

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señores Ossandón, Guillier y Tuma, 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.

I.- El abuso en las gestiones de cobranza extrajudicial

De acuerdo al "VII Informe de Deuda Personal", elaborado por la Universidad San Sebastián con datos proporcionados por Equifax y que incluye las deudas impagas contraídas hasta diciembre de 2014, la cantidad total de deudores morosos se estima en 3,4 millones de personas¹. Estas cifras evidencian la crítica realidad de gran parte de la población chilena que debe recurrir al endeudamiento por diversas razones.

Si bien este escenario deja de manifiesto la necesaria presencia de entidades intermedias que se dediquen a realizar la cobranza extrajudicial, los reclamos recibidos por el Servicio Nacional del Consumidor dejan entrever conductas sistémicas abusivas de parte de esas compañías.

Según informa el Servicio Nacional del Consumidor, desde 2012 las cobranzas extrajudiciales abusivas, es decir, todas aquellas que por una u otra razón no respetan los derechos de los consumidores, mostraban, desde ese año, aumentos de 139% en relación al año anterior. De acuerdo a las mismas cifras, se alcanzó la cantidad de 14.671 reclamos en los últimos 12 meses, considerando el periodo entre el 1 de abril de 2011 hasta el 31 de marzo del 2012².

Según el mismo informe, el mercado financiero ocupa el 78% de reclamos por cobranzas abusivas, seguido de lejos por los servicios básicos (7%) y las autopistas (5%). Considerando el ingreso de reclamos por submercado, el sector de las tarjetas de multitiendas ocupan el 54% de este tipo de reclamos, seguido por los Bancos (14%) y las empresas externas de cobranza (6%). Finalmente, en relación con los reclamos por cobranzas, los consumidores se quejan principalmente por cobros indebidos (69%).

Dentro de los reclamos recibidos por cobros indebidos, las quejas apuntan a los gastos de cobranza que superan los topes establecidos en la Ley del Consumidor, donde se incluyen honorarios de abogados que no corresponden, cobros por deudas ya pagadas o inexistentes, o se exige a los deudores el pago de gastos de cobranza antes del plazo legal de 15 días de vencida la deuda.

Un importante lugar ocupan las acciones de cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral, tales como el informar de la deuda existente a terceros, o la realización de llamados con amenazas. Finalmente, el cobro de deudas ajenas es otra situación que afecta a un grupo importante de estas personas, así como las llamadas en días o en horas inhábiles y la recepción de cartas que simulan escritos judiciales.

En suma, los datos presentados por el Servicio Nacional del Consumidor dejan entrever los múltiples abusos contrarios a los derechos de los clientes asegurados por la ley. Esta situación requiere ser subsanada a través de más compromiso y responsabilidad de parte de las entidades financieras, así como por parte de las empresas externas de cobranza.

II.- Necesidad de avanzar hacia una mayor información para los consumidores

La Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, es sumamente clara al disponer en su artículo 37, inciso quinto: “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 de 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”.

En consecuencia, para terminar con las malas prácticas de cobro no hace falta realizar grandes reformas legales. Antes bien, corresponde hacer un pequeño ajuste normativo que permita nutrir a los consumidores de más información respecto de sus derechos ante un procedimiento de cobranza extrajudicial.

Los consumidores no pierden su dignidad ni sus derechos cuando mantienen deudas impagas o atrasadas, por lo que es fundamental que el cobro justo de esa obligación no interfiera en la privacidad familiar y sobrepase los límites legales en los gastos de cobranza. Con esta finalidad, la Corporación Nacional de Consumidores Unidos (Conadecus) elaboró un listado con consejos claros y concretos para educar en información relativa a los derechos a los consumidores³. Entre las sugerencias que hace, resulta pertinente mencionar las siguientes:

1. El derecho a que la empresa de cobranza no realice amenazas ilegítimas al deudor o le envíe escritos que parezcan demandas judiciales para exigir el pago. Conadecus advierte que, para reconocer una demanda judicial, el documento debe tener el número de rol de la causa, el nombre del juzgado civil que lleva la cobranza judicial, el procedimiento y la individualización de la empresa demandante e individualización del demandado. Además, la Corporación aconseja verificar la autenticidad de la demanda ingresando al sitio web del Poder Judicial.
2. El derecho del deudor a que la empresa de cobranza, por una parte, no envíe comunicaciones o haga llamados telefónicos a personas que no están involucradas en la deuda (empleador, familiares, vecinos, etc.) y, por la otra, no realice cobros fuera de los días y horas hábiles legales, es decir, de lunes a sábados entre las 8 y 20 horas.
3. El derecho a que se respete la privacidad del hogar del deudor, la convivencia normal de su entorno personal y su situación laboral.

4. El derecho del deudor a que las empresas respeten los montos máximos a aplicar por concepto de gastos de cobranza y de intereses (estos no deben superar la Tasa Máxima Convencional).
5. El derecho a que sólo pasados 15 días corridos desde la fecha de vencimiento de la deuda se devenguen gastos de cobranza. Además, los límites legales de estos gastos son los siguientes: 9% para las deudas o cuotas de hasta 10 UF; 6% para la parte de la deuda que exceda de 10 y hasta 50 UF; y 3% para el monto que supere las 50 UF.
6. El derecho a pagar directamente al acreedor el total de la deuda vencida o las cuotas impagas (incluyendo los gastos de cobranza que procedan), no estando obligado a hacerlo a la empresa de cobranza extrajudicial.
7. El derecho a que sea una misma la normativa que se aplica a todos los tipos de crédito otorgados por bancos, entidades financieras, casas comerciales u otros otorgantes de préstamos de dinero (farmacias, supermercados, cooperativas, etc.).
8. El derecho a oponerse al cobro que realicen las empresas de cobranza sobre deudas impagas antes de los 15 días de vencimiento de la obligación; el mismo derecho a oponerse asiste al deudor cuando se le cobra más allá de los porcentajes establecidos por la ley o le practican procedimientos abusivos de cobranza.

Considerando estos consejos como referencia meramente ilustrativa, es deseable que en términos parecidos las empresas de cobranza extrajudicial y los proveedores de crédito informen a sus deudores acerca de los derechos que les asisten ante una gestión de cobro. Esta es la razón por la cual conviene hacer un ajuste legal, de manera que la Ley N° 19.496 contenga una obligación de esta naturaleza en forma clara y expresa.

III.- Objetivo del proyecto de ley

La moción tiene por finalidad imponer una nueva obligación a los proveedores de créditos y a las empresas de cobranza extrajudicial, consistente en el deber de informar por escrito al deudor los derechos que le asisten en un procedimiento extrajudicial de cobro. El contenido de esa comunicación serán los derechos

¹ VII Informe de Deuda Personal Deudores Morosos a Diciembre 2014 Proyecto Universidad San Sebastián - Equifax. Disponible en: <http://www.uss.cl/wp-content/uploads/2015/03/VII-Informe-de-Deuda-Personal-USS-Equifax.pdf>. (Mayo, 2015)

² “Sernac recibió cerca de 15 Mil reclamos por Cobranzas Extrajudiciales Abusivas”. 17/04/2012. Disponible en: <http://www.sernac.cl/27810/>. (Junio, 2015).

³ [CONADECUS, “Cómo enfrentar los gastos de cobranza”, 13/09/2011. Disponible en : http://www.conadecus.cl/conadecus/?p=631](http://www.conadecus.cl/conadecus/?p=631). (Junio, 2015)

consagrados en el mismo artículo 37 y siguientes de la Ley del Consumidor, así como las regulaciones especiales que el Ministerio de Economía establezca al efecto.

Para este fin, el proyecto incorpora un nuevo inciso sexto al artículo 37 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Por lo tanto, vengo a someter a vuestra consideración el siguiente

PROYECTO DE LEY

Artículo Único.- Modifícase el artículo 37 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, a fin de intercalar un inciso sexto, nuevo, pasando el actual a ser séptimo, y así sucesivamente, del siguiente tenor:

“Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago, deberán informar por escrito al deudor los derechos que le asisten en ese procedimiento. La misma obligación recaerá sobre el proveedor del crédito cuando éste realice gestiones de cobro y su omisión constituirá infracción a la presente ley. La comunicación referida deberá contener en lenguaje simple los derechos consagrados para el deudor en esta ley. El contenido y la presentación de dicha información podrá ser determinada por el Ministerio como parte de los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.”.

Dios guarde a V.E.,