Modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de otorgamiento y cobranza de créditos de consumo
Boletín N°10350-03

Como principal argumento para justificar el presente Proyecto de Ley se encuentra la necesidad urgente de limitar la acción manipuladora y acosadora de los bancos, instituciones financieras y del retail que promueven sus créditos a través de llamados telefónicos, afectando a miles de personas sometiéndolas a siniestras estrategias comerciales.

Pese a los esfuerzos que hemos realizado como legisladores para ampliar las garantías y dar protección a la gente frente a estos actores, obviamente no es suficiente ya que sido una constante que dichas empresas utilicen prácticas "seductoras" para un segmento importante de la población, en su mayoría, ya endeudadas o con problemas puntuales que el mismo sistema de dichas empresas entrega como "alertas" para promover nuevos créditos, obviamente, aprovechándose de la vulnerabilidad financiera de dicha gente.

Con el propósito de limitar dicha acción, es que este proyecto introduce modificaciones significativas a la Ley del Consumidor vigente, ampliando la prohibición de acoso telefónico en caso de moras a la promoción de dichos créditos, incluyendo también a la telefonía móvil, como asimismo, extendiendo las obligaciones de información a todas las acciones de publicidad de las operaciones de crédito.

Por tanto, en virtud de los argumentos expuesto vengo en presentar a este Congreso Nacional el siguiente proyecto de ley:

PROYECTO DE LEY

ARTICULO ÚNICO.- Introdúzcase las siguientes modificaciones al Artículo 37 de la Ley 19496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

a) Agrégase en el inciso primero, entre las voces "en que se" y "conceda crédito", la frase "fomente y/o".

b) Agrégase en el literal b del inciso primero, entre las voces "que deberá" y "quedar registrada", la frase "estar consignada en todas las piezas promocionales relativas al crédito ofrecido y".

c) Agrégase en el literal b del inciso primero, entre las voces "de cada transacción" y ";", la palabra "realizada".

d) Sustitúyase el inciso segundo por el 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 el 196, aplicado sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso. El porcentaje indicado se aplicará transcurridos los primeros sesenta 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 del referido porcentaje. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar interés ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.".

e) Agrégase en el inciso tercero, entre las voces "del crédito" y "deberá realizar", la frase ", mediante carta certificada enviada al domicilio registrado en la operación de consumo,".

f) Agrégase en el inciso tercero, entre las voces "los primeros" y "días siguientes", la palabra "treinta".

g) Agrégase en el inciso tercero, entre las voces "se reducirá" y ".", la frase "a 0,5%".

h) Sustitúyase el inciso sexto por el siguiente:

"Las operaciones de consumo en que se fomente y/o conceda crédito directo al consumidor y 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 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.".

i) Agrégase el siguiente inciso séptimo nuevo, pasando el actual a ser octavo:

"Con todo, en ningún caso el proveedor procederá, de forma directa o a través de terceros, a realizar llamados telefónicos a lineas de red fija o móvil. El incumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente artículo será castigado con una multa de cien unidades tributarias mensuales por cada infracción cometida y lo obligarán al pago *de* las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen.".

j) Agrégase en el inciso séptimo, que pasó a ser octavo, entre las voces letras a)" y ".", la frase "b) y c)".