

Posición de ODECU sobre la consulta de reglamento por cobranzas extrajudiciales

A continuación se presenta la participación de ODECU en los artículos en donde opinó. El documento original puede revisarse en: <https://pac.economia.gob.cl/consultas-ciudadanas/reglamento-cobranza-extrajudicial/>

- **Artículo 3**

Comentario: 1. Se sugiere ampliar la definición de actuación de cobranza extrajudicial al objeto de informar la deuda vencida que es una práctica usual, incluir los intentos de comunicación a propósito del hostigamiento; 2. Se sugiere incluir las gestiones que se realizan en paralelo a un proceso judicial que no han sido ordenadas por el juez para no dejarlas desreguladas. Que no correspondan gestiones de cobranza extrajudicial una vez que se haya notificado válidamente la demanda al Consumidor o dado inicio a un Procedimiento concursal, no implica que no se trate de una gestión de cobranza extrajudicial, requisito para ser considerada infraccional+F22.; 3. Se sugiere restringir las actuaciones de cobranza judicial solo a aquellas ordenadas por el tribunal, de manera que aquellas que son autónomas del proveedor o empresa de cobranza queden reguladas como extrajudicial, dado que se desarrollan fuera del procedimiento judicial.; 4. Se sugiere incluir dentro de la expresión deuda vencida el precio o tarifa, y no solo su saldo. 5. Se sugiere redefinir operación de consumo. La referencia al 2 y 2 bis se refiere a las normas que disciplinan una operación de consumo, no a que la constituye una relación de consumo (consumidor final, proveedor profesional, en el marco de una relación jurídica onerosa). 6. Se sugiere informar el tarifado en el sitio web del proveedor para el escrutinio de los actores del sistema de protección al consumidor.

Propuesta: 3 nº 1 Actuación de cobranza extrajudicial: gestión o actividad realizada por el encargado de la cobranza extrajudicial, cuyo objeto principal sea la obtención del pago de la deuda vencida, bastando su mera información, sea logre comunicarse con el consumidor o no. Estas estarán prohibidas en caso que se haya acordado la repactación, renegociación o alguna modalidad de pago o de extinción de la Deuda vencida, o bien se haya notificado válidamente la demanda al Consumidor o dado inicio a un Procedimiento concursal.

3 nº 2 Actuación de cobranza judicial: actividad ordenada por el juez competente que se inicia una vez proveída y notificada válidamente la correspondiente medida prejudicial, gestión preparatoria de la vía ejecutiva o demanda, según corresponda.

3 nº 4 Contacto telefónico: actuación en la cual el encargado de la cobranza extrajudicial llama al número telefónico del Consumidor, conteste o no éste dicho llamado.

3 nº 6 Deuda vencida: obligación dineraria compuesta por el precio o tarifa, saldo de precio o por la o las cuotas periódicas de un precio, tarifa o crédito, incluyendo las sumas de capital e intereses devengados, cuyo plazo para el pago ha vencido, encontrándose pendiente de pago por parte del Consumidor.

3 nº 15 Operación de consumo: todo acto o contrato que se encuentre sujeto a las disposiciones de la Ley, en virtud de lo dispuesto en los artículos 1º inc. 1º, nº y nº 2 de la citada normativa.

3 nº 20: Tarifado de actuaciones de cobranza extrajudicial: tabla informativa elaborada por el Proveedor, que incorpora un listado de cada una de las modalidades y procedimientos que se podrán utilizar para la realización de las Actuaciones de cobranza extrajudicial, con su valor expresado en unidades de fomento. Dicho tarifado debe ser informado por escrito al Consumidor al momento de la contratación, y al tercero garante, según corresponda, por medio del documento o ficha explicativa regulado en el artículo 17 J de la Ley. Además deberán ser publicados en el sitio web del proveedor, y mantener una serie histórica de los mismos.

3 nº 22 Visita: actuación en la que el Encargado de la cobranza extrajudicial concurre a la Morada del Consumidor, logre o no comunicarse con éste.

Decisión: 1) Se modifica definición.

2) Se elimina definición de actuación de cobranza judicial.

4) Se modifica definición general de actuaciones de cobranza, y por lo tanto, para que estas se entiendan realizadas debe entregarse al menos la información básica. Para efectos del hostigamiento aplican los principios.

6) Se modifica redacción.

15) Se mantienen.

20) Se elimina concepto de tarifado en el contrato.

22) Se modifica.

Explicación Minecon: 1) Para efectos del cobro solamente cuentan las gestiones efectivamente realizadas. Respecto de los intentos aplican los principios establecidos en la ley.

2) Se elimina.

4) y 6) se modifican.

15) Los artículos citados definen el marco de aplicación.

20) Se elimina concepto de tarifado en el contrato, pero se mantiene información de precio por cada actuación de cobranza en el formato de información.

22) Visita: Se modifica definición general de actuaciones de cobranza, y por lo tanto, para que estas se entiendan realizadas debe entregarse al menos la información señalada en el reglamento. De lo contrario, no procede el cobro. Para efectos del hostigamiento aplican los principios.

- **Artículo 4**

Comentario: Se sugiere definir los principios y otorgar elementos interpretativos a los actores del sistema de protección al consumidor (proveedores, empresas de cobranza, jueces y consumidores)

Propuesta:

Decisión: Se mantiene redacción.

Explicación Minecon: Para evitar restringir su aplicación, se optó por dejar su contenido a la jurisprudencia y doctrina, tal como ocurre con otros principios en derecho administrativo.

- **Artículo 5:**

Comentario: 1. Se sugiere incluir las gestiones que se realizan en paralelo a un proceso judicial que no han sido ordenadas por el juez para no dejarlas desreguladas.

2. No corresponde otorgar un plazo de 24 horas para informar la repactación, renegociación o alguna modalidad de pago o de extinción de la Deuda vencida, o bien la notificado válida de la demanda al Consumidor o el inicio a un Procedimiento concursal. Debe ser de inmediato. No procede la cobranza extrajudicial respecto de ellas.

Propuesta: 5 inc. 1 El procedimiento de cobranza extrajudicial sólo podrá iniciarse a contar del día hábil siguiente a aquel establecido para el pago de la Deuda vencida y abarca todas las Actuaciones de cobranza extrajudicial que realice el Encargado de la cobranza extrajudicial hasta la completa extinción de la Deuda vencida. Las Actuaciones de cobranza extrajudicial sólo podrán realizarse en Días hábiles y Horas hábiles.

5 inc. final De estar encargada de la cobranza una Empresa de Cobranza, y en caso que se haya acordado la repactación, renegociación o alguna modalidad de pago o de extinción de la Deuda vencida, o bien se haya notificado válidamente la demanda al Consumidor o dado inicio a un Procedimiento concursal, el Proveedor deberá poner en conocimiento de inmediato, a la Empresa de cobranza de cualquiera de estos hechos, a efectos que ésta ponga término inmediato a cualquier clase de Actuación de cobranza extrajudicial. Si de la falta o de la demora de esta comunicación resulta que la Empresa de cobranza continúa

realizando cualquier tipo de gestión, la responsabilidad por la infracción recaerá directa e inmediatamente en el Proveedor y no podrá cobrar por dichas gestiones.

Decisión: Se mantiene redacción.

Explicación Minecon: 1. El art. 37 inciso 14 es claro en establecer: "Se deberá poner término inmediato a las actuaciones de cobranza extrajudicial una vez emplazado el consumidor en un juicio de cobro o iniciado a su respecto un procedimiento concursal." Por lo tanto, no es posible regular en este reglamento aquellas gestiones realizadas con posterioridad a la notificación de la demanda.

2. Se otorga un plazo razonable de tiempo para que el proveedor informe a la empresa de cobranza y le ponga término a las gestiones.

- **Artículo 12:**

Comentario: 1. Debe indicarse el modo como debe entregarse la información. Se sugiere en el mismo acto.

2. Se sugiere que en el caso que el medio de contactabilidad impida entregar dicha información, dicho medio no deberá ser utilizado.

3. La actuación de cobranza extrajudicial debe tener un objeto único, máxime si es financiada por el propio consumidor. Luego, no puede ser utilizada para realizar gestiones comerciales por parte del proveedor, como ofrecer alternativas de financiamiento al Consumidor. Adicionalmente el consumidor se encuentra en una situación de vulnerabilidad que puede ameritar una regulación especial más estricta que la propuesta, pero no corresponde a actuaciones de cobranza extrajudicial.

Propuesta: 12 inc. 1: En toda Actuación de cobranza extrajudicial, los Encargados de la cobranza extrajudicial deberán respetar el principio de transparencia y veracidad, de modo tal de entregar en el mismo acto información completa, clara, inequívoca y comprensible para una persona sin conocimiento previo en materias financieras y sin necesidad de asesoría letrada. En caso que un medio de contactabilidad en particular por su naturaleza impida entregar dicha información no podrá ser utilizado para realizar actuaciones de cobranza extrajudicial. Por consiguiente, la información que se confiera al Consumidor debe contener al menos lo siguiente:

12. inc. 2: El Proveedor no podrá ofrecer alternativas de financiamiento al Consumidor ni condicionar el pago al ofrecimiento de un nuevo producto o servicio financiero.

Decisión: En el caso de los llamados y mensajes, se puede entregar información acotada, siempre que se señale como acceder a la totalidad de la información. Se mantiene la obligatoriedad de entregar toda la información según el formato respecto de las gestiones útiles.

Explicación Minecon: 1. Si el medio lo permite, deberá entregarse la información completa en el acto. Sin embargo, si el medio no permite entregar la información en su integridad se permite entregar la información mínima establecida en el reglamento e indicar forma de acceso y almacenamiento a la totalidad de la información.

2. El objetivo del reglamento es entregar información oportuna y de fácil acceso a los Consumidores considerando además el uso de nuevas tecnologías y medios de información mayormente utilizados por las personas. En consecuencia, se opta por admitir la mayor cantidad de medios de contacto, en la medida que se respeten las limitaciones establecidas en el reglamento y la ley (información esencial, acceso, almacenamiento, etc.)

3. Las posibilidades de acceder a alternativas de financiamiento va en beneficio del mismo Consumidor.

- **Artículo 15**

Comentario: A nuestro juicio se trata de un deber de información para dar certeza al consumidor.

Propuesta: Si el medio de comunicación utilizado para la Actuación de cobranza extrajudicial es verbal, el Encargado de la cobranza extrajudicial deberá enviar adicionalmente por escrito la información conforme a lo establecido en el artículo 12 del presente Reglamento. Este deber deberá ser explícitamente informado al Consumidor, consultándole la dirección postal o electrónica a la que requiere sea realizado tal envío. A falta de respuesta, el Encargado de cobranza extrajudicial deberá enviar la información escrita a la dirección postal o electrónica que tenga registrada del Consumidor.

Decisión: Se rechaza la modificación.

Explicación Minecon: Se rechaza la modificación para hacerla consistente con la Ley.

- **Artículo 16**

Comentario: Se sugiere definir "medios idóneos" y otorgar elementos interpretativos a los actores del sistema de protección al consumidor (proveedores, empresas de cobranza, jueces y consumidores).

Propuesta:

Decisión: Se elimina "medios idóneos".

Explicación Minecon: Artículo 16.- Limitaciones generales a la forma de realización de las Actuaciones de cobranza extrajudicial. Ninguna de las Actuaciones de cobranza extrajudicial podrá afectar la integridad física y psíquica del Consumidor. Se entenderá que dichas actuaciones afectan la integridad física y psíquica del Consumidor cuando sean utilicen lenguaje amenazante, obsceno o agresivo, amenacen con el uso de la violencia, realicen

cualquier acción que constituya una práctica abusiva basada en el acoso y hostigamiento, o sean llevadas a cabo por medios inadecuados conforme a la ley y el presente reglamento.

- **Artículo 17**

Comentario: Se sugiere redefinir "tiempo prudente". La regla establecida permite hasta 7 intentos fallidos, lo que puede ser calificado como acoso.

Propuesta:

Decisión: Se elimina solicitud de intervalo de tiempo y espera de dos horas.

Explicación Minecon: Se modifica por otros motivos.

- **Artículo 19**

Comentario: Se sugiere en caso de pluralidad de Deudas vencidas con un mismo Proveedor, establecer el deber de cobranza de todas ellas en un acto unico. Las actuaciones de cobranza independientes pueden en los hechos significar acoso.

Propuesta: Artículo 19.- Limitaciones en caso de pluralidad de Deudas vencidas con un mismo Proveedor. En caso que el Consumidor tuviese más de una Deuda vencida e impaga con el respectivo Proveedor en razón de productos o servicios diversos, las actuaciones de cobranza extrajudicial debereán realizarse conjuntamente, aplicándose las limitaciones previstas en los artículos anteriores respecto de todas ellas en su globalidad.

Decisión: Se mantiene artículo.

Explicación Minecon: No es posible en la práctica porque hay veces en que dos deudas con un mismo proveedor pueden estar en empresas de cobranza distintas o puede suceder que el proveedor lleve internamente la cobranza de una deuda y tercerice otra.

- **Artículo 21**

Comentario: 1. "Se sugiere redefinir "medios de comunicación que, por su naturaleza, pudiesen implicar que la existencia de la Deuda vencida o la información contenida en la correspondiente gestión pueda ser conocida por personas diferentes del Consumidor" y otorgar elementos interpretativos a los actores del sistema de protección al consumidor (proveedores, empresas de cobranza, jueces y consumidores).

2. El deber de identificar al consumidor para prevenir informar a terceros, se aplica a todos los medios de comunicación, no solo a los verbales.

Propuesta: 21 inc, 2: Independiente del medio de comunicación, el Encargado de la cobranza extrajudicial deberá realizar gestiones suficientes y adecuadas destinadas a determinar la identidad del interlocutor de manera de asegurarse que se trata del Consumidor antes de efectuar la entrega de la información a la que se refiere el artículo 12 del presente Reglamento.

Decisión: Se mantiene redacción

Explicación Minecon: En los casos de correo electrónico o mensajería, la Empresa de cobranza no tiene como comprobar la identidad del Consumidor, por lo que solo aplica para los contactos verbales. Si en los casos de medios escritos, se vulnerara la privacidad del Consumidor existen los mecanismos de denuncia apropiados.

- **Artículo 24**

Comentario: Los gastos de cobranza extrajudicial son excepcionales y deben ser interpretados de manera restrictiva, y la normativa excepcional que las funda debe ser interpretada siempre a favor el consumidor de acuerdo al principio pro consumidor.

Propuesta: 24: Los Gastos de cobranza extrajudicial incluyen todos aquellos en que el Encargado de la cobranza extrajudicial haya efectivamente incurrido respecto a cada una de las actuaciones realizadas, conforme al Tarifado de las actuaciones de cobranza extrajudicial informado al Consumidor, en cumplimiento del presente Reglamento. Se interpretarán de manera restrictiva dado su carácter excepcional, y se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor.

Decisión: Se mantiene artículo.

Explicación Minecon: El principio pro consumidor es de aplicación general en derecho del consumo por lo tanto no requiere su consagración expresa en un artículo el reglamento.

- **Artículo 26**

Comentario: A nuestro juicio la redacción se presta para equívocos.

Propuesta: Los límites máximos indicados en el artículo 25 del presente Reglamento se aplican con independencia de la naturaleza, el número y la frecuencia de las actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas.

Decisión: Se aclara redacción.

Explicación Minecon: Artículo 26.- Sobre la pluralidad de actuaciones de cobranza extrajudicial. Los límites máximos indicados en el artículo 25 del presente Reglamento se aplicarán sobre el monto de la Deuda vencida con independencia de la naturaleza, el número y la frecuencia de las actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas, de manera tal que todas ellas deben ser consideradas en su conjunto y no de manera individual.

- **Artículo 29**

Comentario: En materia de protección al consumidor los precios se expresan en pesos (30 y 32 LPC).

Propuesta: Artículo 29.- Cobro y pago de los Gastos de cobranza extrajudicial. El Proveedor o la Empresa de cobranza informará al Consumidor el total de los Gastos de cobranza adeudados de conformidad a los cálculos realizados en virtud de las reglas precedentes, expresando dicho valor en pesos. Asimismo, deberá informar la fecha, el tipo y la frecuencia de las gestiones realizadas y el monto en pesos correspondiente a cada una de ellas.

Decisión: Se mantiene redacción.

Explicación Minecon: Dicha norma se refiere a información básica comercial de los servicios y de los productos.

- **Artículo 32**

Comentario: Deber de almacenamiento debiera al menos estar de la mano de la prescripción de la acción civil indemnizatoria contractual.

Propuesta: Artículo 32.- Del deber de almacenamiento. Los Proveedores y las Empresas de cobranza deberán almacenar la información referida en el artículo 31 del presente Reglamento, a través de una tabla de registro que consolide mensualmente la información a que se refiere el artículo anterior. Este registro deberá ser almacenado, en formato digital y a través de un archivo que permita el procesamiento de dichos datos, por un plazo de, al menos, cinco años contado desde la realización de cada una de las Actuaciones de cobranza extrajudicial registradas.

Decisión: Se mantiene artículo.

Explicación Minecon: El deber de almacenamiento tiene como fundamento la fiscalización de las actuaciones de cobranza. El plazo de dos años es respecto de la realización de cada gestión y no del vencimiento de la deuda.

- **Artículo 33**

Comentario: La normativa de protección de datos personales no se agota en la ley 19628. Se sugiere agregar la ley 20.575 y una referencia general.

Propuesta: Artículo 33°.- Sobre el tratamiento de la información registrada y almacenada. El tratamiento de la información registrada y almacenada de conformidad a lo dispuesto en los artículos anteriores se sujetará íntegramente a las normas de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, 20.575 y demás normativa aplicable.

Decisión: Artículo 33°.- Sobre el tratamiento de la información registrada y almacenada. El tratamiento de la información registrada y almacenada de conformidad a lo dispuesto en los artículos anteriores se sujetará íntegramente a las normas de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, ley N° 20.575 y demás normativa aplicable.

Explicación Minecon: Se acoge sugerencia.

- **Artículo segundo transitorio**

Comentario: Luego, solo corresponde el ejercicio unilateral del proveedor de analizar las cláusulas incompatibles, señalando la norma reglamentaria aplicable por defecto, e informando de esto al consumidor, al SERNAC y públicamente para vigilancia de los actores del sistema de protección al consumidor.

Propuesta: Artículo segundo transitorio.- Los proveedores que tengan contratos de adhesión suscritos con anterioridad a la entrada en vigencia del presente reglamento y contengan cláusulas incompatibles con sus disposiciones , deberán enviar a los consumidores, a su costa, por cualquier medio físico o tecnológico, un informativo que indique aquellas cláusulas incompatibles con el reglamento junto con lo dispuesto, en lo pertinente, por el reglamento, en un plazo que no exceda de noventa días contado desde la publicación del presente reglamento. Este informativo deberá ser enviado a SERNAC y publicado en la página web del proveedor.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de contratos celebrados en forma previa a la entrada en vigencia de este Reglamento, el Tarifado de actuaciones de cobranza extrajudicial deberá ser entregado junto con el formulario de información de las Actuaciones de cobranza extrajudicial establecido en el artículo 14, al momento de la primera Gestión útil.

Decisión: Se mantiene artículo y se elimina inciso segundo.

Explicación Minecon: Se mantiene artículo y se elimina inciso segundo.