

### **Minuta Posición Boletín**

1. Debe aclararse la aplicación general de todas las normas de cobranzas extrajudiciales, a todas las operaciones de consumo, y no solo a aquellas en que se concede crédito directo al consumidor. De acuerdo a estadísticas del Sernac, 1 de cada 3 reclamos en la materia, corresponde a otros mercados distintos del mercado financiero.
2. Debe establecerse un desincentivo adicional a la multa, en caso de gestiones de cobranza ilegales, por ejemplo, privándolo del cobro de los gastos de la cobranza extrajudicial incluidos los honorarios que correspondan, y rebajando la tasa de interés moratorio.
3. Asegurar el cobro de gastos de cobranza extrajudicial justos, esto es, por gastos efectivos, de gestiones de cobranza extrajudicial legítimas, útiles, efectivamente realizadas dentro del período establecidos en la ley y por valores informados previamente al momento de contratar, y dentro de los límites máximos establecidos en la ley.
4. Impedir el cobro de deudas irreales, no exigible, por montos incorrectos o a personas incorrectas. De acuerdo a estadísticas del Sernac, el 58% de los reclamos es por estos motivos (en el 30% de los reclamos el consumidor no reconoce la deuda cobrada; y en el 28% de los reclamos, los consumidores indican que se cobra la deuda de un tercero no conocido).
5. Impedir el cobro a contactos laborales o no facilitados por el propio consumidor o a terceros. De acuerdo a estadísticas del Sernac, el 25% de los reclamos se deben a cobranzas extrajudiciales que afectan la privacidad familiar y laboral; y un 10,7% a que informan la deuda a terceros.
6. Impedir el acoso u hostigamiento a los consumidores, estableciendo un máximo de una gestión de cobranza semanal.

7. Impedir gestiones de cobranza extrajudicial una vez iniciada la cobranza judicial.
8. Establecer la finalidad de la gestión de cobranza extrajudicial; un estándar informacional; y un deber de acreditación con la documentación respectiva los cobros realizados.
9. Dada la práctica de cobro de deudas en condiciones de ser declarada judicialmente su prescripción, y la práctica de inducir a reconocimiento de deudas sin información adecuada, establecer un estándar de información y un estándar mínimo para los reconocimientos de deuda.
10. Las gestiones de cobranza extrajudicial, deben cesar si el consumidor, informado de la deuda y las consecuencias de su no pago, así lo solicita, tal como sucede en otras latitudes. La cobranza extrajudicial es un mecanismo de aviso e información al consumidor, no es una sanción, apremio o castigo al consumidor moroso.

En ese marco, se propone el siguiente nuevo 39-C:

*“Artículo 39-C. No obstante lo señalado en el epígrafe del presente párrafo 3º, se aplicará, en lo pertinente, lo dispuesto en el presente párrafo a todas las operaciones de consumo regidas por esta ley, aun cuando no involucren otorgamiento de un crédito al consumidor. En caso de infracción, sin perjuicio de la responsabilidad contravencional, no podrán cobrarse los conceptos establecidos en la letra f) del artículo 37.*

*Solo podrán cobrar deudas reales, exigibles, por el monto correcto, sólo a través de los correos electrónicos, números telefónicos o direcciones particulares entregadas por el consumidor con dicha finalidad explícita.*

*Solo podrán cobrar la deuda al deudor, quedando prohibida toda acción que haga pública esta información a terceros. El proveedor deberá verificar la identidad del deudor previo a realizar la gestión de cobranza extrajudicial. En caso de no verificarla o verificar la identidad de un tercero, deberá cesar de inmediato la gestión de cobranza.*

*Toda gestión de cobranza extrajudicial deberá indicar una forma expedita en que tanto los deudores como terceros podrán solicitar la suspensión de las mismas ante el proveedor, la empresa de cobranza extrajudicial y el Servicio Nacional del Consumidor. Solicitada ésta, la realización de nuevas gestiones quedará prohibida*

*Solo podrán efectuar un máximo de una actuación de cobranza extrajudicial por semana, independiente del número de cuotas o deudas exigibles, y no podrán efectuar actuaciones de cobranza extrajudicial una vez iniciada las gestiones de cobranza judicial.*

*Toda actuación de cobranza extrajudicial solo podrá poner en conocimiento del deudor la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones y siempre deberá contener toda la información establecida en el inciso 6º del artículo 37, y acreditar con la documentación respectiva lo establecidos en el inciso anterior.*

*Adicionalmente, deberán informar, conforme a su deber de profesionalidad, cuándo la deuda se ha hecho exigible; cuándo los plazos de prescripción se encontrarían vencidos; y los derechos que le asisten a los consumidores en esta materia. Asimismo, deberán informar de manera destacada si los plazos legales de prescripción se encuentran vencidos al momento de iniciarse el proceso de cobranza. Todo reconocimiento de deuda deberá incluir la información señalada, y sin ella no producirá efecto alguno. El consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco a sus condiciones, y recibido copia de ellas.*

*Solo podrán recuperar los gastos efectivos de gestiones de cobranza extrajudicial legítimas, útiles, efectivamente realizadas dentro del período establecidos en la ley y por valores informados previamente al momento de contratar, y dentro de los límites establecidos en la ley.”*