PROYECTO DE LEY

Modifica la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para limitar los días y horario de llamados telefónicos y visitas de cobranza extrajudicial

---

Antecedentes

1. La actividad de cobranza extrajudicial efectuada por acreedores y aquellas empresas que actúan en su representación para tal efecto se ha transformado en una práctica ampliamente cuestionada por los consumidores, quienes habitualmente denuncian que la cantidad de llamados telefónicos y contactos a través de otras plataformas -como correos electrónicos y servicios de mensajería de texto- excede el límite razonable, ya que las comunicaciones dirigidas con estos fines por lo general se repiten de manera constante durante una misma jornada.

2. Si bien el acreedor tiene el derecho a exigir el cumplimiento de la respectiva obligación, lo cierto es que cualquier gestión destinada al cobro de una deuda debe ser realizada bajo ciertos parámetros mínimos que aseguren un procedimiento que no afecte la privacidad de las personas, de modo que las actuaciones de cobranza no se transformen en prácticas abusivas de acoso y hostigamiento en perjuicio de los ciudadanos, especialmente considerando que la reiteración injustificada de estas gestiones provoca una interrupción en rutinas cotidianas y actividades laborales.

3. Las principales denuncias, en este sentido, surgen por llamadas insistentes, cobros indebidos y avisos de morosidad por créditos de terceros. A lo anterior, se suma que algunos proveedores realizan actividades preventivas de cobranza con anterioridad a la fecha de pago a fin de informar sobre el vencimiento del plazo, requiriendo, además, el compromiso del consumidor respecto del día en que efectuará el pago, lo que en muchos casos ocurre de manera insistente.

4. Según datos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), los reclamos por cobranzas abusivas alcanzaron una cifra superior a 14 mil solamente durante el año 2021. En general, los consumidores coinciden en que la molestia deriva principalmente de constantes llamados que se reiteran en un solo día, contactos por obligaciones económicas contraídas por otras personas como familiares más cercanos o por deudas

que ya se encuentran saldadas[1]. En tal contexto, los hechos muestran que ciertas empresas realizan acciones de cobranza de una manera tal que terminan afectando la esfera de privacidad del consumidor en ámbitos tan importantes como el familiar y el laboral.

5. La legislación ha avanzado en la línea de delimitar la actividad en materia de cobranzas extrajudiciales, estableciendo un marco regulatorio que busca evitar prácticas abusivas. En efecto, la ley Nº21.320, publicada el 20 de abril de 2021, modificó el artículo 37 de la ley Nº19.496 con el objeto de exigir que las actuaciones con estos fines se ajusten a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar. En esa línea, la norma precitada dispone que el proveedor del crédito o empresa de cobranza podrá realizar solo una visita a la morada del deudor o contacto telefónico y dos gestiones máximas por otros medios en una misma semana, las que deberán contar con una separación de, a lo menos, dos días. Además, las acciones deben realizarse de lunes a sábado, en horario de 08.00 a 20.00 horas.

6. Sin perjuicio de ello, gran parte de los consumidores coinciden en que las llamadas diarias dirigidas a sus celulares son reiteradas y que esos contactos corresponden a comunicaciones de un mismo proveedor, pero desde números desconocidos diferentes. La gravedad de esta situación se acentúa cuando los contactos provienen de centros de llamado del extranjero, ya que dicha práctica deja de manifiesto posibles irregularidades en el tratamiento y uso de datos personales, conforme a lo dispuesto en la ley Nº19.628, sobre protección de la vida privada.

7. Si bien existe la posibilidad de activar opciones de bloqueo de números no registrados, lo cierto es que recurrir a esta alternativa podría transformarse en un problema tratándose de llamados dirigidos por eventuales situaciones de emergencia que involucren a familiares o personas cercanas o por cualquier otro asunto relevante que deba ser informado al propietario del celular desde un número desconocido. Con todo, se detecta que algunos proveedores y empresas de cobranza informan con cierta habitualidad sobre las deudas en el marco de procedimientos que no se ajustan plenamente a la normativa vigente, principalmente por la insistencia de los llamados diarios realizados desde diferentes números desconocidos.

8. En este orden de ideas, el presente proyecto busca modificar la ley Nº19.946, sobre protección de derechos del consumidor, con la finalidad de restringir el horario diario autorizado para efectuar visitas y llamados telefónicos de cobranza extrajudicial, así como los días de la semana permitidos para estos efectos. En particular, la propuesta legislativa establece que dichas actuaciones podrán ser realizadas exclusivamente una vez a la semana, de lunes a viernes, en horario de 10.00 a 15.00 horas.

[1] Servicio Nacional del Consumidor. *"No me hostiguen: la herramienta del SERNAC para reclamar por cobranzas abusivas"*. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-64718.html

Proyecto de Ley

Artículo Único: Modifícase el artículo 37 de la ley Nº19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en el siguiente sentido:

A) Suprímase en el inciso décimo, la oración "visitas a la morada del deudor o llamados telefónicos durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil,".

B) Intercálase el siguiente inciso undécimo, nuevo: "Del mismo modo, las visitas a la morada del deudor o llamados telefónicos de cobranza extrajudicial podrán ser efectuados exclusivamente una vez por semana, de lunes a viernes, en horario de 10:00 a 15:00 horas.".