobrar la obligación incumplida.

La presente moción viene a modificar la ley 19.496 que establece normas sobre la protección del consumidor, específicamente el inciso 10° del artículo 37, referido a la normativa que deben observar las empresas de cobranzas extrajudiciales.

El presente proyecto concretamente prohíbe las cobranzas extrajudiciales vía telefónica y mediante visitas domiciliarias, aun cuando se realicen en días y horas hábiles, cuando se trate de bienes o servicios de primera necesidad y mientras se encuentre vigente un estado de excepción constitucional de catástrofe. Para estos efectos se entenderán por bienes y servicios de primera necesidad, aquellos que importen la provisión de servicios básicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, gas por cañería, sistemas de telefonía e internet; créditos hipotecarios para la vivienda; servicios médicos u hospitalarios o servicios educacionales.

Por lo anterior, venimos en proponer el siguiente:

## PROYECTO DE LEY

"Artículo único. -Agréguese al inciso décimo del artículo 37 de la ley N° 19.496, Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, a continuación del punto (.), la siguiente expresión:

"Se prohíben durante la vigencia de un estado de excepción constitucional de catástrofe, los llamados o visitas de cobranza extrajudicial a los que se refiere este inciso, aun cuando se efectuaren en días y horas hábiles de conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, cuando se refieran al cobro de obligaciones contraídas con proveedores de bienes o servicios de primera necesidad.

Para estos efectos, se entenderá por bienes o servicios de primera necesidad aquellos referidos a la provisión de servicios básicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, gas por cañería, sistemas de telefonía e internet; de servicios habitacionales o créditos hipotecarios para la vivienda; de servicios médicos u hospitalarios o de servicios educacionales."."



FORMADO DIGITALMENTE:  
H.D. PAULLINA NUÑEZ U.



FORMADO DIGITALMENTE:  
H.D. ERIKA OLIVERA D.



FORMADO DIGITALMENTE:  
H.D. MARIO DESBORDES J.




FORMADO DIGITALMENTE:  
H.D. XIMENA OSSANDÓN I.



FORMADO DIGITALMENTE:  
H.D. HARRY JÜRGENSEN R.



FORMADO DIGITALMENTE:  
H.D. GONZALO FUENZALIDA F.



FORMADO DIGITALMENTE:  
H.D. ANDRÉS LONGTON H.



FORMADO DIGITALMENTE:  
H.D. MARCELA SABAT F.



FORMADO DIGITALMENTE:  
H.D. HUGO REY M.



FORMADO DIGITALMENTE:  
H.D. SOFÍA CID V.