Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para limitar los gastos por conceptos de cobranza extrajudicial en operaciones de crédito de consumo Boletín N°11083-03

ANTECEDENTES

1. La cobranza extrajudicial ha resultado ser un método bastante eficiente, por parte de los proveedores y acreedores de servicio, para cobrar saldos insolutos o deudas impagas, especialmente en obligaciones de tracto sucesivo, como cuentas de servicios básicos, o pagos de seguros, entre otros. A través de este proceso, las partes evitan tener que llegar a juicio, lo que haría más lento, y por tanto, más caro, el procedimiento de cobro, para ambas partes.

2. El tema ha sido largamente debatido en sede legislativa. El cobro de estos montos está hoy regulado en el artículo 37 de la Ley del Consumidor (Ley 19.496), que en su segundo inciso, señala lo siguiente:

> "No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza."

3. Esta redacción es bastante nueva, y fue incorporada a la Ley del Consumidor por la Ley 20.715, sobre protección a deudores de crédito interno. No obstante, en cuanto a los porcentajes máximos de cobro (9%, 6% y 3%, dependiendo de las unidades de fomento en cuestión), el legislador mantuvo la misma redacción que tenía el artículo en versiones anteriores.

4. Como se puede apreciar del texto legal, hasta ahora, el legislador ha permitido que si se trata de una deuda de bajo monto (hasta 10 unidades de fomento), se pueda elevar por hasta un 9%, lo que resulta —a nuestro juicio— bastante alta, sino en términos absolutos, al menos en relación a la deuda. Es cierto

que para proceder a este cobro, el mismo artículo 37 de la ley (también a partir de una modificación legal introducida por la Ley 20.715) exige que el proveedor del crédito haya realizado "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", agregando que "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". No obstante, nos parece que es un castigo muy alto, sobre todo cuando el deudor ha estado en mora pocas semanas.

5. Consideramos que, incluso exigiendo la "gestión útil", un 9% es excesivo, toda vez que —en la actualidad— las primeras gestiones de cobranza se remiten a enviar correos electrónicos y otro tipo de diligencias de muy bajo costo para las empresas de cobranza. Más encima, gracias a la tecnología, hoy es muy fácil pagar una deuda pendiente por internet o en algún local dispuesto para ello (como "Sencillito" o "Caja Vecina"), por lo que los proveedores de servicios y las empresas de cobranza no invierten grandes sumas en perseguir y hacer pagar a los deudores.

6. Por lo tanto, proponemos que el monto máximo que se pueda cobrar por concepto de cobranza extrajudicial, sea —a todo evento— un 3% del valor de la deuda. No se justifica un monto mayor por lo ya señalado, y además porque si la persona se demora más en pagar, de todas maneras estará debiendo más intereses, por lo que su mora ya ha tenido suficiente castigo.

7. Asimismo, consideramos que la penalización por no haber realizado la gestión útil a la que se refiere el inciso tercero del artículo 37 es muy baja. Por lo tanto, en esta moción proponemos aumentar dicha pena a una reducción de 0,5 unidades de fomento, por sobre el monto a cobrar extrajudicialmente.

En virtud de lo anterior, los Diputados que suscriben, venimos en presentar el siguiente

PROYECTO DE LEY

Artículo único: modifícase la Ley 19.496, Ley del Consumidor, en los siguientes términos:

1) Reemplázase el texto del inciso segundo del artículo 37, por el siguiente:

> "No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, un monto mayor al 3% del valor de lo adeudado, cualquiera sea la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales. Este gasto de cobranza sólo se podrá aplicar transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza".

2) Reemplázase, en el inciso tercero del mismo artículo 37, la frase "0,2 unidades de fomento" por "0,5 unidades de fomento".

Alejandro Santana
Diputado