Al H.
Presidente de
la Cámara de
Diputados de la
República

Regula la cobranza vía telefónica y sanciona las llamadas reiteradas que tengan por objeto ofrecer servicios comerciales

Boletín N°10379-03

Antecedentes Generales:

Desde el año 2012, el Sernac ha informado que los reclamos por cobranzas extrajudiciales han aumentado en más de un 139%. El acoso telefónico, los mensajes de textos, cartas que aparentan ser escritos judiciales y otros cobros indebidos han sido los motivos que han tenido cientos de personas para recurrir ante este organismo para reclamar.

Si bien Sernac ha denunciado a una serie de empresas por estas malas prácticas, el mercado financiero y otros organismos siguen incurriendo en esta mala práctica, por un lado el primero ocupa el 78% de los reclamos, seguido por los servicios básicos (7%) y las autopistas (5%).

Según establece la ley, las empresas de cobranza no pueden realizar llamados telefónicas a personas que no estén

involucradas en la deuda, ni tampoco realizar cobros fuera de los días y horas hábiles, esto es de 08:00 a 20:00, sin embargo estas malas prácticas por parte de las empresas sigue sin una regulación clara y en la práctica se realiza a diario.

En el derecho comparado encontramos la legislación española que ha aprobado leyes de defensa de los consumidores, que han incluido novedades como la definición de “Spam telefónico” y los límites de este, abordando también la contratación telefónica de bienes y servicios obligando, a la escrituración de estos. Se ha establecido que el spam telefónico consiste en las llamadas y mensajes que se realizan de forma constante sin autorización ni petición previa, causando una molestia incluso pudiendo ser considerada acoso. El

En nuestro país la corte suprema se ha pronunciado en diversas sentencias, ordenando poner fin al acoso telefónico por parte de las empresas. La tercera sala de la corte Suprema ha indicado que la existencia de las deudas y su morosidad pueden ser planteadas en sede judicial y bajo el procedimiento establecido por ley, estableciendo que si el objetivo de los llamados telefónicos es poner en noticia a la deudora de su morosidad, esta se logra con una sola de dichas comunicaciones, pero insistir reiteradamente en el mismo lenguaje resulta desproporcionado e intimidatorio.

Es por esto, y en virtud de los antecedentes anteriormente expuestos es que se presenta el siguiente proyecto de ley.

Proyecto de Ley.

Artículo primero: Las empresas que realicen cobranzas por vía telefónica deberán hacerlo dentro de un horario posterior al medio día y hasta las diecinueve horas de cualquier día Hábil.

Artículo segundo: Las empresas solo podrán realizar un máximo de 2 llamadas semanales al deudor para realizar los cobros. De la misma forma, solo podrán enviar 2 mensajes de texto semanales y dentro de los horarios contenidos en el artículo primero.

La empresa que infrinja este articulo será sancionada con multas entre 50 y 300 UTM.

Artículo tercero: Las empresas que realicen spam telefónico serán sancionadas en virtud de lo que establece el artículo anterior.

Se entenderá por spam telefónico las llamadas a teléfonos fijos o móviles realizadas sin petición ni autorización previa de forma reiterada, en virtud de lo que establece el artículo primero y cuya finalidad sea ofrecer servicios comerciales. Se tendrá por incluido dentro de este spam telefónico los mensajes de texto.

Artículo Cuarto: Las empresas que ofrezcan servicios para contratar víatelefónica tienen la obligación de escriturar el contrato dentro de los 5 días hábiles.

. **MARCELA HERNANDO PÉREZ**
H.DIPUTADA DE LA REPÚBLICA