

COBRANZAS EXTRAJUDICIALES

**Francisca María Barrientos Camus
Juan Luis Goldenberg Serrano**

22 DE SEPTIEMBRE DE 2021

LAS COBRANZAS SE RIGEN POR LA LEY DEL CONSUMO

- El mercado necesita sistemas de cobro.
- Sólo un par de normas (arts. 37 a 39 C)
 - Son **deberes de información** específicos
 - Rige a todo tipo de cobranzas
 - Rigen a todo el ámbito financiero
 - **Incluido el Sernac financiero**
 - **A todos los mercados p. ej. Autopistas (derogación 39 A)**
 - Normas más reformadas de la ley
- Se trata de evitar las **malas prácticas**, pero no es suficiente

COBRANZAS EXTRAJUDICIALES



LO BUENO

PERMITE CONTACTO DIRECTO CON EL CLIENTE

PERMITE RESOLVER MOROSIDADES MENORES

PERMITE LOGRAR ACUERDOS DE PAGO

EVITA JUDICIALIZACIÓN (COSTOS)

Reclamos

- Durante el año 2019 el **SERNAC** registró un **aumento de un 38,3%** en los reclamos relacionados con las **cobranzas extrajudiciales**,
- siendo los principales problemas el desconocimiento de las deudas cobradas; los cobros de deudas de terceras personas desconocidas; y gestiones que afectan la vida familiar y laboral de las persona.
- En este contexto, la empresa **Chevrolet Servicios Financieros se negó a ser fiscalizada por el SERNAC**, por lo que fue **inmediatamente denunciada** ante la Justicia, instancia donde arriesga multas de hasta 750 UTM (alrededor de \$37 millones).

Reforma más.. pero

- Se coordina e integra con las demás normas.
-
- Facultades del Sernac, como la fiscalización.
- “ para ingresar a inmuebles en que se desarrollen actividades objeto de fiscalización, tomar registros del sitio o bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonio en ellas de quienes se encontraren en el lugar de la fiscalización ”.
- Pueden pedir auxilio a la fuerza pública al JPL.
- “la negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales”
- Art. 58 letra a).

Reclamos

- Además, el Servicio está analizando otras acciones en contra de esta empresa por negarse a cumplir la Ley, entre ellas, solicitar la incautación de ciertos antecedentes, citar obligatoriamente a declarar al organismo a sus gerentes y representantes legales o el auxilio de la fuerza pública en aquellas sucursales ubicadas en las regiones que dicha atribución específica ya está plenamente vigente.
- **Durante el año 2017, el SERNAC recibió más de 12 mil reclamos por cobranzas extrajudiciales.**
 - 59% fueron acogidos favorablemente;
 - 41% no fueron respondidos favorablemente
 - (un 37% no fueron acogidos y un 4% no fueron respondidos).
- **Respecto de los motivos de los reclamos,**
 - el consumidor no reconoce deuda (41%);
 - cobranzas que afectan la privacidad familiar o laboral (21%);
 - y cobro de deuda de tercero no conocido en el domicilio (20%).

SISTEMA DE CÁLCULO DE GASTOS, HONORARIOS Y LÍMITES

- Se pueden cobrar honorarios por las gestiones de cobranza extrajudicial.
- (20 días de atraso)
 - 10 UF, 9%
 - 10-50 UF, 6%
 - + 50 UF, 3%

Gestión útil

- **Gestión útil:** dentro de 15 días de atraso. 0,2 UF
- fallo Metrogas
- Otros valores cobranza judicial
- No se aplica por capital adeudado o cuotas vencidas
- “En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza”
- Reclamos, información difícil y cobros excesivos

Hasta que sucedió esto...



COBRANZAS EXTRAJUDICIALES

PROBLEMAS

TIPOS

INJUSTAS

ENGAÑOSAS

ABUSIVAS

ACOSO

LAS COBRANZAS
MAL REALIZADAS

PRÁCTICAS INDEBIDAS EN CHILE: PREVIO A LA REFORMA

REACCIÓN A PRÁCTICAS ENGAÑOSAS:

Cargas (gestión útil, Ley 20.715) y deberes de información (Ley 21.062).
Documentos que aparenten ser escritos judiciales.

REACCIÓN A PRÁCTICAS INJUSTAS:

Montos máximos de gastos de cobranzas extrajudiciales.
Protección de datos personales.

PRÁCTICAS INDEBIDAS EN CHILE: PREVIO A LA REFORMA

REACCIÓN A PRÁCTICAS ABUSIVAS:

Amenazas: consecuencias de procedimientos judiciales no iniciados o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial; e indicación de que no se trata de un procedimiento que persiga la ejecución de los bienes del deudor.

Privacidad (sólo sea de conocimiento del deudor, evitando acciones que la hagan públicas).

Comunicaciones a terceros a la obligación que dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas inhábiles.

En general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.

PRÁCTICAS INDEBIDAS EN CHILE: REACCIÓN JURISPRUDENCIAL

- **Jurisprudencia (recursos de protección):**
 - **CA Concepción, 26 de octubre de 2020:** hostigamiento, pérdida de oportunidad (judicialización), pérdida de finalidad (conocimiento de existencia de la deuda), lenguaje (“evitar embargos y avance judicial”) – 18 comunicaciones por Whatsapp y correo electrónico entre febrero y julio de 2020.
 - **CA Temuco, 21 de octubre de 2020:** hostigamiento y pérdida de finalidad, desproporción e intimidación - 30 llamados telefónicos desde febrero de 2020 con hasta 3 llamados en un día.
 - **CA Santiago, de 29 de septiembre de 2020:** acoso telefónico, pérdida de oportunidad (judicialización) y pérdida de finalidad – llamados en 3 días seguidos (hay días en que hay más de un llamado).
 - **CA de Valparaíso, de 25 de septiembre de 2020:** acoso por diversos medios (correos, Whatsapp, llamados telefónicos); pérdida de finalidad – no indica número de contactos.

PRÁCTICAS INDEBIDAS EN CHILE: REACCIÓN JURISPRUDENCIAL

- **Jurisprudencia (recursos de protección):**

- **CA Concepción, 12 de marzo de 2021 (rol 16-2021)**

Cobranza incluso después de iniciado un procedimiento concursal de liquidación y de la verificación de créditos (abril de 2020).

Informe recurrido: el correo de diciembre de 2020 no fue cobranza, sino oferta dirigida al cliente para regularizar la deuda con importante descuento e informar que se encontraba judicializada, pero no con el objeto de cobrar la morosidad.

PRÁCTICAS ABUSIVAS

- Visitas, llamados telefónicos y otras modalidades en otros días y con reiterada frecuencia
- Se prohíbe el acoso o abuso de llamadas o conductas en general
- Se ha aceptado que sea sólo una llamada telefónica (Recurso de protección. Rol N° 11/2015, Corte de Apelaciones de Punta Arenas, considerando décimo quinto)
- Siempre deben ser extrajudiciales, no pueden continuar una vez iniciado el JUICIO (Recurso de protección, Rol N° 10728/2015, Corte de Apelaciones de Santiago, considerando sexto).
- Hay muchos recursos de protección
 - Lesión a la integridad psíquica (art. 19 N°1)
 - Afectación al derecho a la vida privada (art. 19 N°4)
 - Se logra el cese o abstención de dichas llamadas, eliminación base de datos

REFORMA

1

ÁMBITO DE APLICACIÓN

2

INCORPORACIÓN DE
PRINCIPIOS TUTELARES

3

CESACIÓN

4

EJEMPLIFICACIÓN DE
PRÁCTICAS ABUSIVAS
(POR EXCESO)

5

EXTENSIÓN DE
PRÁCTICAS INJUSTAS
(ESCRITOS JUDICIALES)

6

FISCALIZACIÓN

REFORMA

ÁMBITO DE APLICACIÓN

TODAS LAS REGLAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL SE APLICAN A:

- Todo tipo de operaciones de crédito de dinero en que intervengan entidades fiscalizadas por la CMF.
- Todos los proveedores y a todas las operaciones de consumo regidas por la LPDC, aunque no involucren el otorgamiento de crédito al consumidor.

REFORMA

PRINCIPIOS

TODAS LAS ACTUACIONES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL, CUALQUIERA SEA SU NATURALEZA, MEDIO DE COMUNICACIÓN O MOMENTO EN QUE SE REALIZA SE DEBEN AJUSTAR 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.

Constitucionalización

- No se aplica la LPDC
- Tutela inhibitoria: cese de la conducta
- ¿ por qué no se aplicaba la LPDC o la ley de datos personales?
- Respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor y privacidad del hogar.
- Principios de derecho del consumo: Proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad
- ¿Integración de normas?

¿COORDINACIÓN DE PRINCIPIOS?

- Lo más protegido es la dignidad de los consumidores.
- ¿Transparencia? ¿gestión útil? ¿veracidad?
- Proporcionalidad ¿número de gestiones y actuaciones de cobranzas?
- ¿Sanción por cumplir con los principios?
- Multas a beneficio fiscal
- Indemnización (dignidad)
- Competencia: ámbito individual y supraindividual

REFORMA

CESACIÓN

**TODAS LAS ACTUACIONES DE COBRANZA
EXTRAJUDICIAL SE DEBEN CESAR
INMEDIATAMENTE:**

Emplazamiento en cobranza judicial o inicio de procedimientos concursales.

En las denuncias, demandas o querellas que se formulen por infracción a las conductas prohibidas, el tribunal competente, de oficio o previa solicitud del SERNAC o del particular afectado, podrá disponer la suspensión inmediata de las actuaciones de cobranza extrajudicial, cuando los hechos y antecedentes acompañados lo ameriten.

CESACIÓN DE LA CONDUCTA

- Evitar proliferación de recursos de protección.
- Contempla expresamente la cesación.
- Medida provisoria cautelar
- Tutela al consumidor
- JPL la decreta
 - ¿cuándo? ¿en qué etapa?
 - ¿de oficio, juez supervisor?
 - ¿Cuándo los antecedentes lo ameriten?

REFORMA

- **CALL SPOOFING:**

Indicación de los medios de contacto.

- **CONTACTOS EXCESIVOS:**

1 llamado o visita semanal / 2 gestiones diversas semanales (2 días entre ellas).

Transitoria (60 días después del término del EEC): 2 llamados y visitas mensuales.

REFORMA

- **EXTENSIÓN DE PRÁCTICAS INJUSTAS:**

Sustitución de labores de receptor (envío de demandas)

- **DEBER DE REGISTRO (FISCALIZACIÓN):**

Registro, almacenamiento u mantención del tipo y frecuencia de gestiones por dos años.