**MINUTA PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 37 DE LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, A FIN DE ESTABLECER NUEVAS OBLIGACIONES A LOS PROVEEDORES DE CRÉDITO Y A LAS EMPRESAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

1. **TRAMITACION.**

Proyecto iniciado por moción de los Senadores Guillier, Tuma y Ossandon, del 5 de agosto de 2015. Se encuentra en tercer tramite, debido a modificaciones realizadas por la cámara que se explicarán en la minuta.

En la Comisión de Economía se propone rechazar las modificaciones realizadas por la Cámara, para ir a comisión mixta y mejorar las disposiciones.

El objetivo del proyecto es imponer una nueva obligación a los proveedores de créditos y a las empresas de cobranza extrajudicial, consistente en el deber de informar por escrito al deudor los derechos que le asisten en un procedimiento extrajudicial de cobro.

1. **ANTECEDENTES.**

La motivación que tiene el proyecto es terminar con el abuso de las empresas de cobranza extrajudicial, teniendo presente que según un estudio de 2014 elaborado por la Universidad San Sebastián con datos proporcionados por Equifax, las personas que tienen deudas impagas en Chile correspondería a 3.400.000 personas.

Los fundamentos de dichos abusos se sustenta en estudios realizados por Sernac desde 2012, donde los reclamos muestran un aumento de un 139% en relación al año anterior, donde las quejas apuntan a los gastos de cobranza que superan los topes establecidos en la Ley del Consumidor, donde se incluyen honorarios de abogados que no corresponden, cobros por deudas ya pagadas o inexistentes, o se exige a los deudores el pago de gastos de cobranza antes del plazo legal de 15 días de vencida la deuda. Entre el 2014 y el 2015 se registraron 15.873 reclamos, de los cuales un 71% corresponde a mercados financieros.

Un importante lugar ocupa las acciones de cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral, tales como el informar de la deuda existente a terceros, o la realización de llamados con amenazas.

Por esto es que la moción planteó necesario avanzar hacia una mejor y mayor información para los consumidores. Si bien hoy la Ley del Consumidor en su artículo 37, exige que la forma en la que se cobre extrajudicialmente debe siempre respetar la privacidad y la convivencia normal del hogar y del lugar de trabajo, por lo cual está prohibido:

1.- El envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales;

2.- Las comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la deuda y,

3.- Las visitas o llamados telefónicos en días domingos o feriados y antes de las 8:00 o después de las 20:00

4.- Gestiones de cobranza que afectan la privacidad del hogar y la situación laboral de los consumidores, como ocurre con las llamadas reiteradas; las llamadas o visitas al lugar de trabajo del deudor; las amenazas, pudiendo llegar a configurar el delito de amenaza previsto y sancionado en el Código Penal, los amedrentamientos, etcétera.

Sólo transcurridos 20 días desde que venció la fecha de pago, puede cobrarse un determinado porcentaje como gasto de cobranza extrajudicial. En obligaciones de hasta 10 UF: 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 UF: 6%, y por la parte que exceda de 50 UF: 3%.

La moción pretendía, en su origen, realizar pequeños ajustes normativos para garantizar la protección de los consumidas al respecto.

1. CONTENIDO.
2. **Moción original.**

La moción presentada ingresaba un nuevo inciso sexto al artículo 37 aludido anteriormente, del siguiente tenor:

“Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago, **deberán informar por escrito al deudor los derechos** que le asisten en ese procedimiento. La misma obligación recaerá sobre el proveedor del crédito cuando éste realice gestiones de cobro y su omisión constituirá infracción a la presente ley. La comunicación referida deberá contener en lenguaje simple los derechos consagrados para el deudor en esta ley. El contenido y la presentación de dicha información podrá ser determinada por el Ministerio como parte de los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.”.

1. **Propuesta Senado.**

En la comisión de Economía del Senado se sugirió realizar modificaciones, ordenando y enumerando la información que debe ser puesta en conocimiento del deudor, teniendo en cuenta no solo las normas vigentes sobre la materia contenidas en la Ley del Consumidor, sino que también tomando algunos ejemplos de la legislación comparada que establecen criterios de información respecto de qué debe ser informado al deudor que debe pagar su crédito. Es por la conveniencia de precisar la información mínima que debe ser proporcionada al deudor que es objeto de una cobranza en el aviso correspondiente, y que sea el reglamento el que determine la forma y los requisitos que debe cumplir tal comunicación.

Por esto, la propuesta es que las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos cuando realicen gestiones de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, deberán informar por escrito al deudor lo siguiente:

1) Nombre de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito según corresponda;

2) Mención precisa del o los contratos, su fecha de suscripción y de la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o que se incurrió en mora y el monto adeudado;

3) En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención expresa, clara y precisa de las tasas aplicadas, el tipo de interés y el período sobre el cual recaen;

4) En caso de que sean aplicables costos o gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen de conformidad a la ley, los impuestos, gastos notariales que se pudieren haber generado, así como cualquier otro importe permitido por la ley;

5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y

6) Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial.

Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá cumplir la obligación señalada en el inciso precedente.”.”.

1. **Propuesta Cámara de Diputados.**

En la Cámara se hicieron las siguientes modificaciones, respecto a las cuales incluiré mis comentarios en este mismo ítem.

1. En la discusión particular del proyecto, el diputado señor Tuma formuló una indicación para agregar al artículo 37 de la ley N° 19.496, que obliga al operador de consumo poner a disposición del consumidor información relativa al precio, intereses. La indicación agrega como obligación informar con la siguiente letra g):

"**g) Las consecuencias directas que puedan provenir del incumplimiento del crédito concedido, sobre todos los bienes muebles e inmuebles del deudor, sean presentes o futuros, mediante el ejercicio de acciones tendientes a obtener el cum­plimiento forzado o por equivalencia del crédito, y los efectos procesales del ejer­cicio de la acción ejecutiva en los casos que corresponda, como son, por ejemplo, la traba del embargo, el retiro de especies y el remate de las mismas, entre otros. De igual forma, deberá ponerse en conocimiento del deudor al momento de la concesión del crédito, el listado de los bienes no embargables designados en el artículo 1618 del Código Civil. La infracción a las normas de este literal, será san­cionada con un multa de 50 a 200 UTM**.".

**Comentarios**:

Dicha modificación es para que en toda operación de consumo en que se conceda crédito al consumidor, se le informe de las consecuencias que pueden traer en caso de incumplimiento, como lo son el embargo.

La obligación establecida en la indicación aparece redactada de forma engorrosa, no se define bien lo que se debe informar. No se puede establecer si se cumple con que las empresas establezcan una clausula tipo en la cual manifiesten los efectos procesales en caso de incumplimiento.

Por otro lado, dicha obligación parecería mejor incluirla dentro del inciso sexto del actuar artículo 37, que señala que las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar envío de documentos que aparenten ser escritos judiciales.

1. El diputado Chahin formuló una indicación para agregar al artículo 37 de la ley N° 19.496 un nuevo inciso 3°, del siguiente tenor:

"**El proveedor del crédito o la empresa de cobranza deberá resguardar que la información entregada en cumplimiento de los artículos precedentes solo sea conocida por el deudor, evitando cualquier maniobra que exponga esta informa­ción a terceros o familiares del deudor.**".

**Comentarios**:

Dicha modificación debe realizarse también al inciso sexto actual, ya que este señala que las cobranzas extrajudiciales no podrán considerar comunicaciones a terceros ajenos a la obligaciones en la que se dé cuenta de la morosidad.

Entonces la propuesta de la Cámara debe guardar relación con dicha norma, haciendo más exigente la prohibición.

1. la Comisión acordó reemplazar el encabezamiento del inciso sexto que pasa a ser séptimo, por el siguiente:

"**Las empresas que realicen cobranza extrajudicial y los proveedores de créditos que realicen estos procedimientos, una vez transcurridos a lo menos 10 días desde la mora o simple retraso, deberán entregar al deudor la siguiente infor­mación**:".

La indicación señala que, para que las ideas matrices del proyecto puedan cumplirse sin privar al consumidor de los derechos que actualmente le confiere el mismo artículo 37 de la ley N° 19.496, es conveniente evitar que pueda considerarse acosado, amenazado o abrumado, cuando sólo ha tenido un retraso en el pago de una deuda por cualquier circunstancia, ya que, en la gran mayoría de los casos, esta se soluciona a los pocos días, gracias a una simple llamada telefónica o a un breve mensaje que cumpla el estándar de gestión útil para que el consumidor sea informado de que está en mora o tiene un impago, recordándosele exclusivamente el atraso.

**Comentario**:

Me parece correcto que se otorgue un plazo de 10 días para que se pueda comenzar el proceso de cobranza extrajudicial. Lo que si preocupa es que se haya eliminado que esta información debe ser por escrito, lo cual deja en un cerco de inseguridad la entrega de dicha información al abrir la posibilidad de diversas para dicha entrega.

1. El diputado señor Chahin formuló una indicación para agregar, en el inciso final del artículo único, a continuación del punto final, que pasa a ser seguido, el siguiente texto:

"**Dicho reglamento deberá dictarse dentro del plazo de seis meses contados desde la fecha de publicación de la presente ley.**".

**Comentario**:

Estamos de acuerdo con otorgar un plazo para la dictación del reglamento respectivo.

1. **Tercer Tramite Senado.**

El Senador Tuma, hizo presente que: “asesores parlamentarios han manifestado que si bien las modificaciones de la Cámara de Diputados al proyecto aprobado por el Senado representan un aporte a la iniciativa, es necesario realizarles ciertos cambios y ajustes, **por lo que sugirió a la Comisión rechazar todas las modificaciones de la Cámara**.”

Por esto, de forma unánime, se rechazo.