PROYECTO DE LEY

ESTABLECE UN MÁXIMO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS CON EL OBJETO DE PROCEDER AL COBRO EXTRAJUDICIAL DE CRÉDITOS

BOLETÍN N° 9522-03

Honorable Cámara:

El motivo de la presente moción tiene como finalidad evitar el constante acoso por distinto medios de comunicación, que suelen emplear los proveedores de bienes y servicios a los particulares que se encuentran en morosidad en el pago de sus créditos.

Ha sido una constante que los proveedores utilicen distintos medios de comunicación para dar a conocer a los consumidores que se encuentran vencidos sus créditos, por lo que deben estos últimos concurrir a pagarlos pues de lo contrario se les amenaza con que se ejercerán las acciones legales correspondientes, siendo el más utilizado el medio telefónico, tanto al domicilio particular y laboral del deudor, como a su teléfono celular.

Sin duda que estas prácticas tienen un fundamento lógico y correcto, toda vez que, previo a judicializar un cobro de crédito es conveniente y claramente más expedito, que se gestione con el consumidor un dialogo con lo finalidad que se pueda

cumplir con la obligación y evitar así un costo asociado, que en definitiva deberá ser cubierto por el propio usuario.

Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, se ha generado un masivo descontento, ya que los proveedores han mal utilizado y abusado de éste mecanismo, comunicándose con el deudor incluso varias veces al día, dándole a conocer un crédito impago y generando un evidente malestar que por medio del presente proyecto propongo evitar.

Insertándonos en el ámbito netamente legal, el artículo 37, inciso sexto de la ley 19.496 sobre protección a los Derechos de los Consumidores, establece 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.**

Pero en tal sentido no es clara la ley al señalar que conducta afectaría las situaciones señaladas por ésta, ya que el hecho de recibir llamados

telefónicos en la morada del deudor durante días y horas que, el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil los declara hábiles, si es reiterada durante el día, afectaría claramente la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros y la situación laboral del consumidor.

A su vez no advierte los llamados que recibe el deudor vía celular, que lo afecta en su libertad y normal vivir, produciéndole un claro perjuicio al no poder impedir el constante acoso telefónico por parte de los proveedores que, abusando de este vacío legal, le comunican diariamente el deber de cumplimiento en el pago del crédito .

La conducta señalada anteriormente no solo infringe lo señalado por la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, sino que transgrede principios básicos protegidos por nuestra Constitución Política de la República contemplados en el artículo 19 N°4, él cual impone el resguardo del respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, como también el N° 7, del mismo cuerpo legal, el cual asegura la libertad personal, elementos fundamentales en aras al bien común. En efecto el hecho de recibir reiteradamente el acoso de un proveedor para que el consumidor satisfaga su obligación, trasgrede el respeto a la vida privada y libertad personal, tomando en consideración que si el deudor no cumple con su deber, existe de igual forma la vía judicial para asegurar su ejecución.

Que por otro lado, la ley 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor no establece una sanción clara por el incumplimiento de lo descrito en el artículo 37, debiendo aplicarse el artículo 24 de la misma norma, que establece que “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.”, Que la infracción al artículo 37 a juicio de éste servidor, debería tener una sanción específica con la finalidad que el proveedor tenga un completo conocimiento de lo que se expone al transgredir la norma.

En virtud de lo anteriormente expuesto, es fundamental establecer normas eficaces para evitar el abuso por parte de los proveedores de bienes y servicios que, interpretando la norma a su conveniencia, realizan constantes llamados telefónicos tanto al domicilio particular y laboral del deudor, como a su teléfono celular, causando un grave y reiterado atentado en contra de principios fundamentales como son el respeto y protección a la vida privada y a la libertad personal.

POR TANTO,

El diputado que suscribe, viene en someter a la consideración de este H. Congreso Nacional, el siguiente

PROTECTO DE LEY

Artículo único.- agréguese en el inciso 6° del artículo 37 de la ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, el siguiente:

"**No podrá el proveedor comunicarse vía telefónica al consumidor por más de una vez a la semana, por un plazo máximo de un mes, contado desde la primera gestión tendiente a cobrar el crédito extrajudicialmente. El incumplimiento de la obligación señalada anteriormente, será castigado con una multa de hasta el equivalente a tres unidades tributarias mensuales y lo obligarán al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen.**"

JORGE TARUD DACCARETT
Diputado de la República