Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de horarios, frecuencia y vías de comunicación de las actuaciones de cobranza extrajudicial

Boletín N° 13282-03

I. ANTECEDENTES

La cobranza extrajudicial es la que se presenta fuera del juicio[1]. Dicho de otro modo, es el procedimiento regulado por la **Ley del Consumidor** y que realizan las empresas para **informar al deudor sobre la mora o el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones.**

En la actualidad, millones de chilenos que hoy están sobreendeudados han experimentado alguna cobranza extrajudicial de parte de alguna institución financiera, y muchos han recibido llamados todos los días, a toda hora e incluso hostigando a familiares es lo que concentra más quejas; pasando de una legitima cobranza extra judicial a prácticas abusivas.

Hoy más de 19 mil reclamos ha recibido el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), relacionados con acoso telefónico por parte de empresas de cobranzas, un aumento en más del 100% si se toma en cuenta que en el período 2018 se recibieron alrededor de 7 mil reclamos contra este tipo de llamadas.

1 SERNAC, Cobranza extrajudicial La oportunidad de pagar sin tribunales

El Servicio Nacional del Consumidor en Chile (Sernac), presentó el reporte del primer semestre de 2019 sobre las empresas con mejor y peor comportamiento en el tratamiento de sus reclamos figurando dentro de las principales causales de los reclamos en el Retail Financiero, la "**Cobranza extrajudicial no corresponde**" y "**Cobros objetados por consumidores**", en donde la participación de las mujeres llega al 60,07% y 60,05% en el primer semestre de 2019, respectivamente.

Al respecto es menester referirnos a la normativa internacional que está relacionada con los derechos que se ven conculcados por estas prácticas abusivas, para luego explicar sucintamente la normativa vigente y terminar planteando las modificaciones que estimamos necesarias.

A. NORMATIVA INTERNACIONAL.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, cuyo texto aprobado en la resolución N°217 de 3 de marzo de 2009 prescribe en su artículo 12: "Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques".

Por otro lado, la Convención Americana (Pacto de San José, ratificada por Chile y publicada el 5 de enero de 1991, en su artículo 5 señala: "N°1 Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral" y en su artículo 11: n°1, "Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad"; N°2, "Nadie puede ser objeto de

injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación"; 3° "Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques"

B. **NORMATIVA NACIONAL**

La cobranza extrajudicial abusiva constituye una injusta y arbitraria privación, perturbación y amenaza de la garantía al respecto y protección de la vida privada y a los datos personales, consagrada en el artículo 19 Nº4 de la Constitución Política de la República, ya que muchas veces estas empresas de cobranza buscan alternativas no permitidas de cobro, tratando de obtener el pago a través de su teléfono particular y privado.

Así también, los llamados insistentes o cualquier otro tipo de comunicación reiterada vulnera el derecho a la integridad física y psíquica, consagrado en el artículo 19 Nº1 de la Carta Fundamental, transformándose muchas veces en un hostigamiento abusivo que afecta su vida privada y laboral del recurrente.

A mayor abundamiento, también se afecta el derecho a no ser juzgado por comisiones especiales y la prohibición de la autotutela judicial, ya que muchas veces se vulnera lo establecido en el inciso 5º del numeral tercero del artículo 19 de la Constitución Política, al realizar una intimación al pago, constituyéndose en una comisión especial de carácter ilegal y arbitrario que intenta ejecutar la justicia por sus medios.

La Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, ha establecido la regulación de las gestiones de cobranza extra judicial y judicial.

La ley 21.062 introdujo modificaciones a esta normativa “El legislador establece el deber del proveedor de informar si realizará el mismo, o a través de un tercero (empresa de cobranza) dichas gestiones, agregando materias, adicionales a las contempladas en el inciso primero, a informar en caso de que la cobranza extrajudicial se ejerza a través de una empresa externa, en dicho supuesto, además, deberá informar que las modalidades y procedimientos de cobranza pueden ser cambiados, las condiciones o requisitos para que proceda ese cambio, y las materias mínimas que deben informar las empresas externas, al consumidor al momento de iniciar la cobranza”[2]

Entre los principales lineamientos que deben observar las empresas de Cobranza y se encuentran regulados en la ley del consumidor:

1. Las cobranzas deben respetar los derechos de los deudores
2. Las cobranzas no deben alterar la privacidad del hogar, la normal convivencia de la familia, ni afectar la situación laboral del deudor.
3. Los llamados de cobranza deben ser de lunes a sábados entre las 08:00 y las 20:00 horas.

2 Circular interpretativa sobre gestiones de cobranza extra judicial y judicial, SERNAC, 21 marzo 2019

4. Los consumidores siempre podrán pagar directamente a la empresa con la que tienen la deuda.
5. Durante la cobranza no se pueden enviar documentos que simulen ser demandas para intimidar a los consumidores.

El artículo 37 de la Ley N° 19.496, se refiere a las gestiones de cobro “extrajudicial” de un crédito que se otorga al consumidor con motivo de la prestación de un servicio, consignando las exigencias formales que deben observarse para obtener su solución.

Específicamente en el inciso X del artículo 37 de la LPC prohíbe que las gestiones de cobranza consideren el envío, al consumidor, de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros; visitas o llamadas telefónicas a la morada del deudor durante días y horas inhábiles, según lo dispuesto en el artículo 59 del CPC, y en general cualquier conducta que afecte la privacidad del hogar, convivencia normal de sus miembros o la situación laboral del deudor.

Al respecto vale detenernos en dicha disposición regula las 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, dicho de otro modo las visitas o llamados telefónicos sólo se podrán realizar los días hábiles, es decir, los días lunes a sábado, excluyendo los feriados, entre las 08:00 y 20:00 horas.

> Y además dichas gestiones no pueden alterar la vida privada del hogar, la convivencia familiar ni la situación laboral del consumidor. El Sernac ha señalado que “los llamados telefónicos no pueden ser reiterativos y menos aún incluir conductas amedrentadoras y amenazadoras”

Así también nuestros Tribunales de Justicia se han referido sobre la materia: " Sexto: Que tal como se ha dicho en el motivo anterior, la existencia del acto que constituye el fundamento de hecho de este recurso al estar reconocido por las partes en disputa, se entiende que ha sido cometido por la recurrida en la forma descrita por la actora de protección, lo que resulta suficientemente para determinarlo como arbitrario ni ilegal, toda vez que no corresponde al ejercicio legítimo de una facultad que la legislación y la ley del contrato le otorga a la entidad recurrida, en la forma que dichos actos, consistentes en reiteradas llamadas telefónicas, tanto, a su domicilio, como a su trabajo y a familiares, fuera de los horarios permitidos por la ley, especialmente en la ley N° 19.496, excediéndose de dicho marco normativo y también afectando los derechos que establece la ley N° 19.628, sobre protección de datos personales” [3]

La Novena Sala de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, en causa Rol N.º 36.222-2016, en sentencia que resuelve Recurso de Protección interpuesto con ocasión del acoso telefónico realizado por la división de cobranza de Movistar S.A a uno de sus clientes, en el considerando sexto ha señalado que “existe un ámbito de protección de las personas que se encuentra precisamente referido a su integridad psíquica, que no puede ser vulnerado por los proveedores aun en caso de deudas, sino que debe recurrirse a los procedimientos ordinarios de cobranza judicial, bastando con poner en noticia del deudor la existencia de la obligación impaga, sin que tenga justificación bajo ningún aspecto incurrir en

3 "FIERRO con TANNER SERVICIOS FINANCIEROS S.A", fallo del 11 de octubre del año 2017, pronunciado por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol N° 39074-2017.

un verdadero acoso telefónico a un deudor, al margen de todas las oposiciones que aquél pueda realizar legítimamente en el procedimiento de cobro judicial de la deuda".

La Excelentísima Corte Suprema ha tenido ocasión de pronunciarse acerca de este asunto, en la causa ROL N° 4767-2013, que al efecto señala: "Que la existencia de la supuesta deuda de la recurrente con la recurrida y su morosidad pueden ser planteadas en la sede judicial respectiva y bajo el procedimiento que la ley prevé para dichos casos. De allí que el cobro extrajudicial de la misma por la vía telefónica, al menos durante los meses de septiembre de 2012 a abril de 2013, es decir en total 8 meses, constituye el ejercicio abusivo de una facultad. En efecto, si el objetivo de los llamados telefónicos es poner en noticias a la deudora de su morosidad, ésta se logra con una de dichas comunicaciones, pero insistir reiteradamente en el mismo lenguaje resulta desproporcionado e intimidatorio. Este ejercicio es el que resulta arbitrario, debe cesar, puesto que afecta la garantía de la integridad psíquica de la recurrente, por lo que el recurso será acogido, en razón de resultar vulnerada la garantía contemplada en el N° 1 del artículo 19 de la Carta Fundamental."

Como hemos visto, el abuso en la cobranza extrajudicial es una realidad, que sin dudas supera a la norma. Si bien es cierto han existido reformas en el sentido de ir perfeccionando la protección a los derechos de los consumidores en esta materia, esto ha sido insuficiente.

Por todo lo anterior creemos imperioso modificar la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, en específico su artículo 37 por medio de las siguientes propuestas:

- Especificar los medios de comunicación que tienen por finalidad la cobranza extra judicial y limita su horario de lunes a viernes desde las nueve horas

hasta las trece horas y desde las quince horas hasta las dieciocho horas. Agregando además que no puedan ser más de dos veces a la semana.

- Establecer la prohibición del envió de misivas a direcciones de correos electrónicos que indique que no es de uso individual o personal del presunto deudor
- Establecer la prohibición expresa efectuar comunicaciones a teléfonos y domicilios laborales.
- Establecer la prohibición de la reiteración de llamados telefónicos en caso de existir constancia fehaciente de que el número telefónico no pertenece al presunto deudor.
- Establecer la prohibición de efectuar comunicaciones desde teléfonos o centrales telefónicas que oculten el número telefónico desde el cual se realizan o con costo para el presunto deudor.
- Finalmente, establecer la obligación de que los proveedores de crédito o las empresas de cobranza deben instrumentar mecanismos de registro de reclamos donde los presuntos deudores podrán dejar asentados sus reclamos respecto al cumplimiento de la presente ley.

.

II. IDEA MATRIZ.

El presente proyecto tiene como finalidad perfeccionar la protección de los derechos de los consumidores frente a la cobranza extrajudicial y las prácticas abusivas ejercidas por parte de los proveedores de créditos y de las empresas de cobranza.

En virtud de lo expuesto, las diputadas y diputados abajo firmantes vienen en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo Primero.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 37 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

- Sustitúyase el actual inciso décimo por el siguiente:

"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 a la morada del deudor, llamados telefónicos, correos electrónicos, mensajes de voz o texto, mensajearía instantánea o cualquier otro medio que tienda a notificarle respecto de la deuda reclamada y el procedimiento de cobro extra judicial realizada fuera del horario de lunes a viernes desde las nueve horas hasta las trece horas y desde las quince horas hasta las dieciocho horas; el envio de misivas a direcciones de correos electrónicos que indique que no es de uso individual o personal del presunto deudor; efectuar comunicaciones a teléfonos y domicilios laborales, o se realice a efectos de contactar directamente al presunto deudor; y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor."

- Incorpórese los siguientes nuevos incisos décimo primero, décimo segundo y décimo tercero, pasando el actual inciso décimo primero a ser décimo cuarto:

  “Los proveedores de crédito o las empresas de cobranza no podrán exceder un máximo de 2 comunicaciones semanales para efectos de cobranza. Por comunicaciones se entenderá a llamados telefónicos, correos electrónicos, mensajes de voz o texto, mensajearía instantánea o cualquier otro medio que tiendan a notificar al presunto deudor de la deuda reclamada y el procedimiento de cobro extra judicial

  Las actuaciones de cobranza extrajudicial efectuadas por llamados telefónico no podrán reiterarse en ningún caso, luego de existir constancia fehaciente de que el número telefónico no pertenece al presunto deudor. Tampoco podrán efectuar comunicaciones desde teléfonos o centrales telefónicas que oculten el número telefónico desde el cual se realizan o con costo para el presunto deudor.

  Los proveedores de crédito o las empresas de cobranza deben instrumentar mecanismos de registro de reclamos donde los presuntos deudores podrán dejar asentados sus reclamos respecto al cumplimiento de la presente ley”

****

EDUARDO DURÁN SALINAS
DIPUTADO