



Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

Historia de la Ley

N° 19.659

Establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

27 de diciembre, 1999

Téngase presente

Esta Historia de Ley ha sido construida por la Biblioteca del Congreso Nacional a partir de la información proporcionada por el Sistema de Tramitación de Proyectos del Congreso Nacional (SIL).

Se han incluido los distintos documentos de la tramitación legislativa, ordenados conforme su ocurrencia en cada uno de los trámites del proceso de formación de la ley, en ambas Cámaras.

Se han omitido documentos de mera o simple tramitación, que no proporcionan información relevante para efectos de la Historia de Ley, como por ejemplo la cuenta en Sala o la presentación de urgencias.

Para efectos de facilitar la impresión de la documentación de este archivo, al lado izquierdo de su pantalla se incorpora junto al índice, las páginas correspondientes a cada documento, según la numeración del archivo PDF.

La Biblioteca del Congreso Nacional no se hace responsable de las alteraciones, transformaciones y/o del uso que se haga de esta información, las que son de exclusiva responsabilidad de quienes la consultan y utilizan.

INDICE

1. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados	4
1.1. Moción Parlamentaria	4
1.2. Oficio de Cámara de Origen a Corte Suprema	6
1.3. Informe Comisión de Economía	7
1.4. Oficio de Corte Suprema a Cámara de Origen	15
1.5. Discusión en Sala	16
1.6. Discusión en Sala	30
1.7. Segundo Informe Comisión Economía	32
1.8. Discusión en Sala	37
1.9. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora	42
2. Segundo Trámite Constitucional: Senado	44
2.1. Primer Informe Comisión de Constitución	44
2.2. Discusión en Sala	74
2.3. Segundo Informe Comisión Constitución	82
2.4. Discusión en Sala	92
2.5. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen	103
3. Tercer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados	106
3.1. Discusión en Sala	106
3.2. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora	137
4 Trámite Comisión Mixta: Senado-Cámara de Diputados	139
4.1. Informe de Comisión Mixta	139
4.2. Discusión en Sala	156
4.3. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora	168
4.4. Discusión en Sala	169
4.5. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen	179
5. Trámite Finalización: Cámara de Diputados	180
5.1. Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo	180
6. Publicación de Ley en Diario Oficial	183
6.1. Ley N° 19659	183

MOCIÓN PARLAMENTARIA

1. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Origen

1.1. Moción Parlamentaria

Moción de los diputados, señores Luis Valentín Ferrada Valenzuela y Aníbal Pérez Lobos. Fecha 11 de marzo, 1997. Cuenta en sesión 50, Legislatura 334.

Moción de los Diputados señores Ferrada y Aníbal Pérez.

Establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

"Teniendo presente:

Que el Congreso Nacional ha prestado una amplia aprobación a la norma - contenida originalmente en el inciso tercero del artículo 50 de la Ley de Defensa de los Derechos del Consumidor- en orden a establecer severas sanciones para todos aquellos que, en los procedimientos de cobranzas de créditos, cometieren abusos, infracciones y atropellos a las leyes, con gravísimos perjuicios para vastos sectores de la población;

Que el Tribunal Constitucional, actuando de oficio y sin que le hubiese sido expresamente solicitado, en fallo dividido de control de constitucionalidad, ha reparado dicha norma por motivos formales o procedimentales, arguyendo que durante la tramitación y votación del referido inciso tercero del artículo 50 no se habría dejado constancia de existir los quórum propios de una norma de rango orgánico constitucional, razón por la cual ha dejado sin efecto esa parte de la nueva ley de defensa de los Derechos del Consumidor pronta a promulgarse;

Que existiendo una clara y positiva voluntad legislativa en ambas ramas del Congreso en el sentido de aprobar una norma como la reprochada de inconstitucionalidad formal y, con el objeto preciso de darle a ella pronta vida, subsanando sus discutibles defectos formales -que, a juicio de los autores no son ni han sido jamás tales- vienen en proponer el siguiente proyecto de ley que, en los hechos, no hace sino reponer la norma antes aprobada, en sus mismos términos, con el objeto de convalidarla formalmente:

PROYECTO DE LEY:

Artículo único: El acreedor o su representante legal, que en la cobranza extrajudicial de deudas provenientes de créditos de consumo, como asimismo de operaciones de crédito establecidos por la ley N° 18.010, emplee presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos y los cobros indebidos que de ella se originen, serán sancionados con multa, que según la gravedad de los hechos y antecedentes acompañados irán desde un 25 al 100% del capital adeudado,

MOCIÓN PARLAMENTARIA

sin perjuicio de la obligación de restituir al deudor lo que se hubiere cobrado en exceso.

Será competente para conocer de tales infracciones el Juez de Policía Local del domicilio del deudor y su procedimiento se regirá por lo establecido en los artículos N° 51 y siguientes de la Ley de Derechos del Consumidor."

OFICIO A CORTE SUPREMA

1.2. Oficio de Cámara de Origen a Corte Suprema

Oficio de consulta a Corte Suprema. Fecha 11 de marzo, 1997.

Oficio N° 1376

VALPARAISO, 11 de marzo de 1997.

En conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 74 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 16 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, tengo a honra remitir a esa Excma. Corte Suprema copia del proyecto de ley - iniciado en Moción- que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales. (boletín N° 1990-03).

Dios guarde a V.E.

ARMANDO ARANCIBIA CALDERON
Primer Vicepresidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario de la Cámara de Diputados

A S. E. EL PRESIDENTE DE LA EXCMA. CORTE SUPREMA

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

1.3. Primer Informe Comisión de Economía

Cámara de Diputados. Fecha 16 de mayo, 1997. Cuenta en Sesión 72, Legislatura 335.

BOLETÍN 1.990-03

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE ESTABLECE SANCIONES A PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS ILEGALES.

HONORABLE CÁMARA:

Vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informaros un proyecto de ley, iniciado en una moción de los Diputados señores Ferrada, don Luis Valentín y Pérez, don Aníbal, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

Esta moción fue incluida en la convocatoria a Legislatura Extraordinaria de Sesiones del Congreso Nacional, mediante oficio N° 308-334, de fecha 31 de marzo de 1997, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Los Diputados señores Encina, don Francisco y Tuma, don Eugenio, adhirieron a la moción en informe.

La Secretaría de la Honorable Cámara de Diputados, por oficio N° 1376, de fecha 11 de marzo de 1997, remitió el proyecto de ley a la Excm. Corte Suprema, en conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 74 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 16 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, el que a la fecha no ha sido contestado.

I.- ANTECEDENTES GENERALES.

El Congreso Nacional aprobó un texto para el artículo 50 de la ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, del siguiente tenor:

"Artículo 50.- Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, o en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.

Las infracciones a esta ley que se cometan en los procedimientos de cobranza, tanto en lo que se refiere a los montos cobrados en exceso como también en lo que respecta a formas materiales contrarias o ajenas a las que se establecen en las normas procesales civiles, serán conocidas conforme a las disposiciones de este artículo y sancionadas con multas que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, irán desde un 25 por ciento del capital adeudado hasta el cien por ciento del mismo, sin perjuicio de la obligación de devolución de lo cobrado en exceso al consumidor.”

Posteriormente, S. E. el Presidente de la República formuló, en uso de la facultad que le confiere el inciso primero del artículo 70 de la Constitución Política de la República, diversas observaciones al proyecto de ley ya aprobado. Entre éstas, propuso la sustitución del inciso tercero del Artículo 50, la que fue aprobada por el Congreso Nacional. Quedando éste con la siguiente redacción:

“El empleo de presiones o arbitrios ilegítimos en la cobranza extrajudicial de deudas de consumo y los cobros indebidos que de ella se originen serán conocidos conforme a las disposiciones de este artículo y sancionados con multa que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, podrá el juez fijar entre un veinticinco y un cien por ciento del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir lo que se hubiere cobrado en exceso al consumidor con respecto a lo informado de acuerdo a la letra e) del artículo 37 y de la pena aplicable al eventual delito que se configure.”

Luego, la Honorable Cámara de Diputados remitió al Tribunal Constitucional el texto del proyecto de ley en cumplimiento a lo dispuesto en el N° 1 del Artículo 82 de la Constitución Política de la República,

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

para que ese Tribunal ejerciera el control de constitucionalidad respecto de los incisos primero y segundo del artículo 50 del proyecto.

Este Tribunal dictó sentencia en los autos Rol N° 251, referido a la materia. En los considerandos que fundamentan su resolución, se señala:

"N° 10°.- Que, de acuerdo al Oficio N° 1.362, de la Cámara de Diputados de 21 de enero de 1997, acompañado a los autos, el inciso tercero del artículo 50, no fue aprobado en sus diversos trámites constitucionales por los cuatro séptimos de los Diputados y Senadores en ejercicio, quórum que exige el artículo 63 de la Constitución Política, para las normas propias de una ley orgánica constitucional. Tampoco, respecto de esta disposición, se solicitó el parecer de la Corte Suprema, de acuerdo a lo establecido en el artículo 74, inciso segundo, de la Carta Fundamental. No cumpliéndose así con dichos requisitos, las normas que contiene adolecen de inconstitucionalidad de forma, debiendo así declararlo este Tribunal."

Por lo que se concluye en el fallo, que:

"1.- Que las disposiciones del inciso tercero del artículo 50 del proyecto de ley en examen, son inconstitucionales y deben eliminarse de dicho texto."

Cabe señalar que en el fallo, se deja constancia que el Tribunal estuvo por entrar a conocer de las disposiciones del inciso tercero del artículo 50 del proyecto remitido, con el voto en contra de los Ministros señores Marcos Aburto Ochoa y Juan Colombo Campbell por considerarlas normas propias de ley común.

II. SÍNTESIS DE LAS IDEAS MATRICES CONTENIDAS EN EL PROYECTO DE LEY.

Los señores Diputados autores del proyecto expresan en los considerandos que fue voluntad mayoritaria de los Parlamentarios establecer severas sanciones para todos aquellos que, en los procedimientos de cobranza de créditos, cometieren abusos, infracciones y atropellos a las leyes, con gravísimos perjuicios para vastos sectores de la población.

Agregan que el Tribunal Constitucional en un fallo de control de constitucionalidad, de votación dividida entre sus miembros, reparó el contenido del inciso tercero del artículo 50 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, por motivos formales o de procedimiento, argumentando que durante la tramitación y votación del

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

referido inciso tercero del artículo 50 no se había votado como norma de rango orgánica constitucional, lo que provocaría la nulidad de la disposición y su eliminación del texto legal.

Expresan que existe necesidad de subsanar los defectos formales que objetó el Tribunal Constitucional, lo que a juicio de los autores de la moción, no existirían.

III. DISCUSIÓN DEL PROYECTO DE LEY EN INFORME.

a) En general

Se expresó, durante la discusión del proyecto de ley en informe, que éste busca definir, en forma clara y precisa, lo que se debe entender por cobro indebido en una operación comercial en la que se deba tanto capital como intereses. El objeto de esta precisión es proteger a los afectados con medidas punitivas, e impedir que la norma legal sea susceptible de interpretaciones erróneas.

Se desea que, dentro de un proceso de cobranza extrajudicial de un deuda, no se sobrepasen ciertos márgenes éticos, los que se materializan a través de apremios ilegítimos y cobros indebidos. Se estima que al establecer una tarifa máxima, al igual como lo dispone la ley respecto del cobro de intereses, para el cual se fija un interés máximo legal permitido, se resguarda el sistema y se evita que se produzcan situaciones que afecten al deudor, el que a veces, no tiene responsabilidad en la deuda.

Se analizó, por parte de la Comisión, la necesidad de efectuar un debate acerca de lo irregular que representa el hecho de que los gastos de cobranza, a veces, constituyen valores superiores al monto mismo de la deuda y, si se tiene presente que hoy en el país existen 5 millones de operaciones de crédito de consumo, que están fuera del sistema bancario y financiero y, además, según información proporcionadas por fuentes vinculadas al sector comercial, el promedio de endeudamiento es de \$120.000.- por deudor, lo que constituye una morosidad mensual promedio de un 16% a un 18%, resultan elevadas sumas de dinero por concepto de utilidades para las empresas encargadas de estas cobranzas.

Lo anterior ha significado que empresas comerciales dedicadas a este rubro, han organizado ellas mismas oficinas filiales, encargadas de las cobranzas, lo que les reporta entre un 70% a un 80% de sus utilidades no operacionales.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El procedimiento empleado para este sistema en el endoso a un tercero, en este caso la empresa de cobranza, del documento de crédito reconocido por el cliente, el cual endoso puede ser en cobranza o traslativo de dominio, siendo este último el más usado, debido a que se transa en el mercado.

La Comisión fue informada, durante el debate habido, que es corriente que las multitiendas inserten en los contratos de crédito que deben firmar sus clientes, cláusulas en las que estos se obligan a aceptar el endoso que puede hacer el acreedor de los documentos mercantiles representativos de la deuda, es decir, letras de cambio y pagarés.

Se reconoció la necesidad de que existan empresas de cobranzas extrajudiciales, con el propósito de descongestionar el trabajo de los tribunales de justicia, pero sí se estima conveniente que estas empresas no cometan abusos en desmedro de una gran cantidad de personas que usan este sistema de pago por la mercaderías que adquieren en las tiendas.

Otros señores Diputados objetaron el procedimiento, aunque compartieron el espíritu que guía al proyecto de ley en informe. Se argumentó que, en ciertas ocasiones, al ser el monto de una deuda muy bajo, puede suceder que su cobro extrajudicial se recargue en forma exagerada por los diferentes montos que inciden en esta cobranza.

En razón de ser muy difícil la determinación, en cada caso, de la cantidad a cobrar por concepto de gastos y honorarios, se opusieron a que quede establecido en el texto legal el monto a cobrar por concepto de gastos y honorarios.

Se argumentó en favor de la posición antes expuesta que debe tenerse presente que la cobranza extrajudicial es de carácter voluntario, que busca recuperar un crédito fallido. Si el crédito moroso se cobra judicialmente, será el tribunal quien determine las costas, pero en el caso de una cobranza extrajudicial, no existen parámetros que permitan establecer las cantidades a pagar por este concepto, ya que las empresas cobradoras no han tenido relación previa con el cliente para fijar estos montos.

La Comisión aprobó por mayoría de votos, la idea de legislar del proyecto de ley en informe.

b) En particular.

Artículo único.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Los Diputados señores Ferrada, Pérez, don Aníbal y Tuma formularon indicación para consultar, como inciso segundo, del artículo único, el siguiente:

“Se presume legalmente que existe cobro indebido en el caso que, los intereses cobrados excedan el máximo permitido por la ley y cuando los gastos de cobranza resulten superiores al 5% del capital adeudado o de la cuota vencida. Cualquiera sea el monto de la deuda cobrada, el mínimo del gasto de cobranza permitido será el equivalente a 0,10 Unidad de Fomento.”

Como se informó anteriormente, el objeto de esta iniciativa legal es regular, en debida forma, los procedimientos que se puedan emplear en el cobro de un crédito, por la vía extrajudicial, evitando presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos y cobros indebidos.

Se incluyen en este proyecto de ley las operaciones de crédito a que se refiere la ley N° 18.010, de fecha 27 de junio de 1981, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica.

La sanción que se impone al acreedor o su representante legal, que incurra en los actos referidos, es de multa que irá de un 25% al 100% del capital adeudado.

La indicación propuesta tiene por finalidad precisar, en mejor forma, qué se debe entender por cobro indebido, tanto por concepto de intereses y de gastos de cobranza.

Se expresó, en el debate habido al respecto, que el porcentaje que se establece en el texto para determinar el ilícito, es una cifra considerada prudencial, en relación con los cobros que se hacen por conceptos de gastos de cobranza, los que a juicio de la Comisión, hoy día son excesivos y no siempre guardan relación con el valor del capital adeudado.

Al limitar el monto de los gastos a 0,10 Unidad de Fomento, se estima que se está dando una señal para que las empresas que se dedican a esta actividad, revisen sus costos y se encuadren en este porcentaje el que, a criterio de la Comisión, se estima razonable.

Finalmente, se dispone que será competente para conocer de estas infracciones, el Juez de Policía Local del domicilio del deudor y que el procedimiento que deberá aplicar es aquel establecido en los artículos 51 y siguientes de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La Comisión aprobó el artículo único, conjuntamente con la indicación propuesta, por mayoría de votos.

* * * * *

IV. ARTÍCULOS CALIFICADOS COMO NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

No existen en el proyecto de ley en informe artículos en esta situación.

V. ARTÍCULOS DEL PROYECTO DE LEY QUE DEBAN SER CONOCIDOS POR LA COMISIÓN DE HACIENDA.

Tampoco hay normas en estas condiciones.

VI. EL PROYECTO DE LEY FUE APROBADO EN GENERAL POR MAYORÍA DE VOTOS.

VII. ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

La Comisión no rechazó artículos ni indicaciones en este trámite.

* * * * *

Vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo os propone que aprobéis el proyecto de ley, en los siguientes términos:

PROYECTO DE LEY:

"Artículo único.- El acreedor o su representante legal, que en la cobranza extrajudicial de deudas provenientes de créditos de consumo, como asimismo de operaciones de crédito establecidos por la ley Nº 18.010, emplee presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos y los cobros indebidos que de ella se originen, serán sancionados con multa, que según la gravedad de los hechos y antecedentes acompañados irán desde un 25 a 100% del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir al deudor lo que se hubiere cobrado en exceso.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Se presume legalmente que existe cobro indebido en el caso que, los intereses cobrados excedan el máximo permitido por la ley y cuando los gastos de cobranza resulten superiores al 5% del capital adeudado o de la cuota vencida. Cualquiera sea el monto de la deuda cobrada, el mínimo del gasto de cobranza permitido será el equivalente a 0,10 Unidad de Fomento.

Será competente para conocer de tales infracciones el juez de policía local del domicilio del deudor y su procedimiento se regirá por lo establecido en los artículos N° 51 y siguientes de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores."

La Comisión designó por unanimidad al señor Aníbal Pérez Lobos como Diputado Informante.

Sala de la Comisión a 16 de mayo de 1997.

Acordado en sesiones de fechas 6 y 13 de mayo de 1997, con la asistencia de los diputados señores Tuma, don Eugenio (Presidente); Alvarado, don Claudio; Dupré, don Carlos; Ferrada, don Luis Valentín (en reemplazo del Diputado Pérez, don Ramón), Latorre, don Juan Carlos; León, don Roberto; Morales, don Sergio; Orpis, don Jaime; Pérez, don Aníbal; Pérez, don Ramón; Pizarro, don Jorge; Ribera, don Teodoro y Vargas, don Alfonso.

LUIS PINTO LEIGHTON
Secretario de la Comisión

OFICIO DE CORTE SUPREMA A CÁMARA DE ORIGEN

1.4. Oficio de Corte Suprema a Cámara de Origen

Oficio de Corte Suprema. Remite opinión solicitada. Fecha 11 de abril, 1997.
Cuenta en Sesión 02, Legislatura 335.

"Of. Nº 2049

Ant.: ML-12.701

Santiago, 11 de abril de 1997

Esa honorable Cámara de Diputados, por oficio Nº 1376 de 11 de marzo pasado, y de conformidad a lo establecido en el artículo 74 de la Constitución Política de la República, y 16 de la ley Nº 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, ha remitido a esta Corte Suprema, para su informe, copia del proyecto de ley que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

Impuesto el Tribunal Pleno de esta Corte Suprema de la materia consultada, en sesión del día 9 de abril en curso, presidida por el titular que suscribe y con la asistencia de los Ministros señores Aburto, Dávila, Béraud, Toro, Araya, Valenzuela, Álvarez, Bañados, Carrasco, Correa, Garrido, Navas, Libedisnky y Ortiz, acordó informar favorablemente el proyecto, en cuanto a las materias consultadas y que por disposición constitucional y legal le corresponde opinar.

Es todo cuanto puede este Tribunal informar en torno al proyecto en examen.

Saluda atentamente a V.S.,

(Fdo.): SERVANDO JORDÁN LÓPEZ, Presidente; CARLOS MENESES PIZARRO, Secretario."

AL SEÑOR
PRIMER VICEPRESIDENTE DE LA
H. CÁMARA DE DIPUTADOS
VALPARAÍSO."

DISCUSIÓN EN SALA

1.5. Discusión en Sala

Cámara de Diputados. Legislatura 335, Sesión 02. Fecha 22 de mayo, 1997.
Discusión general. Queda pendiente.

SANCIONES A PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS ILEGALES. Primer trámite constitucional.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- A continuación, corresponde ocuparse del proyecto de ley, iniciado en moción, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

Diputado informante de la Comisión de Economía es el señor Aníbal Pérez.

Antecedentes:

-Moción, boletín N° 1990-03, sesión 50ª, en 11 de marzo de 1997. Documentos de la Cuenta N° 1.

-Informe de la Comisión de Economía, sesión 72ª, en 20 de mayo de 1997. Documentos de la Cuenta N° 5.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Aníbal Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Aníbal).- Señor Presidente, me corresponde informar sobre el proyecto de ley que establece sanciones a los procedimientos de cobranzas ilegales extrajudiciales de créditos de consumo.

El proyecto se originó en una moción parlamentaria de los diputados Luis Valentín Ferrada y del que habla, a la cual adhirieron los Diputados señores Eugenio Tuma y Franciso Encina.

Para mejor comprensión de los colegas, diré que la idea matriz del proyecto ya fue planteada mediante indicación a la iniciativa sobre derechos del consumidor, que pronto entrará en vigencia, y aprobada por unanimidad en la Cámara y en el Senado.

La disposición referida señalaba textualmente: "El acreedor o su representante legal que, en la cobranza extrajudicial de deudas provenientes de créditos de consumo, emplee presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos y los cobros indebidos que de ella se originen, serán sancionados con multa que, según la gravedad de los hechos y antecedentes acompañados, irán desde un 25 a 100 por ciento del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir al deudor lo que se hubiere cobrado en exceso."

Sin embargo, a pesar de su aprobación unánime como artículo 50 de la Ley del Consumidor, el Tribunal Constitucional la declaró inconstitucional, porque estimó que debió aprobarse con quórum calificado de ley orgánica constitucional.

Cabe hacer presente que la discusión de los ministros fue bastante intensa, puesto que la posición de mayoría contó con el voto en contra de los ministros

DISCUSIÓN EN SALA

Marcos Aburto y Juan Colombo, que estuvieron por considerar las disposiciones del inciso tercero del artículo 50 normas propias de ley común, y como ante los fallos de dicho Tribunal no cabe recurso alguno, con el Diputado señor Ferrada -coautor del proyecto- tuvimos que aceptarlo y presentar nuevamente la iniciativa.

Quiero hacer presente que en esta oportunidad hemos mejorado el proyecto, por cuanto se aplican las sanciones no sólo a las deudas de consumo que provengan de las casas comerciales, sino también a los procedimientos abusivos y cobros indebidos aplicados a los créditos de consumo otorgados por bancos y financieras. Tan acertada fue esta idea que, hace una semana, el Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, señor Florencio Guzmán, señaló, a propósito de la discusión sobre las tarjetas de crédito, que las disposiciones de la ley del consumidor sobre esta materia también debían aplicarse a los créditos provenientes de los bancos y financieras.

La Comisión aprobó por mayoría de votos la idea de legislar.

Durante la discusión particular, los Diputados señores Ferrada, Tuma y el que habla formularon una indicación que tenía por objeto precisar en mejor forma lo que se debe entender por cobro indebido, tanto por concepto de intereses como de gastos de cobranza. La indicación señala que se presume legalmente que existe cobro indebido en el caso de que los intereses cobrados excedan el máximo permitido por la ley y cuando los gastos de cobranza resulten superiores al 5 por ciento del capital adeudado o de la cuota vencida. Asimismo, fija un monto mínimo a cobrar por las casas de cobranza, equivalente a 0,10 unidad de fomento, entendiéndose que éstas tienen gastos de operación y de administración que deben ser pagados por los deudores.

Se expresó durante el debate que el porcentaje establecido para determinar el ilícito es una cifra prudencial en relación con los cobros efectuados por concepto de gastos de cobranza que, a juicio de la Comisión, hoy son excesivos y no siempre guardan relación con el valor del capital. Al fijar el monto mínimo de los gastos en 0,10 unidad de fomento, se considera que se está dando una señal para que las empresas de cobranza revisen sus costos y se encuadren en ese monto que, según la Comisión, es razonable y prudente.

Finalmente, en otro inciso se establece que el juez de policía local del domicilio del deudor será competente para conocer de las infracciones que se cometan como consecuencia de procedimientos ilegales y cobros indebidos, con lo cual adecuamos esta normativa a las disposiciones de la ley sobre derechos del consumidor.

En resumen, estamos complementando dicha ley y llenando un vacío existente en la actualidad, por cuanto todos sabemos que, mensualmente, cerca de 900 mil chilenos son sometidos a cobros extrajudiciales y víctimas de presiones, amenazas y cobros indebidos. Esta iniciativa persigue normar y regular una actividad de diaria ocurrencia en la actividad comercial y financiera.

El proyecto no contiene disposiciones de carácter orgánico constitucional o de quórum calificado, ni disposiciones que deban ser conocidas por la Comisión de Hacienda. Asimismo, no hay artículos ni indicaciones rechazados.

Por las razones expuestas, solicito a la Sala la aprobación del proyecto.

DISCUSIÓN EN SALA

He dicho.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Francisco Bartolucci.

El señor **BARTOLUCCI**.- Señor Presidente, junto con anunciar con especial satisfacción que votaré favorablemente el proyecto, felicito a los diputados que han tenido la iniciativa de restituir esta norma del proyecto original, y a la Comisión de Economía por su trabajo.

Aquí estamos frente a uno de los problemas reales que se dan en nuestra sociedad y que requiere de nuestra intervención como legisladores. Estamos respondiendo a una situación apremiante, de enorme injusticia y de tremenda arbitrariedad, producida por las cobranzas extrajudiciales de créditos de consumo.

Desde luego, ninguno de nosotros pretende amparar las deudas impagas, sobre todo cuando corresponden a una actitud indebida del deudor que cae en mora, que no quiere pagar. No estamos defendiendo o protegiendo a la persona que, en forma indebida o con malas artes, no quiere asumir la obligación contraída. No es ése nuestro interés, sino establecer equidad en la relación acreedor-deudor moroso, porque en la práctica el acreedor abusa de su situación. Los procedimientos utilizados son indebidos; los cobros, los intereses y los gastos de cobranza, en muchos casos, también lo son.

Los deudores morosos, que muchas veces quieren asumir la responsabilidad contraída, se encuentran frente a extorsiones, chantajes, presiones, amenazas y arbitrios ilegítimos. Como legisladores, debemos restablecer la equidad y justicia en la relación acreedor-deudor, evitando que al deudor moroso se le presione, amenace o apliquen procedimientos o arbitrios ilegales, como también que se le hagan cobros indebidos, ya sea en los intereses y, por sobre todo, en los gastos de administración de la cobranza. Lo que sucede respecto de este punto es escandaloso, porque lo que se cobra a los deudores morosos como gastos de administración por una, dos o tres cuotas de atraso es realmente una especulación, un abuso. Por eso, es necesario reglarlo, y bien hace el proyecto al fijar como gasto máximo de cobranza el cinco por ciento del capital adeudado o de la cuota vencida, en su caso. Creo que es una cifra de justicia y equidad en esta relación acreedor-deudor moroso.

Así como en la Ley del Consumidor y en otras disposiciones, la iniciativa no pretende proteger al deudor que no quiere pagar, sino -reitero- restablecer esta equidad. Hoy lo hacemos en este proyecto.

Quiero terminar haciéndole presente a la Comisión de Economía y a sus integrantes, que así como hemos dado este paso, se estudie otra situación, que también constituye extorsión o abuso con el deudor moroso. Me refiero a la actuación de las empresas de informática respecto de los deudores y, en concreto, al Dicom, empresa que también tiene una actitud abusiva hacia los deudores.

Cuando una persona cae en mora, las firmas comerciales, bancos o financieras comunican al Dicom esta situación. Luego, el deudor arregla su situación, pero

DISCUSIÓN EN SALA

la firma comercial, banco o financiera no lo saca de Dicom, sino que la persona debe ir y pagar una cantidad extra para que lo borren de la información computacional, sin que haya mediado relación ni contrato alguno.

Si el acreedor hace que el deudor moroso figure en Dicom, una vez que éste haya pagado su deuda el mismo debería encargarse de sacarlo del boletín, cosa que no sucede en la actualidad, sino que los propios deudores, que ya han arreglado su situación, deben pagar una cantidad extra para que los saquen del sistema de información computacional en el que aparecen como deudores. Esto también debe corregirse. Es más, como Dicom no actualiza sus datos después de que los deudores morosos han solucionado su problema, entrega información falsa y distorsionada, puesto que mantiene como morosas a personas que han pagado su deuda, las cuales, si quieren obtener un nuevo crédito o tarjeta, no pueden hacerlo porque Dicom da una información falsa, no actualizada: que esa persona sigue siendo deudora morosa, en circunstancias de que ya arregló su situación.

Dicom está entregando información falsa y produciendo un perjuicio, por lo cual creo que, incluso, podría ser demandado por información falsa y por daños y perjuicios a las personas.

Reitero, el deudor moroso que arregla su situación, debe ser excluido de la información de Dicom por la misma empresa que lo introdujo en el sistema, y el deudor no tiene que ser quien haga el trámite ni pague por él.

Ésta también es una situación para el análisis de la Comisión de Economía, y creo que así como hemos dado este paso importante en la cobranza extrajudicial, de cobros indebidos y procedimientos ilegales, también deberíamos legislar para terminar con este abuso que se está cometiendo respecto de los deudores morosos.

He dicho.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Sergio Elgueta.

El señor **ELGUETA**.- Señor Presidente, no obstante haber presentado dos indicaciones, votaré en forma favorable el proyecto.

Sobre el particular, quiero expresar algunas observaciones, en relación con lo expresado por los Diputados señores Aníbal Pérez y Bartolucci.

En primer lugar, estamos en presencia de un proyecto de ley orgánica constitucional, porque se pretende modificar la competencia de los jueces de policía local, y por esa razón, el Tribunal Constitucional rechazó, en su oportunidad, las normas introducidas al proyecto de protección al consumidor. De tal manera que, atendido el quórum existente, es muy difícil que se apruebe el proyecto. En consecuencia, solicito que lo votemos después del receso parlamentario.

En segundo lugar, quiero destacar que en la iniciativa se sancionan antiguas prácticas viciosas. Hubo un tiempo en que los acreedores ingeniaban distintas maneras de llamar la atención de los deudores. Por ejemplo, hacían concurrir a una comparsa al domicilio de los deudores haciendo sonar diversos objetos; en

DISCUSIÓN EN SALA

otros casos, empleaban carros fúnebres, y, mediante una bulliciosa y ruidosa manifestación, hacían saber a todo el vecindario que determinada persona adeudaba dinero. En otras ocasiones se exhibían -y todavía se hace- listas en las vitrinas de los diferentes negocios de la ciudad, en las que se detallaban los datos de todos los deudores del establecimiento.

Si analizamos esa situación con el prisma del proyecto, también diríamos que ahora se presiona, se infunde temor o se amenaza a los deudores en su honra y en su vida privada -creo que ese punto quedará para el análisis de los tribunales, que deberán tener en esto especial cuidado-; porque una simple carta donde se anuncia que una persona será requerida de pago y sus bienes embargados y después rematados, representa una presión y amenaza. Obviamente, cuando esto lo hace el abogado en el ejercicio de su profesión o las empresas de cobranza esto no les parece indebido; pero sí para el deudor que, en su mente, divisa que será despojado de sus bienes a precio vil, como ocurre en los remates. En consecuencia, habrá criterios discrepantes.

Presenté dos indicaciones relativas a los incisos primero y segundo.

El inciso primero establece: "El acreedor o su representante legal". Esto significa que sólo esas personas, o sea, el acreedor directo o quien lo represente legalmente, podrán caer en este tipo de infracción. En verdad, debería decir: "El que", porque no necesariamente quien realice un cobro indebido, amenaza, presión o arbitrios ilegítimos, será sólo el acreedor o su representante legal, sino que puede ser un tercero, un simple encargado o, a veces, un agente oficioso.

Por eso, técnicamente, debería efectuarse el reemplazo señalado, de manera que cualquiera persona que incurra en este tipo de conductas pueda ser sancionado como aquí se señala.

En este mismo párrafo, en la expresión "los cobros indebidos que de ella se originen serán sancionados con multa, que según la gravedad de los hechos y antecedentes acompañados irá desde un 25 a 100% del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir al deudor lo que se hubiere cobrado en exceso", no están claramente establecidos los cobros indebidos. ¿Se refiere a los gastos superiores al capital y a los intereses legítimos, o a la suma de todo el conjunto? Si fuera el capital más los intereses, y éstos fueran ilegítimos, eso ya está sancionado por los artículos 2º y 8º de la ley N° 18.010, que norma las operaciones en dinero y los créditos y establece diversas sanciones para quien cobra más allá de los intereses legítimos. En primer lugar, una sanción civil, porque se tiene por no escrito cualquier pacto que exceda de cierto límite y, en segundo lugar, en caso de que se cobre, el acreedor está obligado a rebajarlo a los intereses corrientes y devolver lo excesivamente cobrado. Aquí se repite lo mismo. Por otra parte, tal figura es una conducta delictual de usura expresamente sancionada en el Código Penal.

De manera que tengo dudas en el sentido de que estemos sancionando un mismo hecho con dos penas distintas: una multa y la pena privativa de libertad que establece el Código Penal por el delito de usura. Hay un principio básico del derecho penal, llamado "non bis in ídem", que significa que nadie puede ser sancionado dos veces por un mismo hecho, y aquí se estaría sancionando dos

DISCUSIÓN EN SALA

veces si consistiera en el cobro indebido del capital más los intereses usurarios. Distinto sería el caso del cobro ajeno al que sanciona la ley N° 18.010. Si a eso se refiere el cobro indebido, naturalmente, corresponde aplicar la pena que establece el proyecto.

Por eso, quiero dejar clara constancia de que apruebo el proyecto, siempre que la expresión "cobros indebidos" implique un cobro ajeno al establecido en la ley N°18.010. Es decir, que mediante presiones, amenazas u otros arbitrios ilegítimos se cobre una suma superior a lo ya sancionado por dicha ley, como aparentar gastos de gestión, de administración, de envío de correspondencia, de notificaciones a través de terceros, que no corresponden a un proceso judicial. En ese caso, el proyecto tendría plena validez, pero no en otras situaciones en que ya existen las sanciones correspondientes.

El inciso segundo dice que "se presume legalmente que existe cobro indebido en el caso que los intereses cobrados excedan el máximo permitido por la ley." Esa presunción ya se encuentra en la ley N°18.010. Si se cobra una cantidad superior a la que señala dicha ley, es indebida y a tal punto ilegítima, que puede ser sancionada como delito de usura. En consecuencia, esa presunción hay que eliminarla del proyecto.

El señor **ÁVILA**.- Señor Presidente, el sistema de audio está presentando problemas, lo que perjudica el buen desarrollo de la intervención del Diputado señor Elgueta.

-Hablan varios señores diputados a la vez.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Ruego a los señores diputados guardar silencio.
Puede continuar su Señoría.

El señor **ELGUETA**.- Señor Presidente, reitero que la primera parte del inciso segundo del proyecto es redundante, por cuanto en la ley N° 18.010, que fija normas para las operaciones de créditos y otras obligaciones de dinero, se establece la sanción correspondiente cuando los intereses cobrados exceden el máximo permitido por dicho cuerpo legal. Incluso, pueden constituir un delito de usura. Por eso, presenté una indicación para suprimirla.

Concuerdo con la presunción que dice "cuando los gastos de cobranza resulten superiores al 5 por ciento del capital adeudado o de la cuota vencida", porque ahí se pone un tope, un margen sobre el cual se consideraría que existe un exceso de gastos de cobranza.

Respecto de lo señalado por el Diputado señor Bartolucci, en cuanto a Dicom, debo informar que en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia estamos analizando un extenso proyecto, relativo a la intimidad y a la vida privada y, en especial, con todo lo relacionado con los bancos de datos. Hay una propuesta para que, en el caso de informaciones erróneas o equivocadas, el afectado disponga del recurso llamado "hábeas data", con el fin de que, en forma gratuita, se ordene a los bancos de datos, sean de casas comerciales o

DISCUSIÓN EN SALA

de otra índole, corregir los errores, omisiones e imperfecciones y establecer la verdad.

Me parece interesante la insistencia del Diputado señor Bartolucci, pero el tema se está tratando en nuestra Comisión.

Con las observaciones mencionadas y las indicaciones que presenté, voy a votar favorablemente el proyecto.

He dicho.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor **DUPRÉ**.- Señor Presidente, en relación con lo señalado por el Diputado señor Bartolucci, quiero indicar que eso no sólo ocurre respecto de las situaciones que se dan en Dicom, sobre lo cual le encuentro toda la razón, sino también con las que se originan con los pagarés ya cancelados en algunas financieras o bancos, en cuanto a los cargos que se hacen con posterioridad. Por ejemplo, dentro del crédito van implícitos los gastos administrativos que cubren el costo del alza de la prenda. Sin embargo, para los efectos del consumidor, una vez que los créditos son pagados, y sin ser morosos, algunos bancos e instituciones financieras vuelven a cobrarlos para el alza de la prenda.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- ¿Me permite, señor diputado? Los problemas técnicos del audio nos impiden continuar la sesión. Voy a suspenderla por cinco minutos para ver la posibilidad de arreglarlos, y si no es posible, deberemos levantarla.

Se suspende la sesión por cinco minutos.

-Transcurrido el tiempo de suspensión:

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Se reanuda la sesión. Continúa con el uso de la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor **DUPRÉ**.- Señor Presidente, existe una imprecisión en la norma que habla del cobro indebido, ya que señala que se considerará como tal a los intereses que excedan el máximo permitido por la ley N° 18.010, la cual también es muy imprecisa.

En la discusión de la ley sobre los derechos del consumidor señalamos que el interés máximo convencional no se ajusta a lo que están cobrando en el mercado quienes otorgan créditos. El ideal habría sido que el Ejecutivo formulara indicación a este proyecto -que estimo muy importante y al cual la Comisión de Economía ha dado gran respaldo- para que, por ley, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras normara el interés máximo a cobrar por los créditos, es decir, a establecer administrativamente las tablas de montos máximos que deberían cobrar las financieras y bancos, de acuerdo con el mercado.

DISCUSIÓN EN SALA

Por otra parte, debemos recordar que el Senado rechazó algunas precisiones formuladas a los artículos 38 y 39 de la ley N° 19.496, que comenzará a regir el 5 de junio. Al respecto, considero necesario reponer lo relativo a impedir el anatocismo, es decir, el cobro de intereses sobre intereses, lo que resulta altamente abusivo y perjudicial para los consumidores.

Asimismo, la Comisión de Economía no sólo está estudiando los problemas a que me he referido, sino que a los alcances de la ley sobre derechos del consumidor y sus vacíos respecto de las tarjetas de crédito de las casas comerciales, situación muy debatida por la opinión pública y denunciada en la Corporación.

Creemos que este estudio debe extenderse a las operaciones financieras de las empresas comerciales y al contenido de los contratos de las tarjetas de crédito otorgadas por los bancos, el cual, como lo ha comprobado la Comisión, es muy similar al de los contratos denunciados como abusivos o contrarios a la ley sobre derechos del consumidor.

En consecuencia, como lo señalaron algunos diputados, es un gran paso aprobar el proyecto, pero es necesario recoger algunas de las inquietudes señaladas o subsanar los vacíos existentes, con el fin de aprovechar el estudio de la Comisión de Economía sobre el tema para proponer a la Cámara alguna iniciativa que resuelva las situaciones no contempladas en la ley sobre derechos del consumidor ni en el proyecto en debate.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Andrés Palma.

El señor **PALMA** (don Andrés).- Señor Presidente, estoy de acuerdo con el proyecto y contribuiré a su aprobación.

Sin embargo, quiero hacer una consulta al diputado informante.

De la lectura del informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, se desprende que el proyecto tendría que ser aprobado por un quórum equivalente al estimado por el Tribunal Constitucional en el momento de rechazar una norma similar de la ley sobre derechos del consumidor, aun cuando el informe dice que no requiere quórum especial. En mi opinión, el consenso para legislar sobre esta materia que, al parecer, existe en la Sala, puede terminar igual que la disposición similar contenida en la ley sobre derechos del consumidor.

Al leer la disposición rechazada por el Tribunal Constitucional y la que viene en el proyecto, llego a la conclusión de que la idea es la misma y que en ambos casos el Tribunal Constitucional debería resolver en forma similar. Por lo tanto, pido que el diputado informante me aclare esto o, como dijo el Diputado señor Elgueta, que votemos esta disposición con el quórum que el Tribunal Constitucional planteó, pues sería totalmente inútil aprobarla sin dejar constancia del quórum, ya que, posteriormente, ese tribunal consideraría que, al igual que en el caso de la disposición contenida en la ley sobre derechos del consumidor, tiene vicios de forma y no podría convertirse en ley. Es una materia importante que debemos aclarar.

DISCUSIÓN EN SALA

Respecto del texto del artículo, sería positivo que la Comisión de Economía revisara varias disposiciones en una segunda discusión.

Primero, hay un problema de redacción en el inciso primero del artículo único, porque señala: "presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos y los cobros indebidos que de ella se originen,". Aquí no queda claro cuál es el origen de los cobros indebidos: si las presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos, o la cobranza extrajudicial.

En segundo lugar, el artículo es muy claro respecto de lo que es cobro indebido; no así en qué se va a entender por presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos ni cómo se van a tipificar esos hechos. Me consta que personas de una financiera llaman telefónicamente a los hogares de los deudores o de sus avales para decir que ellos son funcionarios de la Policía de Investigaciones, con lo que generan un ambiente de temor en quienes reciben sus llamados. Pero costaría mucho probar esta situación, que considero corresponde a una presión, a una amenaza o a una acción ilegítima. En consecuencia, hay que perfeccionar el artículo en esta materia, porque provoca mucha inestabilidad, ya que la persona que debe algo, reconoce su deuda, y cuando le cobran, va y paga; pero lo importante es que no se le cobre más de lo adeudado. Sin duda, llamar al aval de un deudor, quien no sabe que éste se atrasó en una cuota, y le digan que son de la Policía de Investigaciones, con el objeto de presionar al deudor para que pague, genera una situación social bastante lamentable.

Por ello, es preferible perfeccionar este articulado, aprovechando las indicaciones presentadas por el Diputado señor Elgueta.

En todo caso, mi impresión, por la lectura del informe, es que esta disposición requiere quórum especial para su aprobación, lo cual quiero que sea aclarado por el diputado informante.

He dicho.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- La Mesa tiene la misma impresión del Diputado señor Andrés Palma. Juzgamos conveniente pedir un informe a la Corte Suprema, porque era un proyecto que contenía materias que requerían quórum de ley orgánica constitucional. Sobre el mismo tema el Tribunal Constitucional falló en esos términos, pero el informe de la Comisión no lo señala así. Ése será nuestro criterio cuando se vote el proyecto.

Con la venia de la Sala, pido al diputado informante que comente este punto, para mejor comprensión de los señores diputados.

Tiene la palabra el Diputado señor Aníbal Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Aníbal).- Señor Presidente, antes de referirme al tema del quórum que requiere esta disposición, deseo señalar que aquí se ha confundido la cobranza judicial con la cobranza extrajudicial.

Evidentemente, en la cobranza judicial están normados y reglamentados el procedimiento, los intereses, los gastos de cobranza y los honorarios. Hay un magistrado que determina los montos a pagar, por lo que no se producen cobros indebidos.

DISCUSIÓN EN SALA

Distinta es la situación de la cobranza extrajudicial, respecto de la cual no hay absolutamente nada normado. No se conocen los intereses máximos o los permitidos por la ley; no hay claridad para determinar si existen cobros indebidos o no, o qué se entiende por gastos de cobranza excesivos. Por eso, en esta disposición hemos tratado de normar, reglamentar y dar una señal sobre qué se entiende por cobro indebido, para lo cual hemos propuesto que se presumen como tales a los intereses cobrados que excedan el máximo permitido por la ley y a los gastos de cobranza que superen el porcentaje señalado en el proyecto.

Reitero, no hay que confundir la cobranza judicial, que está normada y reglamentada por ley, con la cobranza extrajudicial, que es un campo que no está normado ni reglamentado. El 80 por ciento de la cobranza que se efectúa en el país en la actualidad es extrajudicial. Es pequeño el número de cobranzas que hoy llega a los tribunales de justicia, ya que la inmensa mayoría se tramita a través de procedimientos que no están claros, reglamentados ni normados.

En segundo lugar, encuentro muy atinente lo señalado por el Diputado señor Andrés Palma, porque, por segunda vez, la Comisión y sus asesores manifiestan que esta disposición no requiere quórum de ley orgánica constitucional. Pero bien sabemos, como aquí se ha expresado, que el Tribunal Constitucional, actuando de oficio la vez anterior, determinó que la normativa requería quórum de ley orgánica constitucional para su aprobación.

En consecuencia, participo de la idea de que nos podríamos encontrar posteriormente con un problema de carácter constitucional, lo que nos obligará a reiterar cuanto hemos hecho en esta oportunidad.

Por lo tanto, solicito dejar la votación pendiente hasta contar con el quórum debido, para no encontrarnos después con el problema en el Tribunal Constitucional.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Solicito el acuerdo de la Sala para fijar la votación del proyecto para el término de la sesión del próximo martes.

El señor **PALMA** (don Andrés).- Señor Presidente, debe referirse al próximo martes "en que haya sesión", porque la próxima semana es distrital.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Eso quise decir. Le agradezco su complemento.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Tiene la palabra el Diputado Balbontín.

El señor **BALBONTÍN**.- Señor Presidente, compartiendo las prevenciones que han planteado los señores diputados que me han antecedido en el uso de la palabra, quiero señalar que coincido plenamente con el proyecto, porque con él se pretende fortalecer el estado de derecho, ya que, por desgracia -quiero recalcar las cifras dadas en la Sala-, el 80 por ciento de las cobranzas se efectúa en forma extrajudicial. Eso tiene la connotación de que no se utilizan

DISCUSIÓN EN SALA

los mecanismos de arbitrajes dispuestos formalmente por la sociedad, sino que los establecidos por otro tipo de actores.

El resultado de ello afecta notable y gravemente, sobre todo a los microempresarios o pequeños comerciantes, porque esta situación incide en el prestigio personal de los deudores. Hemos conocido casos en que las presiones ilícitas se realizan en las puertas de sus casas, con fanfarria, o por sujetos que se hacen pasar -como aquí también se ha señalado- por agentes de Investigaciones o por funcionarios del Poder Judicial.

Por lo tanto, sería muy conveniente, en consideración a las indicaciones que aquí se han hecho, que aprobáramos el proyecto con las debidas precisiones para resolver el problema central, es decir, fijar el marco legal que regula las situaciones -por ejemplo, las presiones- que aborda el proyecto.

Asimismo, ya que se están aumentando las facultades de los jueces de policía local, quienes precisamente tienen conocimiento de los fenómenos que ocurren al interior de una localidad, es conveniente otorgarles la posibilidad de cambiar un poco la orientación de nuestro sistema jurídico, a fin de que, bajo determinados marcos, puedan operar en conciencia en la resolución de este tipo de cuestiones, porque, de otro modo, una reglamentación demasiado precisa puede generar también mecanismos por los cuales se escabullen los recursos que utilizan quienes proceden de manera ilícita.

He dicho.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Salvador Urrutia.

El señor **URRUTIA** (don Salvador).- Señor Presidente, voy a votar favorablemente este proyecto de ley, porque apunta a mejorar la desigualdad que hay entre el sector que vende y el que compra, situación que se arrastra desde hace mucho tiempo y que es necesario ir corrigiendo en forma enérgica e intensa.

En cuanto a cobranzas y apremios, todos tenemos conocimiento, en nuestros respectivos distritos, de muchas acciones abusivas en que incurren las empresas para obligar a pagar a sus deudores, cobrando, además, en exceso, lo que agrava aún más el abuso inicial. Actúan extrajudicialmente y con apremios absolutamente fuera de las normas legales y del trato que se debe tener hacia un cliente.

Tenemos que ir creando una conciencia de respeto no sólo a nuestros clientes internacionales, sino también a los nacionales. Este proyecto de ley representa un paso firme en ese sentido. Creo que, para ayudar a los consumidores, a los clientes nacionales, a conocer mejor el mercado para tomar sus decisiones de compra, es fundamental que estas situaciones se entreguen a conocimiento del público; que la opinión pública sepa quiénes cometen abusos y actúan tratando de aprovecharse de la ignorancia o de la debilidad de sus clientes.

Por ello, he entregado al señor Secretario una indicación para agregar un nuevo inciso al artículo único del proyecto, en el sentido de que las sentencias que dicten los juzgados de policía local sean enviadas al Servicio Nacional del

DISCUSIÓN EN SALA

Consumidor, a fin de que éste, en su debido momento, a través de sus folletines y mecanismos de comunicación hacia el público, dé a conocer el nombre de los empresarios, de las tiendas y de los vendedores que, como consecuencia de actuar fuera de la ley, han sido sancionados por esos juzgados por sus malas prácticas comerciales.

He dicho.

El señor **ARANCIBIA** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Rubén Gajardo.

El señor **GAJARDO**.- Señor Presidente, anuncio mi voto favorable al proyecto. Sin embargo, debo reconocer que, a mi juicio, es necesario que en el segundo informe se corrijan algunos puntos que no están suficientemente claros ni correctamente abordados, desde el punto de vista técnico.

Hay dos tipos de conductas que aparecen sancionadas. Una es contractual, es decir, el hecho de pactar algún tipo de gastos, costas o intereses superiores a los que la ley permite. La otra, es la forma como se hacen efectivos los procedimientos de cobro.

Creo que estas dos situaciones diferentes, deberían también estar consideradas de manera separada.

Me preocupa que queden muy claro los intereses que afectan al crédito y, muy particularmente, lo que establece el inciso segundo del artículo único del proyecto: "Se presume legalmente que existe cobro indebido en el caso que los intereses cobrados excedan el máximo permitido por la ley..." En seguida, se indican las sanciones.

En este punto, comparto las aprensiones planteadas por el colega Elgueta, en el sentido de que esta situación está sancionada. Es decir, si se trata de cobro excesivo de intereses respecto de operaciones de crédito en dinero reguladas por la ley N° 18.010, ese mismo cuerpo legal sanciona tal conducta, además de estar penada en el Código Penal como delito de usura. Es decir, para la misma acción estaríamos estableciendo una tercera vía de sanción.

Pero, el proyecto se refiere también a los créditos de consumo. Éstos no son, técnicamente, créditos en dinero y, en consecuencia, no están regulados por la ley N° 18.010. En otras palabras, respecto de estas operaciones no existe el límite de cobro de intereses que establece la referida ley. En consecuencia, sobre ellas, no tiene ningún sentido la presunción, puesto que en los créditos de consumo no hay un máximo legal de intereses posibles de cobrar.

Estos puntos deben quedar muy bien precisados.

Si se quiere extender a los créditos de consumo las normas sobre limitación de intereses establecida en la ley N° 18.010, eso debe quedar señalado muy claramente, porque al mismo tiempo estamos creando un tipo que el Código Penal sanciona como delito con las penas de la usura. Este tema no se puede tratar tangencialmente, sino que, si realmente se quiere abordar, debe haber mayor explicitación en la redacción del texto.

Espero que en el segundo informe aclaremos estas situaciones, de manera de contar con una ley que satisfaga los objetivos que se han planteado, los

DISCUSIÓN EN SALA

cuales, básicamente, dicen relación con conductas indebidas para cobrar un crédito y con gastos indebidos por concepto de comisiones, de cobranza y administrativos, que en ese momento no tienen ninguna limitación, pero que, obviamente, es posible establecerla.
He dicho.

El señor **ARANCIBIA** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Ortiz.

El señor **ORTIZ**.- Señor Presidente, rara vez, en esta Corporación, se reconocen indicaciones o proyectos de ley que apuntan efectivamente a resolver situaciones poco claras o irregulares. Por eso, comienzo felicitando a los colegas Aníbal Pérez y Luis Valentín Ferrada, porque su iniciativa hace justicia a miles de personas que, por razones de diferente índole, se han endeudado con casas comerciales o financieras, y, después de firmar el contrato de crédito correspondiente, se han encontrado con la triste sorpresa de que la famosa letra chica les ha significado, a la segunda cuota no pagada, presiones ilegítimas a través de cobranzas extrajudiciales que siempre ascienden al doble o al triple de la deuda.

Creo que la vida es el quehacer de escuchar y de estar con la gente. En este último tiempo me ha tocado ver no menos de cincuenta casos de esta naturaleza, en que, por ejemplo, gente de ingresos modestos que adeuda cuotas impagas que alcanzan, por ejemplo, a la cantidad de treinta y dos mil pesos, entre costos de cobranza extrajudicial, abogados, procuradores y otros, han tenido que pagar tres veces más esa cantidad.

No soy abogado. Creo que aquí ha habido una posición muy clara de quienes siguieron esa digna profesión, en el sentido de que están esperando un pronunciamiento de la Corte Suprema; pero hay una cosa cierta, real: la idea del proyecto es muy positiva.

Por lo anterior, votaré favorablemente la iniciativa, ya que constituye un camino efectivo, a fin de cuidar y preservar a la gente de acciones que, desde un punto de vista ético, no corresponden, y que ejercen algunas oficinas que cumplen en forma usuraria ese tipo de cobranzas.
He dicho.

El señor **ARANCIBIA** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Sergio Ojeda.

El señor **OJEDA**.- Señor Presidente, creo que para los parlamentarios, en lo que conocen en el ejercicio de sus funciones y de lo que captan en la vida diaria, no hay un problema tan grave como el que trata de corregirse a través de este proyecto de ley: los abusos, las arbitrariedades y otros asuntos que, extraña y curiosamente, se están cometiendo con gran persistencia dentro de un estado de derecho.

Los parlamentarios han acertado al legislar sobre la materia. Debemos felicitar a quienes presentaron el proyecto, en el cual dan respuesta a las inquietudes, a las aspiraciones y a la problemática nacional respecto del tema.

DISCUSIÓN EN SALA

Las instituciones financieras han instalado, de manera anexa, oficinas de cobranzas. Con ello, los pagos que los deudores deben realizar, en virtud de los créditos que les han sido concedidos, al final se tornan impagables. Si no pueden pagar una cuota mensual, menos podrán hacerlo con todos los recargos de intereses, gastos de cobranza y, más encima, ellos mismos tienen que eliminar las anotaciones contenidas en los boletines comerciales o en Dicom.

Es necesario terminar con estos abusos y arbitrariedades. Creo que, en gran medida, por este camino podremos lograrlo.

Además de todos los objetivos que se persiguen mediante el proyecto de ley, de una manera mucho más clara y profunda estamos defendiendo la dignidad y el respeto de los chilenos, de aquellas personas que a veces, por determinadas circunstancias, ajenas a sus posibilidades y decisiones, no pueden cumplir.

Por ello es necesario terminar con estos abusos, atropellos y engaños. Es mucho más valiosa la dignidad, el respeto y la persona misma. Se superponen, a veces, valores que están muy por debajo del derecho de una persona de ser tratada con dignidad. La cobranza que se realiza por la institución financiera, a través de las oficinas de cobranza -como se ha dicho en repetidas oportunidades-, se hace de una manera bastante oprobiosa y humillante para los deudores, y esto no puede suceder en un estado de derecho que defiende, justamente, la dignidad y el respeto de las personas.

Erróneamente, se superpone el derecho de propiedad de las instituciones financieras que otorgan créditos, sobre el derecho de la persona a ser tratada con dignidad y respeto.

Este proyecto de ley es una muy buena instancia para terminar con prácticas tan abusivas que se han desarrollado en Chile en los últimos tiempos, so pretexto de que existe un derecho al crédito por cobrar y de ejercer las acciones correspondientes para hacerlo. No dudamos del derecho de las instituciones financieras para exigir el cumplimiento de obligaciones, pero éste debe hacerse a través de los cauces normales, con procedimientos preestablecidos y de una manera bastante razonable.

Esta iniciativa reafirma y consolida el derecho de la persona a ser tratada como ser humano, y robustece aún más los mecanismos legales para que estas acciones puedan ejercerse de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

He dicho.

El señor **ARANCIBIA** (Vicepresiden-te).- Con esta intervención ha terminado la lista de inscritos y se declara cerrado el debate.

La votación se efectuará al término del Orden del Día de la próxima sesión ordinaria.

Queda pendiente el proyecto.

DISCUSIÓN EN SALA

1.6. Discusión en Sala

Cámara de Diputados. Legislatura 335, Sesión 03. Fecha 03 de junio, 1997.
Discusión general. Se aprueba en general.

SANCIONES A PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS ILEGALES. Primer trámite constitucional (Continuación).

El señor **ROCHA** (Vicepresidente).- Corresponde despachar el proyecto que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

Esa iniciativa contiene disposiciones de ley orgánica constitucional y se encuentra cerrado su debate.

Si le parece a la Sala, se votará a las 13 horas.

Acordado.

-Posteriormente, la Sala aprobó el proyecto en los siguientes términos:

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- En votación general el proyecto que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 81 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Aprobado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores Diputados:

Aguiló, Álvarez-Salamanca, Allende (doña Isabel), Arancibia, Ávila, Aylwin (doña Mariana), Balbontín, Bayo, Caminondo, Cardemil, Ceroni, Coloma, Cornejo, Correa, Chadwick, De la Maza, Dupré, Elgueta, Elizalde, Escalona, Fantuzzi, Ferrada, Fuentealba, Gajardo, García (don René Manuel), González, Hamuy, Huenchumilla, Hurtado, Jara, Jeame Barrueto, Jocelyn-Holt, Jürgensen, Karelovic, Latorre, Leay, León, Letelier (don Juan Pablo), Longton, Makluf, Martínez (don Gutenberg), Masferrer, Melero, Montes, Morales, Muñoz, Naranjo, Navarro, Ojeda, Orpis, Ortiz, Palma (don Andrés), Palma (don Joaquín), Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Pérez (don Víctor), Pizarro, Pollarolo (doña Fanny), Prochelle (doña Marina), Prokuriça, Reyes, Rocha, Rodríguez, Saa (doña María Antonieta), Salas, Seguel, Silva, Solís, Sota, Taladriz, Tohá, Tuma, Ulloa, Urrutia (don Raúl), Valcarce, Vargas, Vega, Villouta, Walker, Wörner (doña Martita) y Zambrano.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- En consecuencia, vuelve a la Comisión para su segundo informe.

-Las indicaciones formuladas al proyecto durante su discusión general son las siguientes:

DISCUSIÓN EN SALA

Al artículo único

Inciso primero

1. Del señor Elgueta para suprimir las palabras "acreedor o su representante legal,".

Inciso segundo

2. Del señor Gajardo para suprimir la expresión "en el caso que, los intereses cobrados excedan el máximo permitido por la ley y".
3. Del señor Elgueta para suprimir la expresión "en el caso que, los intereses cobrados excedan el máximo permitido por la ley y".

-o-

4. Del señor Salvador Urrutia para consultar el siguiente inciso cuarto, nuevo:
"Copia de la sentencia del juez de Policía Local será enviada al Servicio Nacional del Consumidor.".

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

1.7. Segundo Informe Comisión de Economía

Cámara de Diputados. Fecha 23 de julio, 1997. Cuenta en Sesión 27, Legislatura 335

BOLETÍN 1.990-03-2**INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO INFORME REGLAMENTARIO, QUE ESTABLECE SANCIONES A PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS ILEGALES.****HONORABLE CÁMARA:**

Vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa informaros un proyecto de ley, en segundo trámite reglamentario, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

Conforme a las disposiciones contenidas en el artículo 288 del Reglamento de la Corporación, se da cumplimiento a lo siguiente:

I- ARTÍCULOS QUE NO FUERON OBJETO DE INDICACIONES NI DE MODIFICACIONES.

El proyecto de ley en informe consta de un artículo único, al cual se le formularon cuatro indicaciones.

II.- SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PROYECTO DE LEY CONTIENE DISPOSICIONES QUE REQUIEREN QUÓRUM ESPECIAL PARA SU APROBACIÓN, EN ATENCIÓN A QUE SE MODIFICA LA COMPETENCIA DE LOS JUECES DE POLICÍA LOCAL.**III.- ARTÍCULOS SUPRIMIDOS.**

No existen disposiciones en estas condiciones.

IV.- ARTÍCULOS MODIFICADOS.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El artículo único fue modificado, con motivo de haberse aprobado las indicaciones formuladas en la discusión general, en la Sala.

V.- ARTÍCULOS NUEVOS INTRODUCIDOS.

No se aprobaron artículos nuevos.

VI.- ARTÍCULOS QUE DEBEN SER CONOCIDOS REGLAMENTARIAMENTE POR LA COMISIÓN DE HACIENDA.

No corresponde que la Comisión de Hacienda conozca de este proyecto de ley en informe.

VII.- INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

La Comisión rechazó por mayoría de votos una indicación del señor Jaime Orpis, para suprimir el inciso segundo del proyecto de ley en informe, del siguiente tenor:

“Se presume legalmente que existe cobro indebido en el caso que, los intereses cobrados excedan el máximo permitido por la ley y cuando los gastos de cobranza resulten superiores al 5% del capital adeudado o de la cuota vencida. Cualquiera sea el monto de la deuda cobrada, el mínimo del gasto de cobranza permitido será el equivalente a 0,10 Unidad de Fomento.”

* * * * *

En la discusión habida en la Comisión, respecto de la primera indicación formuladas, que busca suprimir en el inciso primero del proyecto de ley, la frase: **“acreedor o su representante legal”**, se precisó que por una buena técnica legislativa, es mejor dejar la redacción más amplia, ya que no siempre el que realiza un cobro indebido, una amenaza, una presión o usa arbitrios ilegítimos, es el acreedor o su representante legal, sino que puede ser un tercero o un agente oficioso, por lo que se sanciona a cualquier persona que incurra en esta clase de conducta.

La Comisión aprobó por unanimidad esta indicación.

Respecto de las dos indicaciones siguientes, que proponen suprimir en el inciso segundo, la expresión: **“en el caso que, los intereses cobrados excedan el máximo permitido por la ley y”**.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Algunos señores Diputados compartieron el planteamiento hecho durante el debate, en el sentido de que la presencia de esta frase induce a un error y se podría entender que es copulativa respecto de la norma que sigue a continuación.

Por otro lado, se acepto el criterio que ya se encuentra regulado en la ley N° 18.010, el cobro de intereses.

El señor Orpis se manifestó contrario a las disposiciones del inciso segundo, el que a su juicio debiera ser suprimido en el texto del proyecto de ley en informe, para lo cual formuló indicación.

Teme que podría incurrirse en una inconstitucionalidad al mantener este texto, el que primitivamente se había considerado en la ley N° 19.496, sobre derechos de los consumidores, pero que ahora se amplió su concepto, el cual no comparte.

La Comisión aprobó por mayoría de votos las indicaciones signadas con los N° 2 y N° 3, de los señores Gajardo y Elgueta que suprimen una frase en el inciso segundo y, en la misma forma, rechazo la indicación del señor Orpis, que pretende suprimir el inciso segundo del texto propuesto.

Finalmente, la Comisión conoció una indicación del señor Urrutia, don Salvador, que consulta un inciso nuevo, como cuarto.

El propósito de esta indicación es establecer que las sentencias que le corresponde dictar al Juez de Policía Local, en virtud de denuncias afectas a las disposiciones de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, sean remitidas al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), con el propósito de que se informen a los sectores interesados respecto de aquellos aspectos que pudiesen ser controvertidos y luego resueltos por los tribunales de justicia vinculados a las relaciones de productor y consumidor.

El señor Orpis se expresó en contra de esta disposición, señalando que en la ley N° 19.496, ya se estableció una competencia para el Servicio Nacional del Consumidor como pre-judicial por lo que no ve necesario entregar otra atribución para este Servicio.

La mayoría de la Comisión aprobó la indicación referida por estimar que ella busca proteger los intereses de los usuarios frente a los productores y distribuidores.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

* * * * *

En consecuencia, vuestra Comisión os propone que, en este trámite reglamentario, aprobéis el siguiente

PROYECTO DE LEY:Artículo único.

“El que, en la cobranza extrajudicial de deudas provenientes de créditos de consumo como asimismo, de operaciones de crédito establecidos por la ley Nº 18.010, emplee presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos y los cobros indebidos que de ella se originen, será sancionado con multa que, según la gravedad de los hechos y antecedentes acompañados, irá desde un 25 a un 100% del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir al deudor lo que se hubiere cobrado en exceso.

Se presume legalmente que existe cobro indebido cuando los gastos de cobranzas resulten superiores al 5% del capital adeudado o de la cuota vencida. Cualquiera sea el monto de la deuda cobrada, el mínimo del gasto de cobranza permitido será el equivalente a 0,10 Unidad de Fomento.

Será competente para conocer de tales infracciones el Juez de Policía Local del domicilio del deudor y su procedimiento se regirá por lo establecido en los artículos Nº 51 y siguientes de la Ley Nº 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Copia de la sentencia dictada por el Juez de Policía Local será enviada al Servicio Nacional del Consumidor.”.

* * * * *

La Comisión designó por unanimidad al señor **Aníbal Pérez Lobos** como Diputado Informante.

Sala de la Comisión a 23 de julio de 1997

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Acordado en sesión de fecha 22 de julio, con asistencia de los Diputados señores Tuma, don Eugenio (Presidente), Caminondo, don Carlos; Dupré, don Carlos; Orpis, don Jaime; Pérez, don Aníbal y Pérez, don Ramón.

LUIS PINTO LEIGHTON
Secretario de la Comisión

DISCUSIÓN EN SALA

1.8. Discusión en Sala

Cámara de Diputados. Legislatura 335, Sesión 33. Fecha 19 de agosto, 1997.
Discusión particular. Se aprueba en particular.

SANCIONES A PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS ILEGALES. Primer trámite constitucional.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- A continuación, corresponde ocuparse del proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales. Diputado informante de la Comisión de Economía es el señor Aníbal Pérez.

Antecedentes:

-Segundo informe de la Comisión de Economía, boletín N° 1990-03, sesión 27ª, en 5 de agosto de 1997. Documentos de la Cuenta N° 27.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).-Tiene la palabra el Diputado señor Aníbal Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Aníbal).- Señor Presidente, me corresponde informar, en segundo trámite reglamentario, sobre el proyecto de ley que establece sanciones a los procedimientos ilegales en la cobranza extrajudicial.

El proyecto tiene por objeto normar o regular la cobranza extrajudicial de obligaciones crediticias que provienen de créditos de consumo otorgados por bancos, financieras y casas comerciales, y sancionar los abusos o apremios que de ellos se deriven en contra de los pequeños deudores.

Todos los señores diputados saben que, en los últimos tiempos, se ha hecho más patente la situación que afecta a los deudores de créditos de consumo debido a la acción que ejercen empresas de cobranza en un campo donde no hay ninguna norma y en el que se cometen tremendos abusos. Incluso, en algunos casos, se llega a la usura legal. Desde ese punto de vista, era conveniente regular esta actividad.

La Comisión acogió, en primer lugar, por unanimidad, la indicación de los Diputados señores Elgueta y Gajardo formulada al inciso primero del artículo único en la discusión general considerando que la expresión "acreedor o su representante legal" tiene un carácter muy restringido, puesto que dicha cobranza puede ser iniciada además por un tercero o un agente oficioso. Se da mayor amplitud a esta disposición legal.

En segundo lugar, también acogió la indicación presentada por otros señores diputados en cuanto a suprimir del inciso segundo el concepto de cobro indebido cuando los intereses excedan el máximo permitido legalmente, por cuanto esta disposición está en la ley N° 18.010 y sería redundante establecerla nuevamente.

DISCUSIÓN EN SALA

En tercer lugar, la Comisión acogió la indicación del Diputado señor Salvador Urrutia, de que una copia de la sentencia, que conozcan los juzgados de policía local, sea remitida al Sernac para información de los usuarios, consumidores y proveedores.

En cuarto lugar, la Comisión rechazó la indicación del Diputado señor Orpis para eliminar el inciso segundo del artículo, porque no compartía el criterio de que en la ley quedaran establecidos los porcentajes máximos y mínimos de los gastos de cobranza.

El proyecto es muy importante, porque es necesario complementar la ley del consumidor y porque la cobranza extrajudicial constituye el noventa por ciento de la cobranza total que se realiza. Es una acción cotidiana a la cual están sometidos los usuarios de los créditos de consumo. En consecuencia, es urgente establecer una normativa que regule una actividad acerca de la cual todos los parlamentarios saben que se han cometido grandes abusos en contra de pequeños deudores de créditos de bancos, de financieras o de casas comerciales.

El artículo único del proyecto no debe ser conocido por la Comisión de Hacienda y para su aprobación se requiere quórum calificado, por cuanto se está modificando la competencia de los juzgados de policía local.

Solicito a la Sala su aprobación.

He dicho.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Jaime Orpis.

El señor **ORPIS**.- Señor Presidente, es bueno traer a colación la historia de esta norma.

Originalmente, estaba contenida en la ley sobre derechos del consumidor y fue rechazada por el Tribunal Constitucional por no haberse dejado constancia del quórum. En esa normativa, básicamente, estaba contenida la idea establecida en el inciso primero; es decir, evitar que las empresas de cobranza utilicen apremios ilegítimos en contra de los deudores.

Sin embargo, en la moción que hoy se presenta a la Sala se establecen otras ideas adicionales. La más fundamental está contenida en el inciso segundo, respecto del cual, como bien ha señalado el Diputado informante, presenté indicación para suprimirlo, porque, desde mi punto de vista, es delicado, como precedente -de ello quiero dejar constancia en la Sala-, determinar un eventual tarifado respecto de un servicio. Me parece que constituye mala señal económica el hecho de que si aquí se va a aplicar un tarifado, no se haga lo mismo en otras actividades económicas adicionales.

No creo que tenga gran efecto decir que las sentencias se comuniquen al Servicio Nacional del Consumidor. En la Ley del Consumidor establecimos la alternativa de que el Sernac actúe como mediador; de manera que cualquier consumidor, en caso de alguna duda, puede recurrir a ese organismo en esa calidad. La copia de la sentencia sería con fines estadísticos, a lo que no veo mayor sentido.

DISCUSIÓN EN SALA

En consecuencia, solicito que los incisos segundo y cuarto se voten en forma separada.

He dicho.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Francisco Bartolucci.

El señor **BARTOLUCCI**.- Señor Presidente, quiero reiterar algunos conceptos que vertí durante el primer trámite reglamentario del proyecto.

Es interesante destacar cómo hemos construido -todavía nos queda tarea por delante- un marco de protección para los deudores de operaciones de crédito en general, con financieras, bancos u otra entidad. Como esas personas están bastante desprotegidas -de alguna manera todavía persiste esta situación- con ellas se comete una serie de abusos. En la ley del consumidor establecimos normas que tienden, dentro de una economía de mercado, al funcionamiento sano de las operaciones de compra y venta entre personas o entre entidades y personas. Desde luego, la economía de mercado debe funcionar dentro de la mayor libertad posible, pero también deben existir ciertas normas o reglas que eviten los abusos que puedan cometerse. La Ley del Consumidor ya es un avance en la materia.

Hoy estamos dando otro paso más para proteger, en este caso, a personas que, habiendo celebrado operaciones de créditos de consumo y caído en morosidad, son objeto de cobranzas indebidas.

En este punto específico también se están cometiendo en el país muchísimos abusos por parte de empresas de cobranza: apremios ilegítimos, formas de cobranza, intereses, gastos de cobranza y otros procedimientos que extorsionan al deudor moroso.

Como dijimos hace algunas semanas, durante la discusión del proyecto en su primer trámite reglamentario, no se trata de proteger a aquel que no quiere pagar o que cae en morosidad y no hace el esfuerzo necesario para ponerse al día. No estamos protegiendo al deudor abusivo, sino al que debe, pero que ha de pagar en condiciones de equidad, de justicia y de dignidad, para evitar que el acreedor abuse del deudor moroso, del otro que es parte en el negocio que han contraído. Estamos estableciendo armonía en la relación entre un acreedor y un deudor moroso.

Con esta iniciativa, hemos dado un paso más en la regulación de una economía de mercado, a fin de que funcione con rectitud, eficiencia y equidad para las partes que forman el proceso, el negocio o las actividades mercantiles.

Todavía van a quedar -como señalé en su oportunidad- otros temas pendientes, como el cobro y monto de los intereses, y también los procedimientos de cobranza que utilizan las empresas. Concretamente, me refiero a Dicom S.A., a la información que entrega y a cómo en muchas oportunidades, a través de ella, se distorsionan indebidamente los informes sobre los deudores, a quienes se les mantiene en situación de morosos aun cuando hayan pagado la deuda; asimismo, a cómo esas empresas de cobranza les piden sumas altísimas, incluso más allá de la cuota misma y del capital que

DISCUSIÓN EN SALA

adeudan, para ponerse al día en la información que mantienen. También obligan al deudor a pagarles por borrarlos de sus registros. Puede suceder, incluso, que el deudor satisfaga su deuda morosa con la empresa financiera o el crédito de consumo con la casa comercial respectiva y, sin embargo, mantenga su calidad de moroso en la información que guarda Dicom u otra empresa informática, debiendo pagar a estas empresas para que lo borren, aun cuando no haya firmado ningún contrato ni relación negocial con ellas.

De modo que el deudor no sólo debe pagar el crédito, los intereses, los gastos de cobranza, sino también por su cuenta, a la empresa de cobranza para que lo borre de sus registros, lo cual constituye una actitud abusiva en demasía y a la cual debemos poner atajo.

Espero que la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, que estudia la ley relativa al tema de la informática y de las empresas de información, corrija esta situación.

Voy a votar favorablemente este proyecto en todas sus partes, y destaco cómo la Cámara responde ante el país satisfaciendo una necesidad propia de la ciudadanía que espera de nosotros actitudes como ésta, para salvaguardar la equidad correspondiente en las relaciones mercantiles entre el acreedor y el deudor.

He dicho.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- Cerrado el debate.

Queda pendiente la votación, según el acuerdo de los Comités, hasta las 15 horas.

-Posteriormente, la Sala votó este proyecto en los siguientes términos:

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- En votación el proyecto de ley, iniciado en moción, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

El Diputado señor Orpis pidió votación separada para los incisos segundo y cuarto.

En consecuencia, solicito el acuerdo de la Sala para aprobar por unanimidad el resto del artículo único excluidos los incisos segundo y cuarto.

Aprobados.

Se deja constancia de que se reunió el quórum requerido.

En votación los incisos segundo y cuarto del proyecto de ley en referencia.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 84 votos; por la negativa, 3 votos. Hubo 1 abstención.

El señor **MARTÍNEZ**, don Gutenberg (Presidente).- En consecuencia, se ha reunido el quórum constitucional exigido y se declaran aprobados los incisos segundo y cuarto.

Despachado el proyecto.

DISCUSIÓN EN SALA

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores Diputados:

Aguiló, Álvarez-Salamanca, Allende (doña Isabel), Ascencio, Ávila, Aylwin (don Andrés), Balbontín, Bartolucci, Bayo, Caminondo, Ceroni, Correa, Chadwick, De la Maza, Elgueta, Errázuriz, Escalona, Estévez, Fantuzzi, Ferrada, Fuentealba, Gajardo, Galilea, García (don René Manuel), García (don José), García-Huidobro, Girardi, Hernández, Hurtado, Jara, Jeame Barrauto, Jocelyn-Holt, Jürgensen, Karelovic, Kuschel, Leay, León, Letelier (don Juan Pablo), Letelier (don Felipe), Longton, Luksic, Martínez (don Rosauero), Martínez (don Gutenberg), Melero, Montes, Morales, Naranjo, Navarro, Ojeda, Ortiz, Palma (don Andrés), Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Pérez (don Víctor), Pizarro, Pollarolo (doña Fanny), Prochelle (doña Marina), Rebolledo (doña Romy), Reyes, Rocha, Rodríguez, Saa (doña María Antonieta), Sabag, Salas, Schaulsohn, Silva, Solís, Soria, Sota, Taladriz, Tohá, Tuma, Ulloa, Urrutia (don Raúl), Urrutia (don Salvador), Valenzuela, Vega, Venegas, Viera-Gallo, Vilches, Villouta, Walker, Wörner (doña Martita) y Zambrano.

-Votaron por la negativa los siguientes señores Diputados:
Longueira, Matthei (doña Evelyn) y Orpis.

-Se abstuvo el Diputado señor Paya.

OFICIO DE LEY

1.9. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora

Oficio de Ley. Comunica texto aprobado. Fecha 19 de agosto, 1997. Cuenta en Sesión 26, Legislatura 335. Senado.

Oficio Nº 1654

A S.E. EL
PRESIDENTE DEL
H. SENADO

VALPARAISO, 19 de agosto de 1997

Con motivo de la Moción, Informes y demás antecedentes que tengo a honra pasar a manos de V.E., la Cámara de Diputados ha tenido a bien prestar su aprobación al siguiente

PROYECTO DE LEY:

"Artículo único.- El que, en la cobranza extrajudicial de deudas provenientes de créditos de consumo como asimismo, de operaciones de crédito establecidos por la ley Nº 18.010, emplee presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos y los cobros indebidos que de ella se originen, será sancionado con multa que, según la gravedad de los hechos y antecedentes acompañados, irá desde un 25 a un 100% del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir al deudor lo que se hubiere cobrado en exceso.

Se presume legalmente que existe cobro indebido cuando los gastos de cobranzas resulten superiores al 5% del capital adeudado o de la cuota vencida. Cualquiera sea el monto de la deuda cobrada, el mínimo del gasto de cobranza permitido será el equivalente a 0,10 Unidad de Fomento.

Será competente para conocer de tales infracciones el Juez de Policía Local del domicilio del deudor y su procedimiento se regirá por lo establecido en los artículos 51 y siguientes de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Copia de la sentencia dictada por el Juez de Policía Local será enviada al Servicio Nacional del Consumidor."

OFICIO DE LEY

Hago presente que el proyecto fue aprobado en general por la unanimidad de 81 señores Diputados; en tanto que en particular, con el voto conforme de 84 señores Diputados, en ambos casos de 119 en ejercicio, dándose cumplimiento a lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 63 de la Carta Fundamental.

Dios guarde a V.E.

GUTENBERG MARTINEZ OCAMICA
Presidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario de la Cámara de Diputados

2. Segundo Trámite Constitucional: Cámara Revisora

2.1. Primer Informe Comisión de Constitución

Senado. Fecha 10 de agosto, 1999. Cuenta en Sesión 21, Legislatura 340.

BOLETÍN N° 1.990-03.

INFORME DE LA COMISIÓN DE CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento tiene el honor de informaros, en segundo trámite constitucional, acerca del proyecto de ley de la referencia, que tuvo su origen en una moción del H. Diputado señor Aníbal Pérez y del ex Diputado señor Luis Valentín Ferrada.

Asistieron a las distintas sesiones de la Comisión los HH. Diputados señores Francisco Bartolucci, Aníbal Pérez y Eugenio Tuma.

Concurrieron además, especialmente invitados, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, don Luis Bernal Riquelme; el Gerente General de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., don Alejandro Alarcón Pérez, el Fiscal don José Manuel Montes, y el asesor don Christian Larraín; el Presidente del Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios, don Ernesto Benado Rejovitzky y el Secretario General, don Mario Vergara; y el profesor de Derecho Penal de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, don Antonio Bascuñán Rodríguez.

Se tuvo en vista también la opinión del Ministerio de Justicia, de la Excelentísima Corte Suprema, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, del Instituto de Jueces de Policía Local, del Colegio de Abogados de Chile A.G., de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile y de la Cámara de Comercio de Santiago.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

- - -

A.- ANTECEDENTES JURIDICOS**1.- La ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.**

a) De acuerdo a su artículo 1°, esa ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Entiende, al efecto, por consumidores a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.

Considera proveedores, a su vez, a las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

b) El artículo 37 obliga al proveedor a poner a disposición del consumidor determinada información, en toda operación de consumo en que se concede crédito directo al consumidor.

Entre dicha información, la letra c) considera: "El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos."

c) En virtud del artículo 50 del mismo cuerpo legal, es competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la ley el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, o en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

d) Por su parte, el artículo 55 dispone que, declarada una denuncia judicial como temeraria por sentencia firme, los responsables serán sancionados con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, la multa se impondrá doblada.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la responsabilidad civil solidaria de los autores por los daños que se hubieren producido.

2.- Ley General de Bancos, contenida en el decreto con fuerza de ley N° 3, de Hacienda, de 1997.

El artículo 12 contempla las facultades de fiscalización del Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras.

Entre ellos, el inciso cuarto le permite impartir instrucciones a las instituciones fiscalizadas y adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que observare y, en general, "las que estime necesarias en resguardo de los depositantes u otros acreedores y del interés público".

En virtud de esa atribución, la Recopilación de Normas a Bancos y Financieras, en su Capítulo 18-12, ordena proporcionar a los clientes la siguiente información sobre cobranza por empresas externas:

"Las instituciones financieras que entreguen la cobranza de créditos morosos a empresas externas y traspasen a sus clientes la obligación de pagar los honorarios de estas últimas, deberán informar de la existencia y el monto de dichos honorarios a los solicitantes de créditos, en forma anticipada a la aprobación de los mismos.

Con tal objeto, junto con la solicitud de crédito se deberá entregar al cliente un volante conteniendo la tabla de honorarios que se aplicará, el período de vigencia de ellos y la indicación del número de días hábiles en que el préstamo o la cuota permanecerá impago en la institución antes de ser enviado a cobranza externa. De igual forma, deberá comunicarse a los clientes cuando la tabla de honorarios sufra modificaciones. Además, la solicitud de crédito deberá contener una cláusula en la que el demandante del crédito declare haber recibido información detallada de los costos de cobranza que le afectarán en caso de atrasarse en el pago de sus obligaciones.

Asimismo, en los locales en que se atiende a solicitantes de créditos de consumo, como también en aquellos habilitados para recibir pagos, incluidas las cajas auxiliares, se colocará un aviso destacado, indicándole al cliente que el pago con retraso puede acarrearle recargos por gestiones de cobranza realizadas por una empresa externa.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

Por último, en la chequera de pago, cuando ése sea el sistema utilizado, deberá incluirse una leyenda destacada recordando que los pagos con retraso generarán un recargo por concepto de gastos de cobranza.

En todo caso, cuando se produzcan reclamaciones relacionadas con el cobro de honorarios por cobranza de créditos, corresponderá a la entidad financiera probar que, de acuerdo con estas instrucciones, informó de manera completa y oportuna al cliente sobre el particular.”

3.- El Código Penal.

Los artículos 296 y 297 de este Código describen y sancionan el delito de amenazas.

El artículo 296 expresa que, el que amenazare seriamente a otro con causar a él mismo o a su familia, en su persona, honra o propiedad, un mal que constituya delito, siempre que por los antecedentes aparezca verosímil la consumación del hecho, será castigado:

1°. Con presidio menor en sus grados medio a máximo, si hubiere hecho la amenaza exigiendo una cantidad o imponiendo cualquiera otra condición ilícita y el culpable hubiere conseguido su propósito; a no ser que merezca mayor pena el hecho consumado, en el cual caso se impondrá ésta.

2°. Con presidio menor en sus grados mínimo a medio, si hecha la amenaza bajo condición el culpable no hubiere conseguido su propósito.

3°. Con presidio menor en su grado mínimo, si la amenaza no fuere condicional.

Cuando las amenazas se hicieren por escrito o por medio de emisarios, éstas se estimarán como circunstancias agravantes.

Para los efectos de este artículo se entiende por familia el cónyuge, los parientes en la línea recta de consanguinidad o afinidad legítima, los padres e hijos naturales y la descendencia legítima de éstos, los hijos ilegítimos reconocidos y los colaterales hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad legítimas.

El artículo 297, a su turno, dispone que las amenazas de un mal que no constituya delito hechas en la forma expresada en el número 1° del artículo anterior, serán castigadas con la pena de reclusión menor en cualquiera de sus grados.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

B.- OBJETIVO DE LA INICIATIVA LEGAL

El proyecto de ley que se informa consiste en un artículo único, dividido en cuatro incisos.

Tiene por finalidad sancionar pecuniariamente el uso de presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos en la cobranza extrajudicial de deudas provenientes de créditos de consumo, como asimismo, de operaciones de crédito de dinero reguladas en la ley Nº 18.010, y los cobros indebidos que de ella se originen.

El monto de la multa que se considera fluctúa entre el 25% y el 100 % del capital adeudado, la que se aplicará de acuerdo a la gravedad de los hechos y antecedentes que se acompañen, y sin perjuicio de la obligación de restituir al deudor lo que se le hubiere cobrado en exceso.

La iniciativa establece la presunción legal de que existe cobro indebido cuando los gastos de cobranza resulten superiores al 5% del capital adeudado o de la cuota vencida. Asimismo, establece un límite mínimo para el gasto de cobranza ascendiente a 0,10 unidades de fomento, independientemente del monto de la deuda que se cobre.

En seguida, radica en el Juez de Policía Local del domicilio del deudor la competencia para conocer de estas infracciones, de acuerdo al procedimiento establecido en los artículos 51 y siguientes de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores.

Por último, dispone que copia de la sentencia dictada por el Juez de Policía Local se envíe al Servicio Nacional del Consumidor.

C.- OPINIONES CONSULTADAS

Para formarse una visión más certera del problema que se pretende abordar mediante este proyecto de ley, la Comisión consultó las opiniones de diversos organismos y especialistas, algunos de los cuales fueron invitados especialmente y otros hicieron llegar sus puntos de vista por escrito.

a.- El Ministerio de Justicia, por intermedio de su titular, doña María Soledad Alvear, expresó que la iniciativa viene a materializar el propósito legislativo de ambas ramas del Congreso Nacional, en orden a establecer severas sanciones para aquellas personas que cometan abusos, infracciones y atropellos en los procedimientos de cobranza de créditos, con gravísimos perjuicios para importantes sectores de la población.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

Sin perjuicio de lo anterior, hizo presente que la iniciativa merece observaciones referidas a la descripción del tipo penal y al procedimiento que se debe seguir para conocer del delito. Por una parte, se requiere describir en forma exhaustiva la conducta sancionada, a fin de dar cumplimiento al principio de legalidad consagrado en el número 3º del artículo 19 de la Constitución Política, y es difuso el verbo rector que se utiliza para describir la conducta típica de "emplear presiones". En cuanto al procedimiento, estimó más expedito el contenido en la ley N° 18.287, que es el general que aplican los juzgados de policía local, lo que además guarda relación con la política impulsada por esa Cartera en orden a unificar los procedimientos que tienen dichos tribunales.

b.- La Excelentísima Corte Suprema, a través del Presidente de la época, don Servando Jordán, informó favorablemente el proyecto de ley en estudio, en lo que atañe a la competencia de los tribunales.

c.- La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, por intermedio de su titular, don Ernesto Livacic Rojas, expresó que, sin considerar el mérito constitucional de la iniciativa, le merece reparos la fijación de precios máximos y mínimos en el ámbito de la cobranza extrajudicial.

Sostuvo que la fijación de un precio máximo en la materia, determinado en el 5% del capital adeudado o de la cuota vencida, pudiera significar en un caso concreto que dicho monto no cubra el pago total de la deuda, el que, de conformidad al artículo 1591 del Código Civil, comprende el de los intereses e indemnizaciones que se deban. Debe tenerse presente, además, que, de acuerdo al artículo 1571 del mismo cuerpo normativo, los gastos que ocasione el pago son de cargo del deudor, sin perjuicio de lo estipulado y de lo que el juez ordenare acerca de las costas judiciales, y que, en relación con la indemnización por los perjuicios ocasionados al acreedor por la mora, el deudor es responsable de todos los perjuicios que fueren consecuencia inmediata o directa de no haberse cumplido la obligación o de haberse demorado su cumplimiento, según lo dispone el artículo 1558 del Código ya citado.

Observó que las disposiciones aludidas, entre otras, trasuntan el principio de que es al deudor, que con su incumplimiento ha causado perjuicios, a quien le corresponde soportarlos, debiendo por tanto el acreedor ser indemnizado por todo gasto que le ocasione el obtener el cumplimiento de la obligación. El monto a que tales gastos asciendan dependerá de las circunstancias de cada caso concreto, influyendo variables tales como: volúmenes de cobranza, monto de las deudas, organización que mantenga el acreedor para estos fines, entre otros.

Si el acreedor no se ve reparado en tales costos, puede provocar efectos más graves que los que se pretende precaver, especialmente que optara en todo caso por la vía judicial, con las consecuencias que ello implica para el

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

mismo deudor en cuanto aumentará los gastos que debe reparar, o que tuviera que aumentar la tasa de interés a fin de incorporar este nuevo mayor riesgo, perjudicando, además, con ello a los deudores que son fieles cumplidores.

En virtud de lo expuesto, estimó que la fijación de precios contenida en el proyecto en análisis podría resultar contraproducente para los propios deudores a quienes se pretende cautelar con estas disposiciones, y especialmente para aquellos que cumplen con sus obligaciones, por el efecto del aumento en la tasa de interés señalado en el párrafo anterior.

Finalmente, hizo presente que, de acuerdo a lo dispuesto en el Capítulo 18-12 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia, los bancos y financieras mantienen a disposición del público tablas de cobro, y de las que están vigentes se desprende que la modalidad de pago actualmente en uso consiste en un cobro que depende, entre otros factores, del monto adeudado y de los días de mora.

d.- El señor **Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor** –SERNAC– don Luis Bernal, apuntó que la iniciativa aborda dos aspectos: uno, relativo a los métodos de cobranza extrajudicial, y otro, a los gastos cuyo pago se exige.

En cuanto al primer aspecto, en el cual se inserta el uso de procedimientos que pueden considerarse como abusivos o ilegítimos, la norma sigue la idea que originalmente se había aprobado en el Congreso Nacional con ocasión de la ley sobre protección a los derechos de los consumidores, y que luego fue declarada inconstitucional por el Tribunal Constitucional, debido a que se aprobó con un quórum insuficiente. Por lo mismo, la iniciativa legal resulta necesaria, ya que no han variado las circunstancias que se tuvieron en vista cuando se incorporó esa normativa. En ese sentido, manifestó la preocupación del Servicio porque, a través de diferentes medios, se amenaza y presiona ilegítimamente a los deudores por el no pago de sus deudas, llegando incluso al retiro de especies sin la existencia de una orden judicial previa.

En lo relativo a los gastos de cobranza, puntualizó que no merece dudas la obligación que tiene el deudor de pagar el crédito y los perjuicios que se originan al acreedor por el incumplimiento, pero juzgó necesario que se contemple un marco que, sobre la base de ciertos rangos, otorgue claridad a ambas partes del crédito acerca de los montos a los cuales pueden llegar, evitando con ello que los deudores se enfrenten a una situación absolutamente abusiva. Informó que, en el transcurso de este año, el Servicio ha atendido a cerca de 60.000 deudores, quienes han tratado de obtener orientación y protección frente a las amenazas que experimentan cotidianamente de parte de las empresas de cobranza, y que, desde 1996, cerca del 10% de las consultas que ha recibido el Servicio se refieren a esta materia.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

Hizo entrega a la Comisión de diversos antecedentes sobre esta materia, e informó que, de acuerdo a los análisis hechos por el Departamento de Estudios Económicos del Servicio relacionados con los montos de recargo por cobranzas –comprendiendo intereses más gastos de cobranza- en créditos morosos de multitiendas, bancos y financieras, se detectó que, en el caso de estas últimas, las que captan su clientela entre los sectores de la población de menores ingresos son, en promedio, las que cobran cantidades más altas en cuotas impagas pequeñas. Sobre una cuota de \$10.000, en esas multitiendas se aplican recargos que oscilan entre un 8% por 30 días de atraso y un 45% por 120 días de atraso, y, tratándose de bancos y financieras, los incrementos por morosidad oscilan entre el 10%, por 30 días de atraso, hasta un 103,3% por 90 días de atraso.

e.- El Instituto de Jueces de Policía Local, a través de su Presidente, don Sergio Villalobos Ríos, consideró que la fijación de un monto sobre el cual se presume legalmente que ha habido cobro abusivo -5% del capital adeudado- evitará a los jueces tener que realizar engorrosas operaciones aritméticas para determinar si existió o no infracción. Sin perjuicio de ello, hizo presente la necesidad de aclarar qué se entiende por “capital adeudado”, ya que podrían existir diversos tipos de interés sobre el capital. Finalmente, observó que debiera precisarse que el procedimiento a aplicar será el de la ley N° 18.287, para evitar los problemas y reparos que ha significado la aplicación de las normas contenidas en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

f.- Por su parte, el señor Presidente del **Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios**, don Ernesto Benado, consideró indispensable regular legalmente los procedimientos de cobranza extrajudicial de créditos, ya que la heterogeneidad de los actores que intervienen en ella impide establecer un código de ética voluntario, como ha sido propuesto para otras áreas de la actividad económica que trabajan directamente con los consumidores, como son la industria farmacéutica, bancaria y de procesamiento de datos comerciales.

Afirmó que la falta de regulación legal en esta materia está produciendo graves abusos que es urgente solucionar, y que afectan a un número significativo de deudores que están enfrentados a procedimientos que carecen de todo control, que se ha visto incrementado desde enero de 1999, en que la oficina de Santiago de esta entidad ha concentrado su labor en la atención de personas afectadas debido a los cobros extrajudiciales.

Precisó que desde enero a abril de 1999 han atendido 1.569 denuncias por concepto de deudas -un 68% del total de consultas-, de las cuales el 81% corresponde a cobros excesivos y el 18% a apremios ilegítimos. De los deudores de casas comerciales, el 4% ya han experimentado el embargo de sus bienes, el 9% se encuentra en cobranza judicial y el 87% en cobranza

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

extrajudicial. En el caso de las entidades financieras, el porcentaje de personas embargadas es de un 6%, el 47% ha sido objeto de demandas judiciales y otro porcentaje igual está en cobranza extrajudicial.

Manifestó que donde mayormente se producen abusos es en el caso las financieras y de las casas comerciales, ya que los bancos normalmente recurren a la cobranza judicial o bien establecen mecanismos de repactación de las deudas. El deudor recibe una carta que aparenta ser una cobranza judicial, en la cual se le señala un plazo fijo para que concurra a una oficina y se le amenaza con el embargo de especies, llegando, en algunos casos, a simular que se actúa en nombre de un funcionario judicial. Si no concurre, le sigue una serie de llamadas telefónicas a distintos lugares, como su domicilio, el lugar de trabajo, a los vecinos, al cónyuge, mediante en las cuales se intenta intimidar y afectar su vida privada. En caso de que el deudor concurra, se encuentra con que a la deuda se ha agregado un 20% como honorarios, otro porcentaje a veces similar como gastos de cobranza, más los intereses compuestos por el período de mora. En la práctica, el saldo de la deuda llega a duplicar al monto nominal y, en algunos casos, a triplicarlo.

Añadió que la situación se ve agravada con el ingreso de la información sobre la deuda, al poco tiempo de ocurrida la morosidad en el pago del crédito, a la base de datos que lleva Dicom, lo que en la práctica implica que los deudores queden no sólo excluidos del sistema de créditos de los bancos, instituciones financieras y casas comerciales, sino que del mercado laboral, porque ese antecedente también se usa para debilitar la estabilidad en el empleo del trabajador afectado, y, en el caso de quienes han perdido su trabajo, quedan impedidos en la práctica de obtener un nuevo empleo.

g.- A su vez, el señor Gerente General de la **Asociación de Bancos e Instituciones Financieras**, don Alejandro Alarcón, hizo presente el creciente desarrollo que en los últimos 10 años ha experimentado la industria del crédito en Chile, abarcando no sólo el sistema financiero formal sino que el comercio en general, lo que ha hecho necesario reforzar cada una de las etapas del proceso de otorgamiento de créditos, como sistemas computacionales y bases de datos, y también han nacido las empresas de cobranza, como una respuesta al aumento de la morosidad.

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ha establecido regulaciones específicas para la cobranza del sector, que buscan fundamentalmente que, antes de tomar un crédito, todo cliente esté plenamente informado de los gastos que implican la mora en el pago. No obstante que una regulación legal del sector contribuiría a la profesionalización, eficiencia y transparencia del mismo, favoreciendo a acreedores y deudores, esa legislación debe considerar la relevancia, real magnitud y necesidad de la cobranza como parte del proceso crediticio.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

Manifestó que, sin perjuicio de valorar la idea de legislar, considera que el texto aprobado por la H. Cámara de Diputados presenta importantes vicios de inconstitucionalidad y refleja un desconocimiento de la actividad desde el punto de vista socio-económico.

A saber, altera el principio de igualdad de trato en materia económica estableciendo discriminaciones arbitrarias; contempla tipos penales en blanco; lesiona el derecho de propiedad del acreedor, en razón de que éste no podrá exigir el íntegro reembolso de todos los gastos en que incurrió con ocasión de la cobranza, e impide el desarrollo de una actividad económica lícita, como es la cobranza.

Por otra parte, como existen dos maneras de obtener el pago de lo adeudado, la cobranza judicial y la extrajudicial, mecanismos que se rigen por parámetros diferentes con costos y consecuencias distintas para el deudor, a la luz de la actual situación del sistema judicial nacional limitar la cobranza extrajudicial puede llevar a colapsar definitivamente la capacidad de los tribunales del país, ya que verían incrementado el número de causas sometidos a su decisión. Tampoco puede obviarse el hecho de que la cobranza judicial resulta para el deudor más onerosa, gravosa y humillante que la extrajudicial, ya que implica desposeer a una familia de parte importante de sus bienes y sólo permite pagar una cantidad reducida de los créditos con el exiguo producto de la venta al martillo; así como inflexibiliza las fórmulas de renegociación de créditos y pago de cuotas morosas y produce la aceleración de todos los créditos, con el consiguiente perjuicio para los deudores. En cambio, la existencia de un sistema extrajudicial de cobranza, a través de mecanismos menos onerosos como cartas, visitas, etc., resulta más eficiente, barato y menos denigrante que un retiro de bienes con el auxilio de la fuerza pública.

Sostuvo que la actividad de la cobranza, cuando se realiza de forma profesional, es extremadamente intensiva en tecnología y recursos humanos, factores que se encuentran en permanente desarrollo. Debido a esto, todo intento de regular las tarifas de este mercado derivará necesariamente en valores que, por estudiados que se propongan, caerán con el tiempo en sobreprecio o subtarificación.

En el primer caso, no existirán incentivos para que las empresas vinculadas a esta actividad traspasen los beneficios de mejores tecnologías y capacitación de recursos humanos a sus precios. De esta forma, el consumidor no podrá beneficiarse de la actualización del proceso y de las economías de escala que se generen en el futuro. Las empresas, por su parte, se beneficiarán de estas utilidades, cesando en su esfuerzo por desplazar a otras por la vía de la optimización de costos y consecuente rebaja de precios.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

En el otro caso, las tarifas reguladas que se establezcan por debajo de los niveles de costos de la actividad impedirán el desarrollo de la actividad de cobranza como una industria formal. Como consecuencia, el consumidor no podrá beneficiarse por un tratamiento de cobranzas más preciso y actualizado. Esto implica el surgimiento de pequeños actores en la industria, trabajando en forma artesanal, con escasas posibilidades de ser controlados o sancionados, lo que en definitiva atentará contra la posibilidad de profesionalizar definitivamente esta actividad. En ambos casos, el principal afectado siempre será el pequeño consumidor.

En apoyo de sus planteamientos, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G., acompañó dos informes referidos a los alcances constitucionales, y uno, concerniente a las implicancias económicas, de la iniciativa de ley en estudio.

a.- En lo relativo al primer aspecto, se recibieron los informes en Derecho evacuados por los profesores de Derecho Constitucional don José Luis Cea Egaña y don Enrique Evans de la Cuadra.

i.- En su informe, el profesor Cea afirma que el proyecto de ley en estudio adolece de una serie de vicios de constitucionalidad, derivados de la infracción de varias garantías constitucionales, especialmente las consagradas en los números 3º, o sea, un proceso justo con exclusión de la responsabilidad penal objetiva y de leyes penales en blanco; 2º y 21, vale decir, la igualdad ante la ley y de trato en materia económica; 24, esto es, el derecho de propiedad, y 26, relativa a la esencia de los derechos, todos del artículo 19 de la Carta Fundamental.

Al respecto, estima el profesor Cea que el inciso segundo del proyecto de ley establece una presunción de derecho de responsabilidad penal, y no una mera presunción legal de cobro indebido, ya que resulta prácticamente imposible rendir la evidencia suficiente que desvanezca la presunción. Así también, el inciso primero altera el debido proceso, ya que los tipos penales están descritos insuficientemente, de modo tal que se entrega al Juez de Policía Local la determinación discrecional, caso a caso, de cuál es la conducta sancionada, vulnerando además el principio de la reserva legal.

En otro orden de consideraciones, considera que el proyecto de ley afecta la igualdad ante la ley y en el trato económico, ya que se otorgan al deudor numerosos beneficios en perjuicio del acreedor, como sucede, por ejemplo, con la sanción penal por infracción de lo dispuesto en tipos abiertos para las conductas del acreedor; con el establecimiento de presunciones que recaen sólo sobre él; o con la fijación de límites máximos para el monto de lo que cobra por sus servicios y la determinación de un monto mínimo por ellos, todo lo cual constituye una verdadera fijación de precios. En síntesis, confiere

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

un derecho sin fundamento a ciertos individuos, a la vez que impone a otros sujetos diversas cargas y requisitos, cuya infracción sanciona penalmente.

Asimismo, en concepto del profesor informante, la norma legal que se propone despoja a las empresas de cobranza extrajudicial de lo que es su dominio exclusivo, sin cumplir con las exigencias constitucionales, esto es, la indemnización anticipada, debido a la retroactividad con que operaría el proyecto de ley, afectando a contratos en curso. Ello constituye un desconocimiento del derecho de propiedad ya radicado en el patrimonio de personas jurídicas que han incurrido en gastos cuantiosos para desarrollar una actividad lícita. Además, afecta los flujos financieros de esas empresas, determinándoles el precio que deben cobrar por su actividad económica lícita y les impide fijar sus costos conforme a parámetros reales, debiendo sujetarse a los límites impuestos a priori por el legislador.

ii.- Por su parte, el profesor Enrique Evans sostiene que el proyecto de ley contiene normas que afectan algunas garantía fundamentales en su esencia. Efectúa una discriminación arbitraria, ya que carece de justificación racional y no responde a un requerimiento colectivo de interés nacional, infringiendo con ello la igualdad ante la ley. Menoscaba la esencia del derecho a desarrollar la actividad económica de cobrar al deudor obligaciones no cumplidas en tiempo y forma, al establecer limitaciones a los pactos o convenciones privadas y con ello a la autonomía de la voluntad, y al someter esa actividad a requisitos especiales que implican hacerla imposible por reducir arbitrariamente su única fuente de financiamiento, interviniendo ilegítimamente en el desenvolvimiento de ella.

Al fijar comisiones u honorarios máximos a una actividad económica legítima, incurre en una discriminación arbitraria, no fundada, que coloca a esa actividad en un plano diferenciado y perjudicial respecto de otras múltiples acciones económicas o financieras que fijan libremente sus ingresos y que, en ocasiones, afectan mucho más masivamente a la población; por lo mismo, impide el libre ejercicio de una actividad económica hasta hoy regulada por legislación de derecho privado en que la libre contratación y la autonomía de la voluntad son esenciales; vulnera la garantía de la propiedad del acreedor y del cobrador que adquieren sus derechos de contratos válidamente celebrados y, finalmente, impone condiciones o requisitos para desempeñar esa actividad que afecta la esencia de los derechos constitucionales conculcados. Con lo anterior, vulnera los numerandos 2, 22, 24 y 26 del artículo 19 de la Constitución Política.

b.- En lo que concierne a las implicancias económicas de la iniciativa legal, se recibió el documento denominado "El papel de la cobranza y la protección del consumidor en una economía de mercado", en el cual el economista señor Christian Larraín analiza el proyecto de ley.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

Apunta primeramente la enorme asimetría que existe respecto del alcance de la transparencia de la información entre la actividad bancaria y financiera con relación a las casas comerciales o, en general, respecto de cualquier otra actividad que no pertenezca al mercado financiero formal. Tampoco existe un marco institucional adecuado que regule explícitamente los procedimientos de la cobranza extrajudicial, en aspectos que trasciendan los elementos relativos a la transparencia de la información, toda vez que las disposiciones del Código Penal son insuficientes por su carácter genérico. Además, no se protege a los deudores frente a gastos de cobranza excesivos respecto de los previamente informados.

Lamenta, al respecto, que el proyecto no sólo no solucione esos problemas, sino que incorpore efectos potenciales perniciosos para el buen funcionamiento del mercado crediticio y los consumidores.

Señala que el establecimiento de un límite de un 5% no tiene fundamento económico alguno en las características de funcionamiento de la industria de la cobranza y su imposición no sólo no resolvería los problemas existentes sino que generaría efectos negativos en las personas que se pretende proteger, en particular, los pequeños consumidores.

Cualquier límite de precios disminuirá los incentivos al pago por parte de los deudores, en la medida que el costo de no pagar las deudas se reduciría, aumentando el porcentaje de irrecuperabilidad de las deudas, con un efecto directo sobre el riesgo de la cartera y las provisiones, lo que a su vez conducirá a una elevación del costo efectivo del crédito de consumo, que en un 80% alcanza a volúmenes inferiores a las 200 unidades de fomento. De esta forma, este sistema implicaría tasas más elevadas para los acreedores, costo que deberá ser asumido por los buenos pagadores por cuenta de los malos.

A lo anterior habría que agregar la inviabilidad de buena parte de la industria de la cobranza más formalizada y profesionalizada ligada al sistema financiero formal, en la medida que dicha cifra no permite ni siquiera cubrir los costos de funcionamiento de la industria en cuestión. Como resultado directo, se producirá un impacto negativo en el empleo de esta industria, y se estimularía el desarrollo de la cobranza informal y no regulada que opera en la actualidad, que es en donde se producen las prácticas de cobranza más abusivas.

Expresa que el proyecto de ley no se hace cargo del verdadero problema, consistente en el cobro excesivo en relación con los gastos que son previamente informados por el acreedor y la transparencia de la información previa que se debe proporcionar al deudor.

h.- El profesor de Derecho Penal de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, don Antonio Bascuñán, señaló que el sistema de

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

créditos de consumo existente en nuestro país, de carácter masivo, implica que la única forma de enfrentar el tema de la gestión extrajudicial de la cobranza como actividad necesaria de la estructura crediticia es entenderla como un precio eventual incorporado al contrato de crédito, con lo que ninguna disposición sancionatoria, por sí sola, va a producir en el largo plazo una solución real de este problema.

Hizo presente que una regulación especial, como la aprobada en el primer trámite constitucional, produciría el efecto de atenuar la sanción hoy aplicable a quien incurra en un comportamiento merecedor de ella, pues en los auténticos casos de coacción mediante amenaza se aplicaría una multa, en vez de la pena privativa de libertad que establece el artículo 297 del Código Penal para el delito de amenazas. Si se aplicara la regulación penal a los casos auténticamente merecedores de pena, de seguro disminuirían las prácticas abusivas en las empresas de cobranza masiva.

Agregó que, en este tema, la cuestión fundamental es determinar hasta dónde la autotutela ilícita, o sea, el ejercicio arbitrario del propio derecho por parte de los acreedores, es lícita en los términos del Código Penal, solución que resulta bastante difícil establecer. Pero no cabe duda de que, si se quiere sancionar penalmente estos abusos, debe hacerse a través de las normas consagradas en los artículos 296 y 297 del Código Penal, disposiciones que podrían adecuarse, con el objeto de remover los principales obstáculos que en la actualidad presenta su expedita aplicación judicial.

Esta solución se dirige al núcleo del problema presentado por los cobros abusivos de deudas, porque son casos de abuso constitutivo de coacción mediante amenaza, y es más satisfactoria que los supuestos de la regulación contenida en el proyecto de ley, uno de los cuales ("emplear presiones") es excesivamente indeterminado y vago para satisfacer el mandato constitucional de descripción expresa de la conducta sancionada, que consagra el número 3º del artículo 19 de la Carta Fundamental, y el otro ("originarse un cobro indebido de una cobranza extrajudicial"), ni siquiera expresa el merecimiento de sanción penal.

i.- A su vez, el **Consejo General del Colegio de Abogados de Chile**, por intermedio de su Presidente, don Sergio Urrejola, manifestó su concordancia con los informes en derecho de los profesores Cea y Evans, así como con el hecho de que la iniciativa legal adolece de imperfecciones de técnica jurídica penal.

Agregó que le preocupaba que proyectos de este tipo conducen en forma invariable a judicializar todos los conflictos, olvidando que por la cobranza extrajudicial se recupera alrededor del 70% de los créditos que caen en mora. Hizo presente que las empresas de cobranza, al ver que se encuentra limitado el monto de los honorarios a cobrar, llevarán todos los casos a los tribunales

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

mediante la interposición de una demanda ejecutiva, solicitarán el mandamiento de ejecución y embargo, y cuando el deudor concurra a la empresa de cobranza se le hará firmar un avenimiento en el cual se dará por notificado de la demanda y la cobranza será calificada como judicial, lo que permitirá cobrar honorarios superiores a los fijados por la ley.

En definitiva, concluyó, de aprobarse una ley del tenor del proyecto, traerá como consecuencia un colapso en nuestros tribunales, ya que en la actualidad cerca del 80% de las demandas en los juzgados civiles corresponden a cobranzas y, si se le agrega la cobranza extrajudicial, su trabajo aumentará en un 200%.

j.- La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, a través de su Presidente, don Fernando Lihn, manifestó que, a su juicio, no pueden introducirse rigideces como tarifas máximas y mínimas para regular la actividad de cobranza, atendida la circunstancia de que cada establecimiento comercial tiene su propia realidad, la cual estará dada por las características del deudor, el monto del crédito, el plazo para el pago, etc. Es decir, no pueden establecerse condiciones objetivas cuando concurren innumerables factores de índole subjetivo que hacen alterar dichas condiciones. De lo contrario, se corre el serio riesgo de que la actividad de la cobranza desaparezca, no obstante tratarse de una actividad económica lícita, y como tal, su ejercicio está garantizado por nuestro ordenamiento constitucional.

Hizo presente, además, que a su entender es el mercado el mecanismo más efectivo para regular el costo de la cobranza. Si los establecimientos comerciales que venden a crédito informan a los consumidores el monto de los gastos por la cobranza de créditos impagos, el deudor, al momento de contraer la correspondiente obligación evaluará este factor junto a otros antecedentes, tales como precio, plazo, tasa de interés, etc., optando por quien en definitiva le otorgue condiciones más ventajosas.

k.- La Cámara de Comercio de Santiago, por intermedio de su Gerente General, don Claudio Ortiz, estimó que en el proyecto de ley hay dos aspectos claramente diferenciables: el uso de métodos abusivos o ilegítimos para recuperar lo adeudado, y el monto de los gastos por cobranzas.

Respecto del primer tema, dio a conocer su opinión favorable a que se legisle sobre el particular y se sancione las prácticas ilegítimas, aunque estimó que el proyecto es insuficiente e incompleto, por cuanto no establece un procedimiento y un órgano jurisdiccional que sirvan para determinar, bajo las normas del debido proceso, si hubo, efectivamente, una conducta reprochable.

En cuanto al segundo tema, le pareció que fijar un porcentaje de la deuda como tope máximo es incurrir en un simplismo inadecuado. En efecto, los gastos de cobranza se incrementan progresivamente en la medida que se

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

extiende la mora del deudor, de manera que cualquier intento de acotar el monto imputable a gastos de cobranza debe considerar el tiempo de la mora. Los establecimientos comerciales tienen procedimientos de cobranzas que van desde el llamado telefónico al deudor hasta la demanda judicial. En el intertanto pueden pasar varias semanas o meses, en los cuales los gastos se han acumulado en proporción a los esfuerzos desplegados para recuperar los dineros.

Sostuvo que, cuando se adoptan medidas como limitar el monto de un gasto, debe tenerse en cuenta que esa medida, que favorece a un deudor moroso, puede perjudicar a la generalidad de los consumidores, pues el límite puede tener por efecto que los emisores de créditos se vean forzados a trasladar a precios o a intereses, las diferencias faltantes para cubrir los gastos reales que devenga la cobranza.

Por otra parte, hizo presente que en la cobranza judicial cabe la intervención de agentes externos al acreedor –abogados, empresas de cobranza, etc.- que cobran un honorario o comisión por su gestión. En estos casos, tal honorario o comisión no puede estar comprendida dentro del límite de los gastos de cobranzas. Vale decir, una cosa son los gastos administrativos propios del acreedor para obtener lo que le pertenece, y otra cosa es el honorario o comisión que un profesional, legítimamente, pide por su trabajo. La regulación de los montos de estos emolumentos deben quedar entregados a la convención y no a la ley, porque esto último significaría una fijación de precio contraria a nuestro ordenamiento jurídico. Otro aspecto es quien deba soportar el pago del honorario o comisión del agente cobrador. En su opinión, si el monto del honorario o comisión se convino entre el acreedor y el agente cobrador, debiera ser aquél quien soporte el pago, sin perjuicio del derecho a repetir contra el deudor.

I.- La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, presidida por don Claudio Venegas, hizo saber que uno de los principales motivos de reclamo que atienden se relacionan con el crédito de consumo, las condiciones de contratación, los procedimientos de cobranza extrajudicial y judicial, y especialmente con los montos exigidos por la primera. Los reclamos ascienden a un 13% del total presentados ante ese organismo, siendo superados sólo por los problemas derivados de los servicios básicos domiciliarios y bienes muebles en general, cubiertos por la Ley N° 19.496.

Añadió que, para evitar cualquier tipo de imprecisión o falta de claridad respecto de lo que se debe entender por “presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos” en el proyecto de ley, se hace menester enunciar, en forma no taxativa, diversas conductas que las configurarían, tales como realizar llamados telefónicos en horarios nocturnos, es decir, entre las 20:00 y las 8:00 horas, tanto al domicilio particular como al laboral del deudor moroso, con el

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

fin de conminar el pago de la deuda; efectuar llamados o comunicaciones de cualquier tipo con el empleador del deudor moroso, con la finalidad de informarle acerca de la deuda mantenida por su empleado; usar un lenguaje verbal o escrito grosero, prepotente o intimidatorio, o que haga mención a la posibilidad futura de embargos o retiros de especies a verificarse en el domicilio particular o laboral del deudor sin fundamentación legal alguna, o anunciando órdenes de arresto o detención a ser ejecutadas por Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones de Chile; arrogarse o simular autoridad pública o privada, especialmente la de receptor judicial o funcionario de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Fuerza Aérea de Chile, Armada de Chile o Ejército de Chile, y efectuar o enviar correspondencia postal, telegramas, faxgramas o comunicaciones telefónicas, en un número superior a una diaria, o en días domingos, festivos o sábados, así como durante los días 24 y 31 de diciembre.

Propuso, además, que las notificaciones de la demanda y además que deban efectuarse personalmente o por cédula sean gratuitas para el demandante, y que la carga probatoria se invierta, expresamente, a favor de la parte demandante, a quien sólo le bastará sustentar su acción en la demanda, salvo en lo que atañe a la acción indemnizatoria, por su naturaleza.

D.- DISCUSIÓN GENERAL

Uno de los autores de la Moción, el H. Diputado señor Aníbal Pérez, manifestó a la Comisión que la idea que inspira este proyecto de ley no es terminar con los procedimientos de cobranza extrajudicial, sino que simplemente dotarlos de alguna regulación, que en la actualidad es inexistente, ya que, incluso en el caso de los bancos y financieras, los que se aplican los determina el propio acreedor o la empresa de cobranza, pero no son convenidos previamente con el deudor.

Agregó que, de acuerdo a la información recopilada en el sector financiero y en el comercial, una gran cantidad de personas se atrasa en el pago de sus obligaciones – cerca de un millón –, iniciándose inmediatamente todo un sistema de cobranza que ha significado para muchos deudores experimentar una serie de apremios e incluso amenazas. Los procedimientos utilizados consideran, en algunos casos, el cobro por concepto de la cobranza extrajudicial de sumas cercanas al 50% de lo adeudado, llamadas telefónicas a los lugares donde los deudores prestan sus labores, o a sus domicilios a altas horas de la noche, y el envío de cartas indicando que en caso de no pagar se procederá en forma inmediata a efectuar el embargo y el retiro de las especies del deudor.

Puso de relieve que parte importante de las empresas de cobranza pertenecen o están relacionadas con los acreedores de los créditos, quienes

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

incrementan de este modo sus utilidades, por lo que aquéllas no son simples terceros que reciben un mandato para el cobro.

El H. Diputado señor Tuma, en la misma línea de argumentación, afirmó que el legislador debe evitar que se usen procedimientos abusivos en la cobranza extrajudicial de las deudas, y regular de manera equitativa tanto los derechos de los acreedores para recuperar sus créditos como el de los deudores a no experimentar situaciones abusivas.

Destacó que, en el caso de empresas que están en una situación dominante en el mercado o son las únicas prestadoras, como las de agua potable, electricidad o teléfonos, el Estado mantiene un sistema de fijación de tarifas, porque los consumidores no tienen posibilidad de elección. Similar predicamento debería adoptarse respecto de las empresas de cobranza, ya que el deudor no las elige ni conviene con ellos sus honorarios ni los demás gastos de cobranza. Por eso el proyecto de ley contempla una presunción legal, que podrá desvirtuarse por prueba en contrario, y cuyo porcentaje más adecuado podría ser revisado.

Por su parte, el H. Diputado señor Bartolucci se declaró partidario de regular la cobranza extrajudicial de créditos tanto de las casas comerciales como de las instituciones bancarias y financieras, ya que, de otro modo, estas últimas mantendrían normas distintas de las que debería ser comunes a este tipo de cobranza.

Planteó su inquietud acerca de la eventual conveniencia de definir el concepto de cobro extrajudicial a fin de precisar su alcance y reglamentarlo, para evitar que se eludan las disposiciones que se aprueben.

A la luz de los antecedentes y observaciones anteriormente señalados, la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión estuvo de acuerdo con la conveniencia de dar reglas que reduzcan, y en lo posible eliminen, los dos aspectos de la cobranza extrajudicial de créditos que están produciendo dificultades, cuales son los abusos que cometen algunas empresas o personas en las gestiones de cobranzas, y los cobros excesivos que por este concepto a veces se formulan a los deudores.

Con ese objeto, consideró indispensable reorientar el enfoque exclusivamente punitivo que consagra la iniciativa aprobada por la H. Cámara de Diputados, sustituyéndolo por reglas sustantivas, tendientes, entre otros aspectos, a consagrar el derecho del consumidor de contar con la información referida a las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial en forma previa al otorgamiento del crédito, incorporar la posibilidad de pagar directamente a su acreedor y reafirmar el vínculo existente entre el acreedor y la empresa de cobranza en cuanto a la solución de los gastos y honorarios de ésta.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

En ese contexto, juzgó apropiado insertar tales reglas en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, y hacerlas aplicables también a las operaciones de crédito de dinero, pero sin que ello afecte la capacidad reguladora, más flexible, del Superintendente del área.

La modificación a la ley N° 19.496 tiene la ventaja de poner en movimiento el sistema general de ese cuerpo normativo, que contempla la intervención del Servicio Nacional del Consumidor y castiga las infracciones con multas de hasta 50 unidades tributarias mensuales, ordenadas por los juzgados de policía local, que pueden duplicarse en caso de reincidencia. De esta forma, la enmienda permite hacerse cargo de la observación que hizo ante la Comisión el señor Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, en orden que el Servicio carecía de mecanismos legales para poder actuar frente a los reclamos que recibe por el empleo de procedimientos abusivos de algunas empresas de cobranzas.

Por otro lado, la Comisión consideró necesario, por su íntima relación con la materia de que trata la iniciativa de ley, introducir en el delito de amenazas los ajustes del caso para que, si los actos de cobranza extrajudicial exceden el marco infraccional y configuran la conducta descrita en ese tipo penal, puedan ser reprimidas criminalmente.

- Puesto en votación en general el proyecto de ley, fue aprobado por unanimidad, por los HH. Senadores señores Aburto, Díez y Larraín.

- - -

DISCUSION PARTICULAR

Por la misma unanimidad que se acaba de mencionar, la Comisión resolvió tomar como base de su trabajo un texto sustitutivo compuesto de dos artículos, el primero de los cuales modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, y el restante enmienda el Código Penal, en lo relativo al delito de amenazas.

El artículo 1° que en definitiva se somete a vuestra consideración introduce tres modificaciones a la ley N° 19.496, que constan en sendas numerandos.

Con el primero se enmienda la letra e) del artículo 37, con el objeto de que en toda operación de consumo en que se conceda un crédito directo al consumidor, el proveedor informe el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, dentro de los cuales se incluye expresamente los honorarios que corresponda, a fin de que el

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

consumidor pueda calcular íntegramente la cantidad que podría verse obligado a solucionar por este concepto, y, además, dé a conocer las modalidades y procedimientos que tendrá esa cobranza extrajudicial.

El segundo cambio consiste en intercalar dos nuevos incisos en el mismo artículo 37.

El nuevo inciso segundo, por una parte, enuncia a vía ejemplar ciertos aspectos que deberá contener la información que se proporcione sobre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial, como si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros que identificará, los horarios en que se efectuará, y la eventual información que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley sobre protección de datos de carácter personal, cuerpo normativo que se encuentra cumpliendo su etapa de promulgación. Si bien la sola circunstancia de difundir esta información producirá un efecto disuasivo de consideración en algunas prácticas abusivas o excesivas de las que se informó la Comisión, ella prefirió añadir las prohibiciones que le parecieron más relevantes, como la de que las respectivas actuaciones de cobro no pueden afectar la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor, y disponer que se realicen durante los días y horas que declara hábiles para la práctica de actuaciones judiciales el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, esto es, los días no feriados y las horas que median entre las ocho y las veinte horas.

El nuevo inciso tercero se pone en el caso de las operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año. En tal evento, estimó razonable permitir que el proveedor pueda modificar anualmente las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial, tanto por razones de mercado como para reemplazar la empresa a la que tiene encargada la cobranza, pero con ciertas limitaciones. Ellas consisten en la necesidad de informar el cambio con una anticipación mínima de dos períodos de pago, que aquél se disponga para todos los consumidores, en términos de que no se discrimine entre ellos, y de que no resulte más gravoso ni oneroso que el sistema preexistente.

El tercer numerando intercala dos artículos nuevos en la ley sobre protección a los derechos de los consumidores.

De acuerdo con el primero, artículo 39 A, se dispone que constituye infracción a ese cuerpo legal la exigencia de gastos de cobranza distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo al artículo 37, letra e; la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial que estén prohibidos por el inciso segundo del artículo 37, que sean diferentes de los que se dieron a conocer en virtud de la misma disposición o, en su caso, que sean distintos de los vigentes a consecuencia de

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

los cambios introducidos conforme al inciso tercero del mismo artículo, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38.

La Comisión estimó conveniente incluir expresamente como infracción la vulneración del artículo 38, que dispone que los intereses se apliquen solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no pueden ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario, lo que no obsta, por cierto, a que en el caso de las operaciones de crédito de dinero rijan con preferencia las disposiciones especiales que las regulan.

El H. Senador señor Viera-Gallo dejó constancia que, sin perjuicio de las multas que procedan por concepto de estas infracciones, habrá lugar a la indemnización de perjuicios en forma solidaria, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55, inciso segundo, de la misma ley.

Por su parte, el artículo 39 B que se incorpora faculta al consumidor para pagar directamente al proveedor el total de la deuda vencida, incluyendo los gastos de cobranza –que a su vez comprenden los honorarios, de acuerdo a la nueva letra e) del artículo 37-, ya que en caso contrario se trataría de un pago no íntegro, lo que no se ajustaría a lo dispuesto en ellos artículos 1571 y 1591, inciso segundo, del Código Civil. Dicho pago podrá hacerse aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una persona para estos efectos, sin perjuicio del acuerdo que puedan establecer para que el proveedor reciba por partes lo que se le deba, como prevé el artículo 1591, inciso primero, del Código Civil. En esos casos, por la recepción del pago terminará el mandato que hubiere conferido el proveedor, quien deberá dar aviso inmediato al mandatario para que se abstenga de proseguir en el cobro, sin perjuicio de dar cumplimiento a las obligaciones que establece a su respecto el artículo 2158 del Código Civil, entre otras, el reembolso de gastos y el pago de su remuneración.

El inciso final de este artículo hace aplicables a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las instituciones bancarias y financieras los incisos precedentes y el artículo 37, letra e), inciso segundo y tercero, y el artículo 39 A, haciendo expresa salvedad de que ello es sin perjuicio de las atribuciones que tiene sobre la materia la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. No obstante que esta institución fiscalizadora ha impartido instrucciones que regulan la cobranza extrajudicial realizada por estos organismos, la Comisión estimó conveniente dar normas comunes para toda la cobranza extrajudicial, independientemente de la entidad que la realice o encargue.

- El artículo 1º que se acaba de describir fue aprobado por la unanimidad de la Comisión, integrada por los HH. Senadores señores Díez, Hamilton, Larraín y Viera-Gallo.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

- - -

Sin perjuicio de dicha aprobación, la Comisión debatió y se pronunció de modo especial sobre el inciso segundo del artículo único aprobado en el primer trámite constitucional, en virtud del cual se presume legalmente que existe cobro indebido cuando los gastos de cobranzas resulten superiores al 5% del capital adeudado o de la cuota vencida, y se permite cobrar como mínimo, cualquiera sea el monto de la deuda cobrada, el equivalente a 0,10 unidad de fomento.

El H. Diputado señor Pérez afirmó que, para una adecuada regulación del sistema de cobranzas, en la idea de evitar abusos, resulta fundamental establecer los montos máximos y mínimos de los gastos que pueda significar, incluidos los honorarios. La mayoría de los casos en los cuales puede observarse algún tipo de abuso se refiere a los montos que se cobran por la cobranza extrajudicial, que superan abultadamente los que pudieran entenderse razonables, llegando muchas a veces a superar los créditos otorgados. En relación con las dudas de constitucionalidad que podrían suscitarse, recordó que mensualmente el Banco Central de Chile fija el monto del interés máximo, lo que circunscribe el ámbito de actuación de los diferentes bancos comerciales, y en esa misma línea sería perfectamente aceptable fijar por ley los marcos mínimos y máximos para los gastos de cobranzas, a los cuales se ajustaran las diferentes empresas que intervienen en esta actividad.

A su vez, el H. Diputado señor Tuma expresó que, si bien como principio general la ley no puede determinar los precios de aquellas actividades cuya principal regulación es el mercado, ello implica, a contrario sensu, que puede hacerlo respecto de aquellas áreas de la actividad económica en que no opera el mercado, que son aquellas en que por su naturaleza el usuario no tiene la posibilidad de elegir, y en consecuencia, la competencia no existe. Hizo ver que no es fácil establecer un procedimiento de fijación de las tarifas para las empresas de cobranza, pero puede establecerse un límite porcentual mínimo y máximo en relación con el crédito. Existe abundante información, añadió, respecto de los márgenes que han fijado los bancos y las casas comerciales para la realización de la cobranza, que puede tenerse a la vista para establecer un porcentaje adecuado.

El H. Senador señor Viera-Gallo se mostró partidario de establecer algún tipo de límite a los gastos de cobranza, de forma tal que su determinación no quede entregada libremente a la decisión del proveedor o de quien los reclame. Sin embargo, creyó conveniente buscar fórmulas diferentes a la que contempla la iniciativa, como encomendarle su determinación en forma periódica al Servicio Nacional del Consumidor, o fijar parámetros tales como consignar en la ley que los gastos de la cobranza judicial deben ser racionales, lo que sería ponderado de manera casuística por el tribunal. Consideró que la

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

determinación de un porcentaje en la ley puede ocasionar consecuencias negativas para la obtención de créditos por parte de los pequeños consumidores.

Por su parte, el H. Senador señor Parra aclaró que no es exacta la referencia que se ha hecho al Banco Central, ya que la determinación que hace de las tasas de interés produce efectos en relación con sus propias operaciones, lo que se transforma en un marco de referencia para el mercado financiero como consecuencia de la interrelación existente entre dicha institución y las demás entidades bancarias.

Opinó que la cobranza extrajudicial es un derecho del acreedor, ya que siempre le asiste la facultad de acudir directamente a la cobranza judicial mediante el procedimiento establecido en la ley. Sin embargo, en muchas oportunidades, se prefiere aquella ya que reporta beneficios en términos de tiempo y de costo, beneficios que también resultan extensivos para los deudores, toda vez que normalmente la cobranza extrajudicial resulta menos onerosa. Entonces, precisó, la legislación que se establezca para este tipo de actividades debe ser lo suficientemente cuidadosa para que no merme el empleo de la vía extrajudicial. Sin perjuicio de ello, declaró que entiende que, en la práctica, la falta de regulación de la cobranza extrajudicial ha conducido a abusos, ante lo cual el establecimiento de topes máximos por gastos de cobranza resulta adecuado, y no debiera limitar la actividad, ya que es el conjunto de las cobranzas con las cuales se trabaja lo que determina la rentabilidad.

El H. Senador señor Larraín trajo a colación las dudas de constitucionalidad que a algunos profesores de Derecho le ha merecido la fijación de un límite porcentual a los gastos de cobranza extrajudicial, parecer que ha hecho suyo el Colegio de Abogados de Chile.

Destacó que, aun con prescindencia de ese aspecto, le preocupan sobremanera las implicancias económicas que pudiera provocar tal decisión. En efecto, advirtió, la fijación de un porcentaje máximo puede ocasionar que no alcancen a cubrirse los gastos, e incluso que sean económicamente incobrables las deudas de poca cuantía, lo que llevará a los bancos o casas comerciales a evitar el riesgo denegando la concesión de créditos de bajo monto, elevando los requisitos para su otorgamiento y, en todo caso, aumentando los intereses, con el consiguiente perjuicio para los consumidores o clientes de reducida capacidad económica. Hizo suyas, sobre este punto, las diversas prevenciones que hizo llegar a la Comisión la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

- Se puso en votación el referido inciso segundo del artículo único de la H. Cámara de Diputados, registrándose los votos en contra de los HH. Senadores señores Díez y Larraín, el voto a favor del H. Senador señor Viera-

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

Gallo y la abstención del H. Senador señor Hamilton, quien justificó su pronunciamiento en la circunstancia de no haber podido asistir a todo el desarrollo del debate. En virtud del artículo 178 del Reglamento del Senado, la proposición quedó rechazada.

- - -

El artículo 2º elaborado por la Comisión plantea sendas enmiendas a los artículos 296 y 297 del Código Penal, que tipifican el delito de amenazas, que se contemplan en tres numerandos.

Los dos primeros modifican el artículo 296, que sanciona al que amenazare seriamente a otro con causar a él mismo o a su familia, en su persona, honra o propiedad, un mal que constituya delito, siempre que por los antecedentes aparezca verosímil la consumación del hecho.

El primer cambio consiste en sustituir el numerando 1º, a fin de que la pena de presidio menor en sus grados medio a máximo se aplique en caso de que la amenaza hubiere sido efectuada exigiendo una cantidad o imponiendo ilegítimamente cualquiera otra condición y el culpable hubiere conseguido su propósito.

De esta forma, se elimina el requisito de la ilicitud de la condición impuesta bajo amenaza, que actualmente exige este número, por la voz "ilegitima", ya que el concepto de "condición ilícita" admite diversas interpretaciones, algunas de las cuales son abiertamente incongruentes con el fin de la norma. El término "ilegítimamente", en cambio, recoge la interpretación que resulta más acorde con el sentido de la disposición, esto es, que la ilicitud de la condición se determina en relación con el mal cuya irrogación se amenaza. Así, ilícitas son las condiciones que no pueden imponerse bajo ciertas amenazas, vale decir, la ilegitimidad está relacionada con la acción de imponer la condición bajo amenaza, y no tan sólo con el eventual contenido de esa condición.

Al mismo tiempo, se suprime al final del número la oración "a no ser que merezca mayor pena el hecho consumado, caso en el cual se impondrá ésta." Ello, porque esta regla de absorción del delito de amenaza por la punición del "hecho consumado" sólo puede tener algún sentido tratándose de la amenaza simple, a que se refiere el numerando tercero del mismo artículo. En el caso de la amenaza condicional, la lesión a la libertad personal que se concreta en la imposición de una condición bajo amenaza, no es consumida por la efectiva irrogación del mal conminado, ya que una amenaza defectuosa no absorbe el intento de coacción.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

El segundo cambio, derivado precisamente del anterior, consiste en trasladar al numerando tercero la aludida regla de absorción de las amenazas por la pena aplicable al otro delito que se haya consumado.

El último número del artículo 2º que se propone reemplaza el artículo 297 -que sanciona con la pena de reclusión menor en cualquiera de sus grados las amenazas de un mal que no constituya delito hechas en la forma expresada en el número 1º del artículo 296-, con dos finalidades.

En primer lugar, para considerar también aquellas amenazas que se efectúan bajo condición y el culpable no hubiere conseguido su propósito – contempladas en el N° 2 del artículo 296-, con lo cual no se dejan impunes los casos en que se formula la amenaza y la condición, pero el coaccionado efectúa la denuncia en vez de acceder a las exigencias del coaccionador, y en segundo término, para reducir el marco penal a reclusión menor en sus grados mínimo a medio, lo que resulta congruente con la conducta tipificada, que no justifica una sanción tan grave, equivalente a la de los abusos sexuales, sobre todo si, a partir de esta reforma, será inequívocamente punible aún el caso de amenaza con condición no cumplida.

-En los términos descritos, el artículo 2º que proponemos fue aprobado en forma unánime por la Comisión, con los votos de los HH. Senadores señores Díez, Hamilton, Larraín y Viera-Gallo.

- - -

Como consecuencia de los acuerdos reseñados, vuestra Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento os propone que aprobéis el proyecto de ley de la H. Cámara de Diputados, con la siguiente modificación:

Artículo Unico

Sustituirlo por los que se indican a continuación:

“Artículo 1º.- Introdúcese las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1.- Sustitúyese la letra e) del artículo 37 por la siguiente:

“e) El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que corresponda, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.”

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

2.- Intercálase los siguientes incisos segundo y tercero, nuevos, en el artículo 37, pasando el actual inciso segundo a ser cuarto:

“Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley sobre protección de los datos de carácter personal. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán afectar la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor, y deberán realizarse durante los días y horas que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.”.

3.- Intercálase en el párrafo 3º del Título III, a continuación del artículo 39, los siguientes artículos:

“Artículo 39 A.- Asimismo, constituyen infracciones a esta ley la exigencia de gastos de cobranza distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo al artículo 37, letra e); la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso segundo del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud de la misma disposición o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso tercero del mismo artículo, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38.”

Artículo 39 B.- Si se cobra extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida, incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una persona para estos efectos. Lo anterior no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba.

En esos casos, por la recepción del pago terminará el mandato que hubiere conferido el proveedor, quien deberá dar aviso inmediato al mandatario para que se abstenga de proseguir en el cobro, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que establece el artículo 2158 del Código Civil.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

Lo dispuesto en este artículo, en el artículo 37, letra e) e incisos segundo y tercero, y en el artículo 39 A será aplicable, asimismo, a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador”.

Artículo 2º.- Introdúcese las siguientes modificaciones al Código Penal:

1.- Sustitúyese el numerando primero del artículo 296 por el siguiente :
“1.º Con presidio menor en sus grados medio a máximo, si hubiere hecho la amenaza exigiendo una cantidad o imponiendo ilegítimamente cualquiera otra condición y el culpable hubiere conseguido su propósito.”.

2.- Agrégase la siguiente frase al numerando tercero del artículo 296, cambiando el punto aparte (.) por un punto y coma (,):

“a no ser que merezca mayor pena el hecho consumado, caso en el cual se impondrá ésta:”.

3.- Sustitúyese el artículo 297 por el siguiente:

“Artículo 297. Las amenazas de un mal que no constituya delito hechas en la forma expresada en los números 1ºo 2º del artículo anterior, serán castigadas con la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio.”.

- - -

Acordado en sesiones celebradas los días 6, 13 y 20 de julio y 3 de agosto de 1999, con asistencia de los HH. Senadores señores Hernán Larraín Fernández (Presidente), Marcos Aburto Ochoa, Sergio Díez Urzúa (Augusto Parra Muñoz), Juan Hamilton Depassier y José Antonio Viera-Gallo Quesney.

Sala de la Comisión, a 10 de agosto de 1999.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

JOSÉ LUIS ALLIENDE LEIVA
Secretario

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

RESEÑA

- I. BOLETIN N°: 1990-03**
- II. MATERIA:** Establece sanciones a procedimientos de cobranza ilegales.
- III. ORIGEN:** Moción de HH. señores Diputados.
- IV. TRAMITE CONSTITUCIONAL:** Segundo trámite.
- V. APROBACION POR LA CAMARA DE DIPUTADOS:** En general, fue aprobado el 3 de junio de 1997, por la unanimidad de 81 HH. señores Diputados.
- VI. INICIO TRAMITACION EN EL SENADO:** 26 de agosto de 1997.
- VII. TRAMITE REGLAMENTARIO:** Primer informe.
- VIII. URGENCIA:** Suma urgencia.
- IX. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:** Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; Código Civil, Código Penal.
- X. ESTRUCTURA DEL PROYECTO PROPUESTO:** Consta de dos artículos.
- XI. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISION:** Incorporar en la ley sobre protección de los derechos de los consumidores normas que regulen la cobranza extrajudicial, velando principalmente por la transparencia de la información previa que se ordena proporcionar a los consumidores, y adecuar el delito de amenazas, para sancionar penalmente las conductas que lo configuren y que excedan el marco de las infracciones castigadas con multa conforme a la mencionada ley.

PRIMER INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

XII. NORMAS DE QUORUM ESPECIAL: No hay.

XIII. ACUERDOS: El proyecto fue aprobado en general por unanimidad (3-0).

JOSÉ LUIS ALLIENDE LEIVA
Secretario

Valparaíso, 10 de agosto de 1999.

DISCUSION EN SALA

2.2. Discusión en Sala

Senado. Legislatura 340, Sesión 23. Fecha 17 de agosto, 1999. Discusión general. Se aprueba en general.

SANCIONES A PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA ILEGALES

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Corresponde ocuparse en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que establece sanciones a quienes empleen presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos en los procedimientos de cobranza extrajudicial, para cuyo estudio se cuenta con informe de la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento.

--Los antecedentes sobre el proyecto (1990-03) figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 26ª, en 26 de agosto de 1997.

Informe de Comisión:

Constitución, sesión 21ª, en 11 de agosto de 1999.

El señor LAGOS (Secretario).- Este proyecto, iniciado en moción de diez señores Diputados, tiene urgencia califica de "suma". Sus objetivos principales son, en síntesis, incorporar en la ley sobre protección de los derechos de los consumidores normas que regulen la cobranza extrajudicial, velando principalmente por la transparencia de la información previa que se ordena proporcionar a los consumidores, y adecuar el delito de amenazas para sancionar penalmente las conductas que lo configuren y que excedan el marco de las infracciones castigadas con multa, conforme a la mencionada ley.

La Comisión, por los motivos que señala en el informe, aprobó en general el proyecto por la unanimidad de los señores Senadores presentes. En la parte resolutive de aquél propone aprobar el texto de la Cámara de Diputados, con la modificación tendiente a sustituir su artículo único por las normas que transcribe al final del documento.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- En discusión general el proyecto.

Ofrezco la palabra.

Tiene la palabra el Honorable señor Díez.

El señor DÍEZ.- Señor Presidente, en la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento hubo unanimidad en considerar que la iniciativa debía reducirse a una enmienda al Código Penal en lo relativo al delito de amenazas. Para ello se tomó como base un texto sustitutivo compuesto de dos artículos, en cuya elaboración participó fundamentalmente el profesor don Antonio Bascañán.

La iniciativa fue aprobada por unanimidad, salvo el aspecto vinculado a los costos de cobranza, que en el proyecto de la Cámara de Diputados

DISCUSION EN SALA

quedaban limitados al 5 por ciento del crédito. Esto fue rechazado, con el voto en contra del Senador señor Larraín y del que habla, el pronunciamiento favorable del Honorable señor Viera-Gallo y la abstención del Senador señor Hamilton, quien recién estaba imponiéndose del tema cuando se produjo la votación.

Fueron varias las razones que tuvimos presentes para rechazar el artículo único, y las formularon tanto la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras como el propio Colegio de Abogados y los profesores señores Cea y Evans, en sus respectivos informes. Sin embargo, lo que influyó más en mi decisión fue el razonamiento de la última entidad y la experiencia adquirida durante mi vida profesional. Fui funcionario del Poder Judicial durante años y ejercí labores en juzgados donde la cobranza era la principal carga de trabajo.

El mencionado Colegio expresa –con razón– que si se limitan los gastos de cobranza al 5 por ciento se producirán algunos efectos económicos; por ejemplo, evidentemente no se darán créditos menores, ya que su cobranza puede resultar superior a ese porcentaje. Y para compensar la situación se subirán los intereses de los mismos o, lisa y llanamente, aquéllos no se otorgarán.

También es del caso tener presente que los créditos que resultan incobrables dentro del sistema económico actual no constituyen realmente perjuicio para las empresas comerciales, sino que significan un encarecimiento paulatino del producto, para rescatar así una parte de una cartera vencida incobrable. Por lo tanto, la falta de cumplimiento de las obligaciones adquiridas por un segmento de los deudores afecta al público en general, pues ello encarece los créditos.

Más aún, el hecho de limitar los costos de la cobranza tiende a producir el siguiente efecto: una oficina que deba realizar un cobro difícil o menor cuyo costo alcance sólo al 5 por ciento de la deuda, lisa y llanamente, optará por recurrir a la vía judicial, lo que se traduce en un costo mayor y honorarios o costas fijados por el juez de la causa. Y para llegar a una transacción en caso de embargo –lo dice expresamente el Colegio de Abogados–, los deudores aceptarán gastos mayores a los que esta normativa pretende establecer.

En tal virtud, hemos optado por seguir el camino de obligar a que en los contratos se establezca con absoluta precisión y claridad el sistema de cobranza y las fórmulas usadas para el cálculo de la misma, de tal manera que la persona, al momento de firmar, conozca no sólo el capital y los intereses que debe, sino también cómo se calculará el costo de su cobranza. Es indiscutible que proporcionalmente éste variará mucho de acuerdo con el monto del crédito y, además, con la conducta que exhiba el deudor, porque si la persona cambia de domicilio, traspasa sus bienes o es difícil de ubicar, evidentemente, el costo para ella será mayor.

Si limitamos la actividad legítima que desarrollan las empresas de cobranza a una remuneración que no corresponde a la realidad, ellas van a recargar el sistema judicial. Hoy día, más de 80 por ciento de las cobranzas se

DISCUSION EN SALA

efectúa en forma extrajudicial, y pretender pasarlas de nuevo al sistema judicial resulta como inexplicable.

Recuerdo que hace muchos años, cuando desarrollaba labores en los juzgados, me correspondía hacer el despacho y redactar las resoluciones que el juez debía firmar. Día a día podía ver que alguna casa comercial de Santiago presentaba treinta, cuarenta o cincuenta órdenes de embargo, donde figuraban no sólo los objetos que se habían vendido, sino también los bienes de la morada de los deudores. Eso originaba costos, recargos por parte del receptor, mal funcionamiento del juzgado, etcétera, lo que para aquéllos resultaba muchísimo más caro, si se lo compara con el sistema extrajudicial que se ha construido.

Por lo anterior, me parece que el proyecto, tal como ha sido despachado por la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, corresponde a la intención de sus autores, a la costumbre de imponer sanos hábitos en la cobranza; establece con claridad que todo ha de quedar expreso, sanciona duramente las amenazas y los procedimientos indebidos, protege la privacidad de las personas en sus hogares y en los lugares de trabajo.

En consecuencia, exceptuando el problema relativo a la limitación de costos, respecto de lo cual no hubo acuerdo, la Comisión recomienda, por la unanimidad de sus miembros, la aprobación del proyecto.

He dicho.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Sabag.

El señor SABAG.- Señor Presidente, nos encontramos ante un proyecto de ley de artículo único cuyo objetivo es proteger en la cobranza extrajudicial a los deudores en materia de consumo por créditos impagos, además de otros establecidos por la ley N° 18.010. Esta protección tiene por finalidad que no se empleen presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos, y evitar los cobros o gastos indebidos que originan tales cobranzas.

Siendo la materia de extraordinaria importancia social, particularmente en estos momentos, procederé a analizar sólo algunos aspectos vinculados a ella.

En primer lugar, y en lo referente a los métodos de cobranza extrajudicial, basta con leer innumerables informaciones de prensa, radio y televisión donde los acreedores utilizan instrumentos -yo los llamaría "armas ilegítimas"- en contra de sus deudores. Por ejemplo, llamadas telefónicas o visitas personales al lugar de trabajo; otras llamadas que reciben sus compañeros de labores y muchas veces sus superiores, en las que se comenta la condición de deudor del trabajador, haciendo pública de esta manera una situación privada; llamadas telefónicas al domicilio del deudor, a cualquier hora del día y también de la noche, amenazando a la familia con despojarla de todos sus bienes y, en definitiva, descalificando de diversas formas al deudor. En realidad, esas empresas de cobranza organizan auténticas "cacerías" con "entrenados sabuesos", quienes ven alentados sus métodos de trabajo por interesantes comisiones.

DISCUSION EN SALA

En segundo término, es importante destacar lo relativo a los gastos, cuya suma se cobra al deudor una vez que se acerca a pagar. Por ejemplo, cualquier multitienda cobra 18 por ciento de interés por un atraso de 30 días, y por uno de 120 días, hasta 45 por ciento. Me pregunto si ello no constituye usura. Y aparte del interés debe cubrir gastos de cobranza y otros, lo que reduce notablemente el abono al capital. Por último, se le entregan recibos que -estoy seguro- no controla el Servicio de Impuestos Internos.

En resumen, se hace caso omiso de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, como, asimismo, de la facultad legal de fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Sin embargo, lo más grave dentro de la irregularidad de tales procedimientos es que ellos entran claramente en lo tipificado en los artículos 296 y 297 del Código Penal como delito de amenazas.

Un tercer aspecto a contemplar en este análisis dice relación directa a la actual situación del país. El nivel de endeudamiento personal por concepto de consumo ha llegado a límites inimaginables. La continua publicidad desplegada en televisión, radio y demás medios de comunicación social incita a la población a consumir y por lo tanto a endeudarse. Esto se disfraza con grandes facilidades para acceder a créditos y con una verdadera maquinación para hacer firmar contratos con mucha "letra chica".

Nuestro modelo de sociedad nos ha lanzado a un consumismo desenfrenado, estimulado por las ansias de competir, creando artificialmente expectativas de una mejor condición de vida que finalmente se está pagando demasiado caro.

En el marco del proyecto en debate es necesario poner el acento en la tipificación de los procedimientos que deben considerarse abusivos o ilegítimos. Además, postulamos una severa fiscalización de las empresas de cobranza, en especial de las relacionadas con casas comerciales y financieras.

Desde el punto de vista de los procedimientos judiciales de reclamación, éstos deben aplicarse con celeridad y eficacia para que el afectado se sienta verdaderamente protegido por la ley.

Es preciso entender el fuerte cambio de escenario que ha desembocado en la crisis económica que vivimos. Todos debemos hacer un esfuerzo. También los acreedores deberían acomodarse a esta nueva situación para tener la certeza de recuperar sus créditos sin necesidad de un "perdonazo" ni tampoco de una "caza de brujas".

Desafortunadamente, nuestro sistema económico carece de rostro humano. La palabra, el gesto, la voluntad de comprender y comunicarse han sido reemplazados por el zumbido de las computadoras. Y las máquinas, como sabemos, no tienen alma.

Deseo terminar citando el artículo 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, que dice: "Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques."

DISCUSION EN SALA

Señor Presidente, reitero la importancia de la iniciativa y anuncio que la apoyaremos en la votación.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Bitar.

El señor BITAR.- Señor Presidente, es indudable que este proyecto, cuya tramitación ha resultado bastante larga, es requerido urgentemente por los ciudadanos que deben hacer frente a situaciones de deudas pendientes, por los excesos en que los acreedores incurren para obtener la recuperación de sus créditos.

Cabe recordar que el Congreso ya había despachado una normativa para incorporar disposiciones especiales a la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, pero el Tribunal Constitucional, en una actitud a mi juicio inadecuada tanto formal como sustancialmente, objetó su constitucionalidad.

También es menester recordar que cuando se discutió el proyecto de la ley mencionada no logramos obtener la inclusión de normas como las que hoy analizamos, por lo cual quedó trunco este propósito tan justo y necesario.

La Cámara de Diputados actuó en la línea apropiada al dar su aprobación a la iniciativa. Nuestra Comisión de Constitución, Legislación y Justicia estimó oportuno introducirle modificaciones. Pienso que algunas de éstas desnaturalizan su texto y la intención que tuvo el legislador al proponerlo.

Por lo tanto, sin perjuicio de anunciar mi voto favorable, hago expresa reserva de mi derecho a proponer, por la vía de la indicación, el restablecimiento de la idea contemplada en el proyecto original, con el fin de dar un mensaje claro a la población, la que espera que consideremos las implicancias económicas y la esencia del problema, cual es la pretensión de algunos de menoscabar o restringir los derechos ciudadanos.

El argumento esgrimido en el sentido de que el establecimiento de medidas más estrictas para limitar los excesos en materia de cobranzas restringiría la actividad empresarial es erróneo, y lo examinaremos pormenorizadamente durante la discusión en particular.

El señor DÍEZ.- ¿Me concede una interrupción, Honorable colega?

El señor BITAR.- Con mucho gusto.

El señor RÍOS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Díez.

El señor DÍEZ.- Señor Presidente, debo aclarar al Honorable colega que la Comisión no fue blanda con los excesos cometidos por los acreedores.

El texto propuesto en el informe contempla garantías mucho más firmes que las consignadas en el procedimiento original. Desde luego, se establece la obligatoriedad de informar al consumidor sobre el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que corresponda, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza. Y a continuación se exigen mayores detalles al preceptuarse:

DISCUSION EN SALA

“Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley sobre protección de los datos de carácter personal. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán afectar la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor, y deberán realizarse durante los días y horas que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil.”.

Igualmente, hay otras disposiciones que constituyen garantías para los deudores. En ellas los delitos tipificados se sancionan con las penas que se consignan, las cuales fueron aceptadas y agradecidas por los señores Diputados autores de la moción.

El único problema que quedó pendiente fue el relativo al tope de los gastos de cobranza. Se anunció el propósito de limitarlos en un sentido distinto del 5 por ciento de la deuda o de la cuota vencida. Analizaremos esta materia con las indicaciones que se presenten al primer informe.

La mayoría de la Comisión rechazó ese tope de 5 por ciento. Incluso, se plantearon dudas acerca de su constitucionalidad -existen informes de dos profesores de Derecho al respecto- porque afectan la propiedad del acreedor. Éste es propietario no sólo de su derecho a cobrar; también lo es del derecho a que se le indemnicen los perjuicios y a que se le paguen los gastos de cobranza.

Los profesores señores Cea y Evans expresaron por escrito a la Comisión sus dudas de constitucionalidad en tal aspecto. Y, para evitarlas, rechazamos el artículo. Si lo que hicimos es imperfecto, esperamos encontrar otras maneras diferentes de las señaladas que nos permitan ir acotando cada vez más la justicia y la racionalidad que deben tener los costos de cobranza.

Agradezco la interrupción.

El señor RÍOS (Vicepresidente).- Puede continuar el Honorable señor Bitar.

El señor BITAR.- Señor Presidente, por mi parte agradezco las observaciones del Senador señor Díez. Efectivamente, Su Señoría ha apuntado a aquella materia que en mi opinión debe ser corregida, que no aparece en el informe y a la cual hice mención en las apreciaciones que realicé con anterioridad.

En efecto, para la transparencia del sistema es indispensable el establecimiento de límites en los gastos de cobranza, de manera que el monto de éstos no quede, como ocurre en la actualidad, al mero arbitrio del que reclama el pago de la obligación. La gran preocupación de la ciudadanía radica justamente en la incertidumbre existente respecto de las cantidades que se cobran, por distintos rubros, a las personas que se ven agobiadas por tal situación. Por tanto, simplemente se trata -y haré indicación al respecto- de fijar un límite máximo, lo cual, en mi opinión, puede hacerse perfectamente. Con ello no se judicializan los conflictos entre acreedores y deudores, sino que se precisa, en forma contemporánea a la celebración del convenio respectivo,

DISCUSION EN SALA

este otro tipo de contrato secuencial, anexo, o complementario, que resuelva de antemano, y también consensualmente, las modalidades de la cobranza. De esa manera, junto con impedirse los excesos, se permite al acreedor recuperar lo que se le adeuda y al deudor saber exactamente hasta dónde se va a llegar, a fin de limitar el grado de incertidumbre en el pago de sus compromisos.

El señor RÍOS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Novoa.

El señor NOVOA.- Señor Presidente, el proyecto se hace cargo de un problema real, que afecta fundamentalmente a muchas personas modestas, las cuales, ante la imposibilidad de cumplir sus obligaciones, suelen verse sometidas a presiones, apremios y a situaciones que afectan su honra. Por lo tanto, es evidente que debemos darle alguna solución.

Sin perjuicio de lo anterior, me preocupa la tendencia que tenemos en el país a resolver las dificultades de una manera equivocada.

El problema que nos ocupa se produce porque hay muchas instituciones que no funcionan; porque, probablemente, los tribunales de justicia están recargados de trabajo y la cobranza judicial es muy lenta; porque no se aplican debidamente normas que resguarden el honor de las personas, la privacidad de la vida familiar y la privacidad de informaciones que no tienen por qué ser de conocimiento público; porque la justicia penal es tremendamente lenta y porque la justicia en general es inaccesible para personas de bajos recursos. Entonces, si alguien es amenazado, no va a los tribunales para denunciar el delito de amenaza, pues no saca nada con ello.

Desgraciadamente, en vez de corregir esos problemas, que son los fundamentales, tendemos siempre a dictar más leyes. Cuando éstas no se aplican, creemos que la solución es dictar otras, que tampoco se van a aplicar. A mi juicio, esto nos tiene que llamar a una reflexión sobre la forma en que el país tiene que enfrentar las dificultades. Si bien nuestra función es legislar, no es menos cierto que debemos tener clara conciencia de que muchas veces no sacamos nada con aprobar más y más preceptos legales que, al final, los tribunales no pueden cumplir o que, por distintas razones, no se aplican.

En razón de lo anterior, y estando de acuerdo con que aquí existe un problema, considero que la solución planteada por la Comisión de Constitución del Senado es adecuada, porque trata de perfeccionar las reglas existentes y no de crear nuevas normas. Además, tampoco entra en un camino que todos sabemos dónde termina: el de la fijación de los precios, tentación que, evidentemente, puede existir frente a un problema real como el que nos ocupa. Por cierto, en algún momento determinado mucho más importante que proteger la honra de las personas era asegurar su derecho a alimentarse. Por eso, se fijaron los precios de los alimentos, y terminamos con un sistema que generaba hambruna y no solucionaba los verdaderos problemas.

Por tales consideraciones, señor Presidente, a mi juicio, debiéramos perseverar en la línea sugerida por la Comisión de Constitución, y también, reflexionar sobre el hábito nuestro de pensar que sumando una ley encima de otra vamos a arreglar los problemas, cuando en definitiva éstos se encuentran en otra parte.

DISCUSION EN SALA

El señor RÍOS (Vicepresidente).- No hay más Senadores inscritos para intervenir.

En votación.

--Se aprueba en general el proyecto, y se acuerda fijar el miércoles 8 de septiembre, a las 12, como plazo para presentar indicaciones.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

2.3. Segundo Informe Comisión de Constitución

Senado. Fecha 16 de septiembre, 1999.

SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.
BOLETÍN N° 1990- 03.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento tiene el honor de presentaros su segundo informe acerca del proyecto de ley de la referencia, que tuvo su origen en una moción del H. Diputado señor Aníbal Pérez y del ex Diputado señor Luis Valentín Ferrada.

A la sesión en que la Comisión conoció de las indicaciones formuladas a la iniciativa legal concurrió el señor Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Justicia, don Claudio Troncoso Repetto.

- - -

Dejamos constancia de las siguientes materias para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento del Senado:

I.- No fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones el artículo 1º, N°s. 1 y 2, y el artículo 2º.

II.- Sólo fue objeto de indicaciones rechazadas el número 3 del artículo 1º.

III.- No hay indicaciones aprobadas.

IV.- Se rechazaron las únicas indicaciones presentadas, signadas 1 y 2.

- - -

SEGUNDO INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

A esta iniciativa de ley se formularon sólo dos indicaciones, las que se describen a continuación junto con los acuerdos adoptados sobre el particular.

**Artículo 1º
Número 3)**

Este numeral intercala en el párrafo 3º del Título III de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, a continuación del artículo 39, dos nuevos artículos, numerados 39 A y 39 B.

El artículo 39 A precisa que constituyen infracciones a la ley sobre protección de los derechos de los consumidores la exigencia de gastos de cobranza distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo al artículo 37, letra e); la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso segundo del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud de la misma disposición o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso tercero del mismo artículo, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38.

Conforme a las disposiciones a que se alude, en toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a su disposición la información relativa al sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que corresponda, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza (letra e) del artículo 37).

Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley sobre protección de los datos de carácter personal. Las actuaciones de cobranza extrajudicial, agrega la norma, no podrán afectar la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor, y deberán realizarse durante los días y horas que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil. (inciso segundo del artículo 37)

El proveedor deberá informar también que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda

SEGUNDO INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago. (inciso tercero del artículo 37)

La indicación número 1, del H. Senador señor Sabag, propone agregar, al final del artículo 39 A antes descrito, que constituyen infracciones a esta ley "cualquier arbitrio ilegítimo, presión psicológica o amenaza que se ejerza contra el deudor o su familia en el procedimiento de cobranza extrajudicial".

La Comisión tuvo presente que los conceptos que sugiere agregar la indicación están recogidos, con una mejor formulación jurídica, en el proyecto de ley que propusimos en el primer informe.

En efecto, advertimos en aquella oportunidad que los términos considerados en el proyecto de ley aprobado por la H. Cámara de Diputados -que corresponden a los que propone la indicación- producirían variadas dificultades, por la falta de precisión o indeterminación excesiva de las conductas que se quiere describir ("arbitrio ilegítimo, presión psicológica"), o por producir el efecto opuesto al que se pretende ("amenaza"), al desincriminarla penalmente en forma parcial.

Debido a esas circunstancias, en lo que atañe a arbitrios ilegítimos o presión psicológica, la Comisión resolvió precisar los casos en que serán lícitos las modalidades y procedimientos que se empleen en la cobranza extrajudicial. Ellos son solamente los que hayan sido informados en forma previa al consumidor, entre los cuales, en ningún caso, podrán contemplarse actuaciones que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor, o que se realicen durante días feriados u horas que no sean las que medien entre las 8 y las 20 horas.

Así lo consigna el mismo artículo 39 A que la indicación propone adicionar, al establecer que "constituyen infracciones a esta ley ... la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso segundo del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud de la misma disposición o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso tercero del mismo artículo".

Por otra parte, en lo concerniente a las amenazas, se estimó más apropiado introducir modificaciones puntuales a las figuras delictivas que se describen en los artículos 296 y 297 del Código Penal, encaminadas a facilitar su aplicación judicial cuando los excesos o abusos cometidos en las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial

SEGUNDO INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

superen el marco infraccional de la ley Nº 19.496 y configuren las conductas reprimidas por la ley penal.

- En virtud de lo anterior, la unanimidad de los integrantes de la Comisión, HH. Senadores señores Aburto, Díez, Larraín, Hamilton y Viera-Gallo, acordó rechazar la indicación.

- - -

La segunda indicación, signada con el **número 2, de los HH. Senadores señores Bitar y Muñoz Barra**, propone agregar un artículo 39 C nuevo en la ley Nº 19.496.

La disposición define los gastos de cobranza como toda estipulación establecida en el respectivo contrato, que da origen a la operación de crédito, que implique el cobro de cualquier suma destinada a cubrir los costos de los procedimientos utilizados para obtener la recuperación extrajudicial de los créditos impagos. En seguida, señala que en todo caso, dichas sumas no podrán superar el 10% de la cuota en mora, cuando ésta exceda de una UF, y no serán inferiores a 0,10 UF. Por último, sanciona con la nulidad absoluta cualquier estipulación contraria.

Observaron los HH. Señores integrantes de la Comisión que la indicación en estudio pretende restablecer la idea que se consultaba en el inciso segundo del artículo único que contemplaba el proyecto aprobado por la H. Cámara de Diputados, en el sentido de fijar un marco legal mínimo y máximo para los cobros que se efectúen por concepto de gastos de cobranza. La única diferencia es que allí el monto máximo alcanzaba a un 5% del capital adeudado o de la cuota vencida.

Se tuvo presente, sobre el particular, que la iniciativa de ley aprobada por la H. Cámara de Diputados básicamente se circunscribía a esta materia, además de prohibir el uso de presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos en el cobro de los créditos, lo cual fue sustituido en nuestro primer informe por una regulación más completa de los diferentes aspectos incluidos en la cobranza extrajudicial de créditos, tanto en su ámbito civil, a través de adecuaciones a la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, como en sus alcances penales, mediante cambios al delito de amenazas.

- Al someterse a votación la indicación en análisis, resultó rechazada por cuatro votos en contra, de los HH. Senadores señores Aburto, Díez, Larraín y Viera-Gallo, y la abstención del H. Senador señor Hamilton.

Fundamentando su voto, el H. Senador señor Aburto sostuvo que el sistema propuesto por la indicación resulta absolutamente

SEGUNDO INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

perjudicial tanto para los pequeños deudores, quienes verán reducidas sus posibilidades de acceder al crédito, como para quienes tienen deudas más elevadas, respecto de los cuales lo oneroso de la cobranza podría afectar sustancialmente su capacidad de pago.

El H. Senador señor Díez, a su turno, afirmó que la indicación omite dos cuestiones básicas. En primer lugar, no considera la dificultades que implica la recuperación de los diferentes tipos de deudas que puedan contraerse, el tiempo empleado en esas gestiones ni el monto de las cuotas respectivas, por lo que el porcentaje fijado, en algunos casos, puede ser excesivamente alto y en otros de tan poca significación que transforme en incobrables numerosos créditos. En segundo lugar, afecta de manera importante la posibilidad de las personas de acceder a los bienes que suministra el mercado, que es una cuestión esencial en el sistema económico existente en nuestra sociedad, ya que los créditos de montos bajos experimentarán un importante descenso por las mayores dificultades que lógicamente se pondrán para su otorgamiento, al verse perjudicada la posibilidad de satisfacer los gastos efectivamente realizados para lograr su recuperación.

El H. Senador señor Larraín agregó a los anteriores argumentos el hecho de que la indicación importa que la ley haga una estimación de los gastos de cobranza que puede estar completamente desvinculada de la realidad, lo cual es económicamente desaconsejable, y no responde al criterio del artículo 1571 del Código Civil en cuanto a que son de cargo del deudor los gastos que ocasione el pago. Ello llevará a que ciertos deudores paguen por concepto de gastos de cobranza más de lo que les correspondería y otros menos. En uno y otro caso, se pone en riesgo el derecho de propiedad, lo que da asidero a la prevención que hizo a la Comisión la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras respecto del mérito constitucional de la iniciativa, y a los informes en Derecho desfavorables que, también en relación con la fijación por ley de tarifas máximas y mínimas, hicieron los profesores señores Evans de la Cuadra y Cea Egaña.

El H. Senador señor Viera-Gallo explicó que estaba en desacuerdo con un sistema de determinación de los gastos de cobranza como el propuesto, que no efectúa diferencias según el monto de lo adeudado y el plazo transcurrido desde la época en que debió efectuarse el pago. De tal forma, al no considerar aspectos como los anotados, pudiera ocurrir que en algunas situaciones el costo de cobranza llegara a ser extremadamente alto y en otros, en cambio, insuficiente para poder costear las actividades que implica obtener el pago de los montos adeudados. Estimó que el porcentaje que se fija como monto máximo de la cobranza extrajudicial podría ocasionar que los gastos de cobranza fuesen excesivos, en la medida que se adeudase una cantidad importante. Consideró que esta materia debería ser definida por la Comisión Mixta de Senadores y Diputados a que seguramente dará lugar la

SEGUNDO INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

proposición del Senado, instancia que debiera estudiar un sistema de fijación de los gastos de cobranza que se haga cargo de los diferentes aspectos involucrados, de tal forma de no perjudicar el otorgamiento de créditos pequeños.

- - -

Como consecuencia de los acuerdos reseñados, vuestra Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento os propone aprobar, en particular, el mismo proyecto de ley que tuvisteis a bien aceptar en general.

- - -

Para mayor ilustración, el tenor de esa iniciativa es el siguiente:

PROYECTO DE LEY

“Artículo 1º.- Introdúcese las siguientes modificaciones en la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1.- Sustitúyese la letra e) del artículo 37 por la siguiente:

“e) El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que corresponda, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.”

2.- Intercálase los siguientes incisos segundo y tercero, nuevos, en el artículo 37, pasando el actual inciso segundo a ser cuarto:

“Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley sobre protección de los datos de carácter personal. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán afectar la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros

SEGUNDO INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

ni la situación laboral del deudor, y deberán realizarse durante los días y horas que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.”.

3.- Intercálase en el párrafo 3º del Título III, a continuación del artículo 39, los siguientes artículos:

“Artículo 39 A.- Asimismo, constituyen infracciones a esta ley la exigencia de gastos de cobranza distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo al artículo 37, letra e); la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso segundo del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud de la misma disposición o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso tercero del mismo artículo, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38.

Artículo 39 B.- Si se cobra extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida, incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una persona para estos efectos. Lo anterior no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba.

En esos casos, por la recepción del pago terminará el mandato que hubiere conferido el proveedor, quien deberá dar aviso inmediato al mandatario para que se abstenga de proseguir en el cobro, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que establece el artículo 2158 del Código Civil.

Lo dispuesto en este artículo, en el artículo 37, letra e) e incisos segundo y tercero, y en el artículo 39 A será aplicable, asimismo, a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador”.

Artículo 2º.- Introdúcese las siguientes modificaciones al Código Penal:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

1.- Sustitúyese el numerando primero del artículo 296 por el siguiente :

“1.º Con presidio menor en sus grados medio a máximo, si hubiere hecho la amenaza exigiendo una cantidad o imponiendo ilegítimamente cualquiera otra condición y el culpable hubiere conseguido su propósito.”.

2.- Agrégase la siguiente frase al numerando tercero del artículo 296, cambiando el punto aparte (.) por un punto y coma (,):

“a no ser que merezca mayor pena el hecho consumado, caso en el cual se impondrá ésta:”.

3.- Sustitúyese el artículo 297 por el siguiente:

“Artículo 297. Las amenazas de un mal que no constituya delito hechas en la forma expresada en los números 1ºo 2º del artículo anterior, serán castigadas con la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio.”.

- - -

Acordado en sesión celebrada el día 14 de septiembre de 1999, con asistencia de los HH. Senadores señores Hernán Larraín Fernández (Presidente), Marcos Aburto Ochoa, Sergio Díez Urzúa, Juan Hamilton Depassier y José Antonio Viera-Gallo Quesney.

Sala de la Comisión, a 16 de septiembre de 1999.

JOSÉ LUIS ALLIENDE LEIVA
Secretario

SEGUNDO INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

RESEÑA

- I. BOLETIN Nº:** 1990-03
- II. MATERIA:** Establece sanciones a procedimientos de cobranza ilegales.
- III. ORIGEN:** Moción de HH. señores Diputados.
- IV. TRAMITE CONSTITUCIONAL:** Segundo trámite.
- V. APROBACION POR LA CAMARA DE DIPUTADOS:** En general, fue aprobado el 3 de junio de 1997, por la unanimidad de 81 HH. señores Diputados.
- VI. INICIO TRAMITACION EN EL SENADO:** 26 de agosto de 1997.
- VII. TRAMITE REGLAMENTARIO:** Segundo informe.
- VIII. URGENCIA:** Suma urgencia.
- IX. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:** Ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; Código Civil, Código Penal.
- X. ESTRUCTURA DEL PROYECTO PROPUESTO:** Consta de dos artículos.
- XI. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISION:** Incorporar en la ley sobre protección de los derechos de los consumidores normas que regulen la cobranza extrajudicial, velando principalmente por la transparencia de la información previa que se ordena proporcionar a los consumidores, y adecuar el delito de amenazas, para sancionar penalmente las conductas que lo configuren y que excedan el marco de las infracciones castigadas con multa conforme a la mencionada ley.
- XII. NORMAS DE QUORUM ESPECIAL:** No hay.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

XIII. **ACUERDOS:** Una indicación fue rechazada por unanimidad (5-0) y la otra por mayoría de votos (4 en contra y 1 abstención).

JOSÉ LUIS ALLIENDE LEIVA
Secretario

Valparaíso, 16 de septiembre de 1999.

DISCUSIÓN EN SALA

2.4. Discusión en Sala

Senado. Legislatura 341, Sesión 02. Fecha 06 de octubre, 1999. Discusión particular. Se aprueba con modificaciones.

SANCIONES A PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA ILEGALES

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Proyecto de ley de la Honorable Cámara de Diputados que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales. Tiene urgencia calificada de "simple" y cuenta con segundo informe de la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento.

--Los antecedentes sobre el proyecto (1990-03) figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 26ª, en 26 de agosto de 1997.

Informes de Comisión:

Constitución, sesión 21ª, en 11 de agosto de 1999.

Constitución (segundo), sesión 1ª, en 5 de octubre de 1999.

Discusión:

Sesión 23ª, en 17 de agosto de 1999 (se aprueba en general).

El señor HOFFMANN (Secretario subrogante).- La Comisión hace presente en su informe que ninguna de las normas contenidas en la iniciativa requiere quórum especial para su aprobación.

Además, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento, el mencionado órgano técnico deja constancia de que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones el artículos 1º, números 1 y 2, y el artículo 2º. En consecuencia, conforme a esa disposición reglamentaria, tales preceptos deben ser aprobados automáticamente.

--Se aprueban.

El señor HOFFMANN (Secretario subrogante).- La Comisión agrega en su informe que sólo fue objeto de indicaciones rechazadas el número 3 del artículo 1º; que no hubo indicaciones aprobadas, y que se rechazaron las dos únicas presentadas. En efecto, la primera de ellas lo fue por la unanimidad de sus integrantes (Honorable señores Aburto, Díez, Larraín, Hamilton y Viera-

DISCUSIÓN EN SALA

Gallo), y la segunda, por cuatro votos en contra (Senadores señores Aburto, Díez, Larraín y Viera-Gallo) y la abstención del Honorable señor Hamilton.

Las disposiciones sobre las cuales recaen dichas indicaciones deben darse por aprobadas, salvo que estas indicaciones sean reglamentariamente renovadas, lo que ha ocurrido en la especie con la número 2.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Efectivamente, se ha renovado esa indicación, y habría que discutirla y votarla. Cabe recordar que el proyecto está siendo tratado como de fácil despacho, por lo que los señores Senadores que deseen defender o rechazar la indicación disponen de cinco minutos para intervenir.

El señor Secretario dará lectura a la indicación.

El señor HOFFMANN (Secretario subrogante).- Ella ha sido renovada con las firmas de los Honorables señores Bitar, Muñoz Barra, Gazmuri, Núñez, Parra, Ruiz De Giorgio, Silva, Pizarro, Horvath y Matta. Su objetivo es agregar la siguiente norma:

"Artículo 39 C.- Se entenderá por gastos de cobranza toda estipulación establecida en el respectivo contrato, que da origen a la operación de crédito, que implique el cobro de cualquier suma destinada a cubrir los costos de los procedimientos utilizados para obtener la recuperación extrajudicial de los créditos impagos.

"En todo caso, dichas sumas no podrán superar el 10 % de la cuota en mora, cuando ésta exceda de una UF y no serán inferiores a 0,10 UF.

"Será absolutamente nula cualquier estipulación contraria a lo dispuesto en este artículo."

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- En discusión la indicación renovada.

Ofrezco la palabra por cinco minutos al Senador señor Bitar, que la apoya.

El señor BITAR.- Señor Presidente, la Cámara de Diputados aprobó una norma que establece un límite máximo al cobro extrajudicial por concepto de gastos distintos de los intereses; pero ella fue rechazada en la discusión del Senado. Posteriormente, propusimos la indicación en debate para enfrentar cierto abuso que se da con bastante frecuencia, cual es la existencia de cobros excesivos que no guardan relación alguna con las deudas.

Esta situación afecta a muchísimos chilenos. Estoy seguro de que todos los señores Senadores conocen el tema, porque, de una u otra forma, se les han acercado personas diciéndoles que ellas tienen determinada deuda y que la empresa a la cual el banco le entregó la cobranza, no obstante haber pagado los intereses y estar en condiciones de saldar parte de la obligación, les está cobrando enormes sumas de dinero, sea por gastos administrativos o de abogados, las que son muy elevadas en comparación al bien adquirido. Muchas veces se trata de televisores, de refrigeradores o de préstamos de consumo.

En ese sentido, la indicación en análisis constituye un complemento de las demás resoluciones adoptadas y votadas. Y establece que en ningún caso las sumas distintas de los intereses podrán exceder el 10 por ciento de la cuota en mora. Además, con el propósito de establecer una protección y dar un incentivo cuando se trata de deudas muy pequeñas, inferiores a una unidad de

DISCUSIÓN EN SALA

fomento –hay bastantes-, se determina que la suma para cubrir el costo de los procedimientos no deberá ser inferior a 0,10 UF. Vale decir, se trata de garantizar un pago mínimo para que sea posible el cobro; pero si la cuota es superior a una unidad de fomento, se fija como límite el 10 por ciento de la cuota en mora.

Tengo en mi poder documentación relativa a las condiciones de cobranza externa de un banco de Santiago –en todo caso, esto es habitual en todas las entidades bancarias-, donde se indica que el cobro máximo por concepto de créditos hipotecarios llega al 10 por ciento cuando la morosidad es de 80 o más días y la deuda supera los 90 mil pesos.

Los Senadores que firmamos la renovación de la indicación lo hicimos para establecer en la norma que los cobros ejercidos extrajudicialmente más allá de los intereses no podrán exceder el 10 por ciento de la cuota en mora.

Por último, deseo recordar que en el debate de la Comisión los representantes de las organizaciones de deudores destacaron como uno de los problemas más importantes el siguiente. Señalan que entre enero y abril de 1999 atendieron 1.600 denuncias por concepto de deudas –esta cifra representa el 68 por ciento del total de consultas-, de las cuales el 81 por ciento corresponde a cobros excesivos y el 18 por ciento a apremios ilegítimos. Acá estamos legislando bien respecto de estos últimos, pero, a mi juicio, de manera insuficiente en lo relativo a ese tipo de cobros.

Indican, además, que el 4 por ciento de los deudores comerciales ha experimentado el embargo de sus bienes; el 9 por ciento se encuentra en cobranza judicial, y el 87 por ciento, en cobranza extrajudicial.

En resumen, señor Presidente, nuestro propósito es proteger a una gran cantidad de chilenos y chilenas, a familias, que son víctimas de abusos y de cobros desmedidos. Y consideramos que es de toda justicia fijar el referido límite máximo de 10 por ciento –la Cámara de Diputados había acordado el 5 por ciento-, lo cual se sustenta en la nota entregada por los bancos en lo que dice relación a cobranzas externas máximas de 10 por ciento por concepto de créditos hipotecarios.

Deseaba proporcionar esos argumentos para respaldar la indicación y solicitar su aprobación. De lo contrario, se deja en una situación de absoluta vulnerabilidad y desprotección a un elevado número de familias que son objeto de abusos desmedidos por parte de oficinas de cobranzas, muchas de las cuales están, por lo demás, vinculadas a las casas comerciales donde se origina la situación.

He dicho.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Larraín por cinco minutos para impugnar.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, deseo dar a conocer el criterio que tuvo la Comisión para rechazar la indicación en debate. En lo fundamental, sus integrantes consideramos que el proyecto cumple un objetivo muy atendible, cual es preocuparse por la situación de los deudores, quienes efectivamente sufren el abuso de oficinas de cobranza, las que ejercen su acción por encargo de casas comerciales o de instituciones financieras.

DISCUSIÓN EN SALA

Sin embargo, la línea que había tomado la iniciativa –vale decir, la defendida por el Senador señor Bitar- nos parecía equivocada, ya que podían producirse efectos negativos desde los puntos de vista técnico y jurídico. Por eso, decidimos reestructurarla, de manera de consagrar, dentro de las obligaciones que se incorporan a la ley sobre protección al consumidor, ciertas exigencias que se constituyan en una obligación y posibiliten la intervención del SERNAC – hoy día está impedido de participar-, y sobre esa base generar un tipo de procedimiento que traiga aparejado sanciones en caso de que se cometan abusos respecto de las normas que se establecen. Y éstas no sólo apuntan a la transparencia de la información, para lo cual obligan a la casa comercial, antes de otorgar el crédito, a fijar todas las reglas (las que no podrá alterar si el cambio fuere más gravoso para el consumidor), sino que también buscan proteger la privacidad del deudor y de su familia, y por lo tanto, salvar otra de las formas abusivas que actualmente se emplean en el procedimiento de cobro.

De la misma manera, en lugar de apremios ilegítimos, se introdujeron modificaciones al Código Penal en lo relativo al delito de amenazas, con lo cual esa inquietud también queda salvada.

Se desechó la idea de establecer tasas fijas por concepto de gastos de cobranza, entre otras consideraciones, señor Presidente, porque es delicado proceder por ley en esta materia. Porque, con el transcurso del tiempo, las cosas pueden cambiar. Entonces, se corre el riesgo de quedar sujetos a cifras completamente ajenas a la realidad que se trata de regular y que, dada la rigidez que implica una norma legal, resultará imposible corregir oportunamente para adecuarlas a las fluctuaciones del mercado.

En seguida, por los montos que se consignan, en algunos casos el costo de cobranza podría ser exageradamente alto, y en otros, desmedidamente bajo. Esto no sólo alteraría la legislación, sino que, asimismo, podría llevar a que ciertos deudores pagaran por concepto de gastos de cobranza más de lo que les correspondería, y otros, menos. Además, el cobro excesivo podría generar un atentado a la propiedad, pues se estaría actuando por encima de un derecho que se encuentra protegido en la Carta Fundamental. De ahí que haya informes de constitucionalidad que desaconsejan esta clase de normas, por lesionar eventualmente las actividades económicas, y en particular, el derecho de propiedad.

Por último, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ha prevenido no solamente acerca de la constitucionalidad de la norma en cuestión, sino también sobre su mérito técnico. Porque, con el propósito -que todos compartimos- de proteger a los pequeños deudores, una disposición como la propuesta puede llevar a que no existan créditos para ellos, ya que, ante la imposibilidad de asegurar su cobranza, las casas comerciales o los bancos no se los concederán. Y una de las grandes revoluciones que hemos tenido en el último tiempo ha sido precisamente el otorgamiento de créditos, en forma muy extendida y con plazos razonables, a los pequeños deudores, a gente con bajos ingresos. Entonces, de aprobarse una norma de este tipo, se

DISCUSIÓN EN SALA

impedirá que accedan al crédito las personas de escasos recursos, los sectores más pobres.

Participamos de la inquietud que subyace respecto de la proposición hecha. Si atendemos al tenor literal de la norma, su eventual aprobación significará, no sólo introducir problemas de constitucionalidad a la iniciativa, sino también, fundamentalmente, por las deficiencias técnicas de que adolece, impedir o amenazar la existencia de créditos para los pequeños deudores, para el sector económico-social de Chile conformado por gente de escasos recursos.

Por las razones expuestas, la Comisión rechazó la indicación.

Debo señalar, sí, que el Senador señor Viera-Gallo concurrió también a ese rechazo, pero por un motivo distinto: por considerar que el porcentaje fijado como monto máximo de la cobranza era muy elevado y podría ocasionar que los gastos por tal concepto resultaran excesivos en la medida en que se adeudase una cantidad importante.

En consecuencia, la indicación fue rechazada por mayoría de 4 votos y la abstención del Honorable señor Hamilton.

He dicho.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Cerrado el debate.

Se va a votar la indicación renovada.

El señor SABAG.- Señor Presidente, pido la palabra para referirme al artículo 39 A, nuevo.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Ese precepto ya se aprobó, Su Señoría.

El señor SABAG.- Quiero dejar testimonio acerca de una indicación presentada a esa norma y rechazada por la Comisión.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- No fue renovada, señor Senador.

El señor SABAG.- No se renovó.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Por consiguiente, la única indicación vigente es la que se acaba de discutir.

El señor SABAG.- Señor Presidente, en la Comisión se formularon sólo dos indicaciones: la N° 2, renovada ahora, y la N° 1, que también fue rechazada y sobre la cual me interesa dejar constancia, brevemente, de los motivos que tuve para presentarla.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Le sugiero hacerlo durante la fundamentación de su voto, señor Senador, porque se encuentra cerrado el debate.

El señor SABAG.- Muy bien.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- En votación la indicación renovada N° 2.

--(Durante la votación).

El señor DÍEZ.- Señor Presidente, al igual como lo hice en la Comisión, votaré en contra de la indicación, porque atropella dos principios básicos de la vida comercial.

En primer término, los gastos de cobranza son siempre de monto distinto; dependen de la actitud del deudor frente a aquélla. Si éste responde al primer

DISCUSIÓN EN SALA

requerimiento, no hay duda de que los gastos serán mucho menores que si se debe seguir todo un procedimiento para hacer efectiva la deuda.

Por lo tanto, me parece absolutamente inadmisibles fijar por ley el monto, porque éste resultará arbitrario. Si el crédito es muy grande, el máximo fijado por la ley orientará los costos de cobranza hacia él, perjudicando a la inmensa mayoría de los deudores medianos, en quienes se halla concentrada gran parte del endeudamiento.

Ahora, si la cantidad fijada no alcanza para cubrir los gastos de cobranza porque la proporcionalidad del 10 por ciento en una deuda pequeña es demasiado baja, lisa y llanamente estaremos diciendo a todo el comercio que no queremos que se dé crédito al pequeño adquirente, quien por regla general es muy cumplidor de sus obligaciones, aunque no se encuentren documentadas. De manera que, por defender -en forma a mi juicio poco legal- a los deudores que no han cumplido, se perjudicará a aquellos que realmente hacen honor a sus obligaciones.

Por lo demás, señor Presidente, al dificultarse la recuperación de los créditos se produce otro fenómeno: el encarecimiento de los costos. Así, las personas honestas, principalmente las de escasos recursos, se verán afectadas por ese encarecimiento, porque, en definitiva, en la gente cumplidora recaerán las cuotas correspondientes a quienes no pagan.

En consecuencia, la norma propuesta, que aparentemente protege a los pobres, en realidad los saca de una institución verdadera e indispensable en el mundo contemporáneo: los créditos, y perjudica básicamente a las personas que hacen honor al cumplimiento de sus obligaciones.

Por las razones anotadas, considero que el Senado debe rechazar la indicación, como lo hizo la Comisión.

Voto que no.

El señor HORVATH.- Señor Presidente, esta indicación no perjudica al comercio ni a las personas honestas -contrariamente a lo que aquí he escuchado-, sino que impide que se monten verdaderas "máquinas deshonestas" para efectuar cobranzas injustas e ilegales. O sea, evita abusos, porque hoy se dan casos en que, por deudas mínimas, algunas personas finalmente pierden la casa, el trabajo y todo lo que han logrado con mucho sacrificio.

Según se ha expresado, mediante esta norma se acota el cobro dentro de los mismos criterios y rangos utilizados por los bancos, que actúan en forma bastante racional, y, por cierto, se dan señales muy certeras en cuanto a que el comercio pueda desarrollarse por los cauces correspondientes.

Por esas razones, voto que sí.

El señor NOVOA.- Señor Presidente, me sorprende mucho la norma en sí misma. Aquí se regula un pago al cual el deudor no está obligado. Pero los gastos extrajudiciales de cobranza no pueden obligar al deudor. Si éste estima que el acreedor, por la vía extrajudicial, le está cobrando una cantidad absolutamente desmedida, no tiene por qué pagarla. Debe cancelar, sí, las costas judiciales, pero en ningún caso las que le cobre en forma extrajudicial el acreedor.

DISCUSIÓN EN SALA

Por lo tanto, al posibilitarse que extrajudicialmente se cobre hasta 10 por ciento del crédito, se está estableciendo en la ley una obligación que afecta a los deudores sin que necesariamente hayan consentido en ella.

En consecuencia, voto que no.

El señor PARRA.- Señor Presidente, expondré dos consideraciones.

Primero, no se ha reparado en el texto mismo de la indicación renovada. Ella no establece un porcentaje máximo de carácter fijo, sino un tope en el costo de cobranza que se puede transferir al deudor. Ese tope, según bien señalaba el Senador señor Bitar, corresponde al que los propios bancos utilizan como monto máximo en sus cobranzas extrajudiciales.

Segundo, en los propósitos de nadie está el desalentar la cobranza extrajudicial. Ésta, sin duda, constituye un derecho del acreedor; es una oportunidad para el deudor.

Resulta conveniente, además, que ese tipo de cobranzas se mantenga, para aligerar la enorme presión que soportan nuestros tribunales, de la que tal vez el mejor ejemplo son los juzgados del trabajo, donde el grueso de la labor judicial hoy día consiste en atender las cobranzas de instituciones, principalmente de administradoras de fondos de pensiones.

De lo que aquí se trata es de evitar abusos y de establecer topes justamente con el propósito de que la cobranza extrajudicial funcione de manera adecuada.

Una última consideración.

Si la indicación renovada es rechazada, como lo que se está haciendo es reponer mediante ella lo que aprobó la Cámara de Diputados, simplemente se abrirá paso al trabajo de una Comisión Mixta, la que deberá ver cómo resolver el conflicto. Y, atendido el criterio enormemente mayoritario con que la Cámara Baja aprobó en su minuto el precepto, lo más seguro es que la solución final se plantee en términos muy similares a los que contiene la indicación.

Este proyecto ha tenido un trámite ya bastante largo; su despacho es esperado por un número considerable de chilenos; reviste entera justicia, todo lo cual hace conveniente aprobar la indicación.

Voto que sí.

El señor PÉREZ.- Señor Presidente, haciendo más las razones expuestas por el Senador señor Díez, voto que no.

El señor PIZARRO.- Señor Presidente, votaré a favor de la indicación, considerando los niveles de abuso y arbitrariedad que ha alcanzado la cobranza extrajudicial, en perjuicio de gente que, como expresó el Honorable señor Díez, necesita tener acceso a la institución del crédito (cualquiera que éste sea, sobre todo tratándose de casas comerciales) y por lo general carece de conocimiento, información y recursos para hacer valer los derechos que le asisten cuando, por razones económicas, sociales o de otro tipo, no puede cumplir sus compromisos.

Es efectivo que existen verdaderas organizaciones de cobranza, en su mayoría ligadas a las propias empresas o casas comerciales acreedoras. Y da la impresión de que muchas veces éstas buscan obtener utilidades, no de las

DISCUSIÓN EN SALA

ventas con compromiso de crédito por parte del comprador, sino, preferentemente, de la cobranza extrajudicial, pues ésta les produce pingües ganancias, que les convienen bastante más. Ésa es la experiencia que recogemos a diario, permanentemente, en cada ciudad de nuestro país.

Me parece, por lo tanto, que la indicación renovada apunta en la dirección correcta. Como se ha dicho acá, tiende a poner tope en los costos de la cobranza extrajudicial y a proteger los derechos de la mayoría de las personas, que las más de las veces no tienen posibilidad de defenderse.

Voto que sí.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, por las razones que dio el Senador señor Díez, voto que no.

El señor SABAG.- Señor Presidente, desde luego, votaré favorablemente la indicación renovada, por cuanto existen muchos abusos en las cobranzas extrajudiciales, en cuanto no sólo a la exigencia de dinero, sino también, fundamentalmente, a muchas otras formas de presión que se ejercen.

Por esa misma razón presenté una indicación para agregar, al final del artículo 39 A, la siguiente frase: "y cualquier arbitrio ilegítimo, presión psicológica o amenaza que se ejerza contra el deudor o su familia en el procedimiento de cobranza extrajudicial.". En mi concepto, era necesario mencionar con toda claridad lo atinente a los arbitrios ilegítimos.

El señor Director del SERNAC, don Luis Bernal, cuando se refería a este asunto, hablaba de "efectuar maniobras de tipo delictivo para cobrar deudas legítimas". Igualmente, hacía mención de ciertas prácticas, que calificaba de "mafiosas", y decía: "el gran negocio que está en no iniciar acciones judiciales, sino en dilatar plazos y modalidades de pago, de modo que los intereses por mora aumenten y los clientes no puedan pagar. Luego no queda otra alternativa que el embargo de los bienes" del deudor.

También pienso que hay arbitrio ilegítimo cuando ciertas personas, funcionarios de empresas de cobranza, se identifican como "receptores judiciales" sin serlo. Todo ello, conforme a las denuncias hechas recientemente ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valparaíso por el Honorable Diputado señor Aldo Cornejo.

Ahora bien, creo que la "presión psicológica" es efectiva. Como lo expresó don Ernesto Medina, Presidente de la Confederación Nacional por la Defensa de los Derechos Ciudadanos, "necesitamos una ley que salga al paso de todas estas prácticas abusivas de las empresas de cobranza que hacen lo que quieren, cobran lo que quieren, asedian a la gente, invaden la privacidad de las personas en su trabajo, en su hogar, llamándolas a altas horas de la noche, amenazándolas para que la gente pague."

Lo que no podemos olvidar, señor Presidente, es que la ley en proyecto es fruto de un clamor ciudadano que se concretó en la recopilación de más de 300 mil firmas. Por ello, estimo que mientras más claro sea su tenor -considero que el propuesto por mí lo es-, mejor será la señal que demos a la ciudadanía acerca de lo que estamos interpretando y protegiendo.

Voto que sí.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor URENDA.- Señor Presidente, coincido en que en materia de cobranzas se están produciendo muchos excesos, que la ley en proyecto tiende a eliminar o, de algún modo, acotar. Sin embargo, no me parece que la solución propuesta sea la adecuada, tanto porque la redacción de la indicación, en su primera parte, es inadecuada (señala que se entenderá por gasto "toda estipulación"), cuanto porque, como aquí se ha dicho, el fijar un límite, si bien en determinados casos podría evitar abusos, de alguna manera establece una pauta para las cobranzas extrajudiciales -el texto no precisa exactamente a qué corresponden; si incluyen o no honorarios de abogados u otros gastos de cobranza-, pauta que, en mi concepto, no ayudará mucho al sistema.

Debemos tener presente, además, que el proyecto de todas maneras debe volver a la Cámara en tercer trámite, por contener nuevas disposiciones. Y, en el caso de que ella no aceptare una eventual modificación del Senado, habría lugar a la formación de una Comisión Mixta, donde podría buscarse una redacción que, junto con mejorar la primera parte del nuevo artículo 39 C, precisara el proyecto en mejor forma de lo que lo hacen sus disposiciones anteriores, de tal modo de acercarnos en esta materia a una solución que no es fácil.

En todo caso, no debemos olvidar, como muy bien lo expresó el Honorable señor Novoa, que nadie está obligado a pagar gastos extrajudiciales excesivos, porque siempre está abierto el camino de la justicia.

Sumando y restando, creo que la norma es inadecuada y por ello la voto en contra.

El señor ZURITA.- Señor Presidente, escuché con mucha atención las expresiones del Honorable señor Novoa, y considero muy razonable lo que Su Señoría dice. Se está tratando de legislar sobre algo que nunca ha sido exigible, porque las costas exigibles por ley son las costas judiciales de la cobranza. Todos los demás trámites para pedir al deudor que pague, aunque sea rezándole el Padre Nuestro, quedan excluidos de esa posibilidad.

Asimismo, la norma cae en un terrible contrasentido. Para la cobranza extrajudicial establece un mínimo de un décimo de unidad de fomento (es decir, 1.500 pesos en números redondos) y un máximo de 10 por ciento. Se olvida la vieja norma del arancel del Colegio de Abogados, en que el costo era inversamente proporcional al monto del crédito. No es lo mismo el 10 por ciento de una deuda de 10 mil pesos, que son 1.000 pesos, que el 10 por ciento de una deuda de 100 millones de pesos, que son 10 millones de pesos. ¿Qué decía el arancel? Para la deuda de 10 mil pesos, el 10 por ciento; para la de 100 millones, el medio por ciento.

Por todas estas razones, señor Presidente, voto en contra de la indicación.

El señor HOFFMANN (Secretario subrogante).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Terminada la votación.

--Resultado de la votación: 16 votos por la afirmativa, 16 por la negativa y una abstención.

DISCUSIÓN EN SALA

Votaron por la afirmativa los señores Bitar, Cantero, Foxley, Frei (doña Carmen), Gazmuri, Horvath, Matta, Moreno, Núñez, Páez, Parra, Pizarro, Ruiz (don José), Ruiz-Esquide, Sabag y Silva.

Votaron por la negativa los señores Aburto, Bombal, Canessa, Cordero, Díez, Fernández, Larraín, Martínez, Novoa, Pérez, Prat, Romero, Stange, Urenda, Vega y Zurita.

Se abstuvo el señor Zaldívar (don Andrés).

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Habría que efectuar una nueva votación, a menos que se diera por repetida la anterior, caso en el cual la indicación quedaría rechazada.

El señor PÉREZ.- Demos por repetida la votación, señor Presidente.

El señor DÍEZ.- Sí, señor Presidente.

El señor PIZARRO.- ¿Por qué no pregunta al Senador que se abstuvo si va a cambiar su voto?

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Yo tengo dudas en cuanto a la redacción, pero estoy de acuerdo en el fondo. La duda me surge por lo planteado por el Honorable señor Zurita. Y el único argumento que me mueve a votar a favor es el indicado por el Senador señor Parra, para permitir una Comisión Mixta donde el tema pudiera ser solucionado en mejor forma. Porque la redacción de la norma es muy poco comprensible. Dice: "Se entenderá por gastos de cobranza toda estipulación establecida en el respectivo contrato,". No se ve con claridad qué se pretende.

El señor DÍEZ.- Para que haya Comisión Mixta hay que rechazar la indicación, señor Presidente.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- No, hay que aprobarla.

El señor PIZARRO.- Apruébela, señor Presidente, y vamos a Comisión Mixta.

El señor LARRAÍN.- Al revés.

El señor PIZARRO.- Hay que aprobarla.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- En lo personal, soy partidario de que el proyecto vaya a Comisión Mixta.

El señor BITAR.- Señor Presidente, si se aprueba la indicación igual tendrá que formarse una Comisión Mixta, porque la Cámara estableció un porcentaje de 5 por ciento.

El señor PIZARRO.- El señor Presidente está votando a favor...

El señor LARRAÍN.- Lo más probable es que la Cámara de Diputados acepte la norma que se está proponiendo a través de la indicación, porque está en su misma línea, y en ese caso no habría Comisión Mixta. Por tanto, para que ésta tenga que formarse hay que rechazar la indicación.

El señor BITAR.- No, señor Presidente, porque, aunque se aprobara el precepto, la Cámara podría insistir en el 5 por ciento y no aceptar el 10 por ciento que se plantea en la disposición.

El señor PRAT.- La Cámara puede aprobar el 10 por ciento.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Antes de terminar esta sesión, me ha pedido el uso de la palabra el Honorable señor Sabag.

El señor PIZARRO.- Perdón, señor Presidente. No conocimos su votación.

El señor RUIZ (don José).- Se supone que se rechazó.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor PIZARRO.- Perdón, señor Presidente. ¿Cómo votó Su Señoría? ¿Varió su abstención?

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Sabag.

El señor PIZARRO.- Perdón, señor Presidente. Queremos saber el resultado de la votación.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Ya se dio, señor Senador.

El señor PIZARRO.- ¿Se rechazó la indicación?

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Quedó rechazada la indicación.

DISCUSIÓN EN SALA

2.5. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

Oficio de aprobación de Proyecto, con modificaciones. Fecha 07 de octubre, 1999. Cuenta en Sesión 04, Legislatura 341. Cámara de Diputados.

N° 15.085

Valparaíso, 7 de octubre de 1999.

Tengo a honra comunicar a V.E., que el Senado ha dado su aprobación al proyecto de ley de esa H. Cámara que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales, con la siguiente modificación:

Artículo único

Lo ha sustituido por los que se indican a continuación:

“Artículo 1º.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1.- Sustitúyese la letra e) del artículo 37 por la siguiente:

“e) El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que corresponda, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.”.

2.- Intercálanse los siguientes incisos segundo y tercero, nuevos, en el artículo 37, pasando el actual inciso segundo a ser cuarto:

“Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley sobre protección de los datos de carácter personal. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán afectar la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor, y deberán realizarse durante los días y horas que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de

DISCUSIÓN EN SALA

operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.”.

3.- Intercálanse en el Párrafo 3º del Título III, a continuación del artículo 39, los siguientes artículos:

“Artículo 39 A.- Asimismo, constituyen infracciones a esta ley la exigencia de gastos de cobranza distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo al artículo 37, letra e); la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso segundo del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud de la misma disposición o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso tercero del mismo artículo, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38.

Artículo 39 B.- Si se cobran extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida, incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado a una persona para estos efectos. Lo anterior no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba.

En esos casos, por la recepción del pago terminará el mandato que hubiere conferido el proveedor, quien deberá dar aviso inmediato al mandatario para que se abstenga de proseguir en el cobro, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que establece el artículo 2158 del Código Civil.

Lo dispuesto en este artículo, en el artículo 37, letra e) e incisos segundo y tercero, y en el artículo 39 A, será aplicable, asimismo, a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador.”.

Artículo 2º.- Introdúcense las siguientes modificaciones al Código Penal:

1.- Sustitúyese el numerando 1º del artículo 296 por el siguiente:

“1.º Con presidio menor en sus grados medio a máximo, si hubiere hecho la amenaza exigiendo una cantidad o imponiendo ilegítimamente cualquiera otra condición y el culpable hubiere conseguido su propósito.”.

DISCUSIÓN EN SALA

2.- Agrégase la siguiente frase al numerando 3º del artículo 296, cambiando el punto aparte (.) por un punto y coma (;): "a no ser que merezca mayor pena el hecho consumado, caso en el cual se impondrá ésta."

3.- Sustitúyese el artículo 297 por el siguiente:

"Artículo 297. Las amenazas de un mal que no constituya delito hechas en la forma expresada en los números 1.º ó 2.º del artículo anterior, serán castigadas con la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio."."

ooo

Lo que comunico a V.E. en respuesta a su oficio N° 1.654, de 19 de agosto de 1997.

Acompaño la totalidad de los antecedentes.

Dios guarde a V.E.

ANDRES ZALDIVAR LARRAIN
Presidente del Senado

CARLOS HOFFMANN CONTRERAS
Secretario (S) del Senado

DISCUSIÓN EN SALA

3. Tercer Trámite Constitucional: Cámara de Origen

3.1. Discusión en Sala

Cámara de Diputados. Legislatura 341, Sesión 07. Fecha 20 de octubre, 1999. Discusión única. Se rechazan las modificaciones del Senado.

SANCIONES A PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS ILEGALES. Tercer trámite constitucional. Integración de Comisión Mixta.

El señor **MONTES** (Presidente).- Corresponde conocer las modificaciones introducidas por el Senado al proyecto que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

Antecedentes:

-Modificaciones del Senado, boletín N° 1990-03, sesión 4ª, en 14 de octubre de 1999. Documentos de la Cuenta N° 4.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Aníbal Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Aníbal).- Señor Presidente, si hubiera estado presente el ex diputado señor Luis Valentín Ferrada, con quien fuimos coautores de esta moción, sin duda, expresaría lo que voy a manifestar.

El proyecto tiene por objeto establecer una normativa que regule la cobranza extrajudicial, que hoy, por cierto, es mayoritaria, en contraposición de la judicial.

Para que quede claro, quiero agregar que hoy, con la morosidad que existe, más de un millón de personas están atrasadas en el pago de sus obligaciones mercantiles, consumos básicos, pagos de telefonía, agua potable, energía eléctrica, cuotas de colegio, universidades, tarjetas de crédito, créditos financieros, bancos, incluso créditos hipotecarios. En consecuencia, el universo que puede verse sometido a la cobranza extrajudicial es, más o menos, de un millón de personas.

La cobranza extrajudicial, que antes hacíamos los abogados a través de una carta a los deudores, hoy la llevan a cabo las denominadas empresas de cobranzas. Lamentablemente, basan su sistema en un procedimiento abusivo, engañoso, prepotente, usurero y que raya, a veces, en lo delictual. La experiencia la han vivido miles de deudores, que la han transmitido a diferentes parlamentarios.

El proyecto original, que fue aprobado por unanimidad en la Cámara, establecía dos aspectos. Uno, sanciones pecuniarias para aquellos acreedores -

DISCUSIÓN EN SALA

empresas de cobranzas- que actuaran en forma indebida y mediante procedimientos al margen de la ley, y dos, a través de una indicación del diputado señor Tuma, porcentajes máximo y mínimo que podrían cobrar como gastos. Se entregaba a los juzgados de policía local el conocimiento de las infracciones que motivaron la actitud indebida de que se tratara.

¿Qué ocurrió en el Senado? Si bien es cierto que el proyecto fue mejorado en cuanto a exigir a los acreedores una información completa respecto a la forma en que se cobra en caso de que el deudor se atrase en el pago de sus obligaciones y en cuanto a establecer sanciones para los procedimientos abusivos, se dejó sin efecto una parte importantísima, que es, justamente, aquella que establece los porcentajes máximo y mínimo que podían cobrarse.

¿Qué adujo el Senado? Fue partidario de que el mercado regulara la competencia entre las empresas de cobranzas. Pero nada más alejado de la realidad. No hay competencia, ni menos mercado, porque los propios bancos, las financieras, las grandes firmas comerciales han creado sus propias empresas de cobranzas.

Es mentira que determinado banco llama a una licitación y externaliza el cobro de los créditos. Ellos mismos han creado las empresas de cobranza. Tengo un informe de la Superintendencia de Sociedades Anónimas en el cual figuran los bancos y las empresas de cobranzas. Son los mismos dueños. De ella se desprende que los Bancos Edwards y Santander, las financieras Conosur, Condell, Atlas, Corp Banca, Citibank, Falabella, La Polar, DIN, Johnson's, han creado sus propias empresas de cobranza para perseguir créditos otorgados a los deudores.

No es verdad que el deudor puede elegir qué empresa le cobra o que los acreedores llaman a licitación para que les efectúen la cobranza. No es así; ellos han creado sus propias empresas de cobranza. Este aspecto, considerado tan importante en la Cámara de Diputados, lamentablemente fue rechazado por una mayoría de senadores de la Derecha, quienes, en forma increíble, lo votaron en contra, desconociendo el clamor ciudadano.

Cabe señalar que la Confederación Nacional de Deudores Habitacionales de Chile juntó más de 400 mil firmas en apoyo a este importante proyecto, que obedece a una inquietud generalizada de la población para terminar con los abusos que cometen las empresas de cobranza. Sin embargo, por esta mayoría en el Senado, se eliminó la parte que establecía los porcentajes máximo y mínimo que pueden aplicar las empresas de cobranza por concepto de gastos. Muchas empresas y bancos parten con un mínimo de cinco mil pesos, lo cual quiere decir que, en algunos casos, cobran casi el 50 por ciento del monto adeudado. Eso no es gasto de cobranza y tiene un nombre: usura encubierta, disfrazada. No es posible que una llamada telefónica, una visita, un fax, un aviso cuesten, como mínimo, 5 mil pesos.

La bancada del Partido por la Democracia votará en contra de las enmiendas del Senado, a fin de que en Comisión Mixta se pueda lograr un proyecto que responda a estas inquietudes y a los reclamos que los diputados reciben en sus respectivas regiones de parte de deudores que se quejan de que, día a día, son perseguidos por las referidas empresas de cobranza.

DISCUSIÓN EN SALA

Por los motivos señalados, reitero que votaremos en contra de las modificaciones del Senado.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Alberto Espina.

El señor **ESPINA**.- Señor Presidente, en primer lugar, quiero expresar mi reconocimiento y felicitaciones al diputado señor Aníbal Pérez y al ex parlamentario señor Luis Valentín Ferrada, autores de esta moción parlamentaria, porque tocaron un tema de extraordinaria sensibilidad social y respecto del cual se ha ido generando, en los últimos años, una verdadera escuela del abuso de poder.

El proyecto busca, como se expresa en sus ideas matrices, poner atajo a los reiterados abusos que se cometen por empresas que, so pretexto de recuperar créditos adeudados por consumidores, han montado verdaderas mafias - debemos usar la expresión que corresponde- para burlar la ley, aprovechándose intencionalmente de resquicios legales a fin de generar temor en las personas y llegar a extremos en que los cobros no sólo son usurarios, sino que, francamente, constituyen una verdadera expropiación de los bienes de los afectados.

El resquicio que se utiliza tiene varias instancias. La primera, hacer aparecer como cobranza judicial lo que no es tal; es decir, enviar una serie de cartas de amedrentamiento a una persona que mantiene una deuda determinada; la segunda, hacerlo en horas y en lugares que provoquen deshonra en el deudor y mediante procedimientos que implican una verdadera coacción desde el punto de vista físico y, a veces, desde el moral; la tercera, cobrar a las personas el monto del crédito adeudado y los intereses. Y aquí aparece el capítulo del cobro de la pieza oscura: los gastos de la cobranza.

Los gastos de cobranza no son ni el monto del crédito original, ni los intereses adeudados, ni las costas procesales, ni, a veces, las costas personales -las primeras son los gastos del juicio y, las segundas, los del abogado-, sino los que aparecen en el ítem "gastos".

Todos hemos visto llegar hasta nuestras oficinas, en los distritos, a personas que, siguiendo un modelo de economía que los impulsa a salir a competir, han asumido los riesgos y, como sucede en todas partes, les ha ido mal, han perdido parte importante de sus patrimonios y, por lo tanto, se han endeudado para pagar sus deudas. Y aquí aparece el ítem "gastos", de la pieza oscura; nunca se sabe qué es, nunca se sabe sobre qué se tributa; nunca se sabe quién lo recibe finalmente, y nunca se sabe cuál es la causa que lo origina, aunque la realidad indica, en definitiva, que es una manera encubierta de sacarles dinero a los deudores.

Por cierto, la persona que debe dinero tiene que pagarlo, y lo correcto es hacer esfuerzos por no deberlo; pero debemos ser coherentes con el modelo económico que estamos aplicando en el país, que aconseja a las personas que se arriesguen y apuesten a las reglas del mercado. Éste, por lo tanto, tiene capacidad de generar personas a las cuales un día les va bien y, al siguiente, mal, transformándose así en deudores. Ese fenómeno, propio de un mercado

DISCUSIÓN EN SALA

competitivo, no constituye pecado ni descrédito; es parte de las reglas del juego de una economía fluctuante con modelos en los cuales un día se puede tener, y el otro no, cosa que ocurre casi a diario en esta actividad.

No se puede transformar en parias a las personas que se han sometido a las reglas del juego, echándoles encima organizaciones que, a mi juicio, actúan al margen de la ley. Creo que los colegios profesionales -particularmente el Colegio de Abogados-, deberían tomar cartas en el asunto, porque muchas de aquéllas están infringiendo el cumplimiento de la ética profesional. Por supuesto, hay algunas que lo hacen dentro del margen legal. En definitiva, las personas se ven absolutamente acorraladas frente a este tipo de cobranzas.

Digamos las cosas como son: el Senado destruyó el proyecto. La Cámara Alta puede arreglar, perfeccionar o tener distintas visiones a su respecto, pero lo que no puede hacer es un proyecto distinto. Este texto del Senado no tiene nada que ver con el que despachó esta Corporación.

Para bien o para mal -a mi juicio, era factible perfeccionarlo-, la Cámara de Diputados aprobó un proyecto que, en el fondo, establecía una sanción con un tipo penal bastante abierto, aunque tal vez se podría haber acotado mejor. En él se establecía: "El que, en la cobranza extrajudicial de deudas provenientes de créditos de consumo como asimismo, de operaciones de crédito establecidos por la ley N° 18.010, emplee presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos y los cobros indebidos que de ella se originen, será sancionado con multa que, según la gravedad de los hechos y antecedentes acompañados, irá desde un 25 a un 100 por ciento del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir al deudor lo que se hubiere cobrado en exceso".

Acto seguido establecía una presunción, arbitraria o no, según la cual el monto del gasto no podía ser superior "al 5% del capital adeudado o de la cuota vencida", como una manera de regular este abuso en el cobro de los gastos. Alguien podrá preguntar por qué no un 4, un 8 u otro guarismo. No importa; pero debemos regularlo y no dejarlo entregado a esa cifra eterna que no se sabe qué es ni de dónde proviene la usura que se comete.

Es bueno aclarar que las empresas de cobranza no utilizan este procedimiento por la vía de los intereses, sino que, para evitar los intereses acumulados y no aparecer todos los meses cobrando intereses sobre intereses, inventan el ítem "gastos" en un intento por ocultarlos. Entonces, cuando después los organismos contralores les reparan que están cobrando un interés del 6 por ciento, contestan que sólo están aplicando el interés máximo convencional y, cuando le preguntan a qué se debe la diferencia, dicen que se trata de "gastos".

Además, el proyecto aprobado por la Cámara establecía un límite en una disposición, a mi juicio mal redactada, que decía: "Cualquiera sea el monto de la deuda cobrada, el mínimo del gasto de cobranza permitido será el equivalente a 0,10 Unidad de Fomento".

Nunca entendí por qué el proyecto decía "el mínimo". Debió decir "el máximo"; porque, de lo contrario, se estaría dejando un piso para el evento de que no haya gasto. Sería ridículo cobrar el 0,10 por ciento de unidad de fomento a una persona que no ha incurrido en gastos.

DISCUSIÓN EN SALA

En definitiva, teníamos un proyecto que apuntaba en esa dirección; era bueno, estaba bien orientado y enfrentaba bien un tema social, y, como toda norma legal, era susceptible de perfeccionamiento. Sin embargo, el Senado simplemente lo borró de un plumazo, al agregar al artículo 37 de la ley sobre protección del derecho del consumidor, normas supuestamente orientadas a darle más transparencia a la información que recibe el consumidor.

El artículo 37 establece:

"En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:..."

En consecuencia, el proveedor entregará al que adquiere un crédito, un catálogo de información. Por lo tanto, en adelante, cuando le cobren al deudor, además le van a pasar un texto, y le van a decir: "Éste es el procedimiento que se utilizará para cobrarle a usted". Le van a indicar quién realizará dicho procedimiento y si tiene o no derecho a tercero, etcétera.

La modificación del Senado dice:

"Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley sobre protección de los datos de carácter personal. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán afectar la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros, (...)"

Esta disposición, completísima, se refiere a qué tiene que saber una persona cuando entre a una gran tienda: conocer el catálogo de derechos de cómo le van a cobrar por la adquisición de algún producto. Sin embargo, el proyecto no apunta a eso, sino a que no le cobren indebidamente. Esto consiste en que no haya cobros indebidos de los créditos que se tienen que pagar.

Nadie pretende que los créditos impagos queden en la impunidad; éstos se tienen que pagar. Pero el procedimiento no consiste en que haya más transparencia, puesto que está contenida en la ley, sino en que no se recurra a artificios abusivos y a procedimientos al margen de la ley para poder, no sólo obtener el capital y los intereses que ya se obtienen por la vía acumulativa, lo que ya constituye -si lo nombramos objetivamente- una especie de usura, sino, además, establecer gastos absolutamente inexistentes.

Pero el Senado, francamente -como se dice-, da el segundo plumazo cuando entra en el ámbito penal -y como me gusta esa materia, la estudié ayer-: decidió modificar el Código Penal, en las normas referidas a las amenazas. En efecto, en el artículo 296, que dice: "El que amenazare seriamente a otro con causar a él mismo o a su familia, en su persona, honra o propiedad, un mal que constituya delito, siempre que por los antecedentes aparezca verosímil la consumación del hecho, será castigado: (...)" -y establece las diferentes penas-, el Senado ha sustituido su numeral 1º por el siguiente:

"1º. Con presidio menor en sus grados medio a máximo, si hubiere hecho la amenaza exigiendo una cantidad o imponiendo ilegítimamente cualquiera otra condición y el culpable hubiere conseguido su propósito".

DISCUSIÓN EN SALA

Con las modificaciones introducidas por el Senado, el deudor queda desprotegido desde que adquiere el crédito. Es decir, se estaría permitiendo la comisión, contra una persona, de un acto de usura, de coacción, que le saquen la plata y que después tenga que contratar un abogado, ir a los tribunales para demandar y tratar de probar un delito penal en juicios que duran años.

Por las razones señaladas, Renovación Nacional rechazará categóricamente las modificaciones del Senado, a fin de que el proyecto sea analizado en Comisión Mixta. Este es un gran proyecto y es la oportunidad de defender a miles de chilenos que son víctimas de actos de usura y de abuso por oficinas de cobranza que actúan al margen de toda ética que debe tener el ejercicio de la profesión de abogado.

He dicho.

-o-

El señor **MONTES** (Presidente).- Debo informar a los señores diputados que, en algunos minutos más, por acuerdo de los Comités, ingresará a la Sala un grupo de niños, como parte de la campaña contra el maltrato infantil.

Además, solicito el acuerdo para que los camarógrafos puedan sacar fotografías.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

-o-

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Aldo Cornejo.

El señor **CORNEJO** (don Aldo).- Señor Presidente, coincido con lo que aquí se ha señalado respecto de las modificaciones introducidas al proyecto por el Senado.

Si uno analiza las condiciones económicas dentro de las cuales se desenvuelve la contratación normal de créditos de consumo o de créditos con grandes centros comerciales en las actuales circunstancias, concluye que al momento de la contratación de un crédito de consumo o de un crédito por servicios en una casa comercial -estamos hablando de pequeños deudores-, no se produce igualdad respecto de las partes contratantes.

La virtud que, entre otras, tenía el proyecto aprobado por la Cámara de Diputados respecto de la existencia de montos mínimos y máximos, no era sino reconocer esta desigualdad de los contratantes e imponer por sobre la voluntad de ellos normas legales que pudieran proteger al contratante más débil; en este caso, a quien solicita un crédito.

Con las modificaciones que introduce, el Senado parte de la base -equivocada en mi opinión- de que quienes contratan un crédito de consumo -deudor y acreedor-, se encuentran en igualdad de condiciones y, por lo tanto, en la práctica no será una protección real el hecho de que, al momento de contratar un determinado crédito, queden estipulados en el contrato o en alguna cláusula los sistemas de cálculo de qué se cobrará en el evento de que el deudor incurra en mora.

En consecuencia, no cabe duda de que, normalmente, en el mercado de los créditos de consumo y de casas comerciales, el banco, la casa comercial,

DISCUSIÓN EN SALA

terminará imponiendo al deudor, por esta desigualdad natural que se produce entre quienes contratan, determinadas condiciones que van a significar, en la práctica, que el deudor acepte lo que se le impone o termine no contratando el crédito o la compra en una determinada casa comercial.

De allí que las modificaciones introducidas por el Senado -reitero- no resolverán el problema que se genera hoy en orden a una cantidad de abusos diarios, permanentes, respecto no sólo de los montos que se cobran por estas empresas, sino también de los procedimientos que se utilizan.

Coincido con el diputado señor Espina en que aquí hay dos entes destinados también a procurar y a regular los abusos que se están cometiendo por algunos abogados que se prestan para su comisión: el Colegio de Abogados y los propios tribunales de justicia. Hay casos en que muchas de estas personas que trabajan para las empresas se hacen pasar por receptores judiciales, falsifican timbres, certificados, con lo cual ingresan incluso a los domicilios y se llevan algunos bienes muebles que han sido adquiridos en determinadas casas comerciales.

En consecuencia, si bien las modificaciones introducidas por el Senado pudieran estar bien inspiradas, no cumplen, dada la natural desigualdad entre quienes contratan créditos o compras en determinadas casas comerciales, con el objetivo que la Cámara tuvo a la vista al aprobar el proyecto: imponer por ley y sobre la voluntad de los contratantes y prefiriendo desde luego la parte más débil, las condiciones en las cuales se debe desenvolver este mercado y este sistema de contrataciones.

Por las razones expuestas, vamos a rechazar las modificaciones introducidas por el Senado.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Bartolucci.

El señor **BARTOLUCCI**.- Señor Presidente, ya en la discusión en general tuvimos oportunidad de analizar este tema en forma extensa. En esa ocasión señalé, en lo personal y en nombre de mi Partido, la Unión Demócrata Independiente, el especial interés que teníamos en legislar sobre esta materia, a fin de poner término al abuso que cometen las empresas de cobranza contra los deudores, tanto en los procedimientos como en los gastos de cobranza.

Desde luego, concuerdo con las distintas intervenciones que en ese sentido se han dado. Es nuestro especial interés legislar bien en esta materia para poner fin definitivamente a este chantaje, a este abuso, a esta extorsión, indebidos, que las empresas de cobranza realizan contra los deudores tanto en el cobro que les hacen como en el procedimiento que utilizan.

Aprobado este proyecto por la Cámara, fue enviado al Senado, el cual nos lo cambió.

En consecuencia, es interesante tener presente que ése fue el criterio -diría- de la totalidad de los miembros del Senado: elaborar un proyecto distinto, que introduce esta materia en la ley N° 19.496, ley del consumidor. La decisión fue adoptada por su Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, ratificada por la Sala, y concordaron en ella todos los sectores políticos.

DISCUSIÓN EN SALA

En realidad, dicho criterio resulta muy interesante y no deberíamos rechazarlo como tal; incluir esta materia bien legislada en la ley del consumidor no es una mala idea. El problema radica en que el Senado cambió dos de nuestros criterios fundamentales. En primer lugar, el relativo a una declaración de orden genérico, en cuanto a que toda presión, amenaza o arbitrio ilegal que se originara en la cobranza judicial era un delito que se sancionaba con una multa determinada. Asimismo, señalábamos que los cobros indebidos también debían ser sancionados, que no podía existir un cobro superior al 5 por ciento del capital adeudado, etcétera. Este aspecto también fue excluido por el Senado.

Respecto del primer punto, relativo a la declaración genérica, a fin de evitar toda presión, amenaza o arbitrio ilegítimo, el Senado prefirió aplicar un criterio que yo llamaría casuístico: determinar qué conductas de cobranza se entienden como ilegítimas. En primer lugar, el Senado señala que el proveedor deberá informar sobre los procedimientos de cobranza extrajudicial y, luego, que la cobranza se efectuará en determinados horarios que no afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor, y realizarse durante los días y horas que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil.

Según nuestra perspectiva -personal y como partido-, esta casuística del Senado, sin ser mala, es restrictiva y, por lo tanto, deberíamos volver al criterio genérico. Por eso, se presentó una interesante indicación que, junto con mantener la casuística, consideraba ilegítima toda presión, amenaza o arbitrio utilizados en los procedimientos de cobranza extrajudicial. Es decir, junto con mantener la casuística del Senado, se agregaba una frase genérica que abarcaba todo lo que no estaba incluido en ella. Por desgracia, la indicación fue rechazada por la unanimidad de los integrantes de la Comisión de Constitución del Senado, pertenecientes a todos los sectores políticos, y posteriormente no fue renovada en la Sala.

Por eso, considero que debemos rechazar las modificaciones e insistir en nuestro criterio genérico, porque considero que es mucho más adecuado que el criterio restrictivo de la casuística utilizada por el Senado; o bien mantener los dos, como lo hacía la indicación formulada en la Comisión de Constitución del Senado: mantener su casuística, pero agregando la siguiente frase: "y toda otra presión, amenaza o arbitrio ilegítimo que se utilice en los procedimientos de cobranza extrajudicial".

El segundo punto importante radica en fijar un monto máximo para los gastos de cobranza abusivos, que constituyen otra de las situaciones arbitrarias y tremendamente ilógicas ejercidas en contra de los deudores. Como partido político, estamos de acuerdo en establecer un monto máximo para la cobranza judicial. Así como en otras materias, también en este caso es posible determinar qué gastos deben incluirse en una cobranza judicial. Como aquí se ha señalado, están las costas procesales, las costas personales, los intereses convencionales, los intereses moratorios. Es decir, hay una serie de factores que influyen en el cobro final; pero también debe establecerse el monto que se le cobrará al deudor, además de los intereses y del capital, por los llamados

DISCUSIÓN EN SALA

gastos de cobranza. Creo que el Estado debe intervenir en esta materia y establecer un cobro máximo.

Esta idea estaba considerada en el proyecto aprobado por la Cámara de Diputados.

-Hablan varios señores diputados a la vez.

El señor **BARTOLUCCI**.- En efecto, colega Aníbal Pérez, fue rechazada por el Senado. Pero considero muy injusto -le pido que no repita la frase, porque no debemos politizar esta materia- que el colega haya manifestado que fueron los senadores de la Derecha...

-Hablan varios señores diputados a la vez.

El señor **BARTOLUCCI**.- La voy a leer, colega; no es necesario que me interrumpa. Aquí tengo la votación verificada en el Senado: se empató a 16 votos. Pero, ¿sabe quién se abstuvo y no hubo manera de que cambiara su votación? El senador señor Andrés Zaldívar, de la Democracia Cristiana. Si después del empate a 16 votos, el senador Zaldívar -el senador Jorge Pizarro le consultó en forma reiterada si deseaba cambiar su abstención, pero jamás lo hizo- hubiera rectificado su votación, la norma se habría aprobado por 17 votos a favor y 16 en contra. Fue el Presidente del Senado, don Andrés Zaldívar, quien no dio su voto para que la norma fuera aprobada. Pero no importa; no le hago cargo alguno a don Andrés; habrá tenido sus razones, y las respeto; por alguna razón prefirió abstenerse y no dar su voto favorable.

Entonces, discutémoslo en Comisión Mixta, estimado colega Aníbal Pérez; pero digamos la verdad completa sobre lo que sucedió en el Senado, y no responsabilicemos a un sector político. Si esto lo hacemos, ¿sabe que sucederá? Terminaremos dividiéndonos innecesariamente en un tema en el cual todos debemos estar juntos.

Lo importante es que, por unanimidad, rechazemos las modificaciones del Senado, a fin de darle la señal de que la Cámara insiste en sus dos criterios fundamentales: que se establezca un criterio genérico, en cuanto a que no se ejerza presión, amenaza o arbitrio ilegítimos en contra del deudor y que se determinen los gastos de cobranza que se aplicarán. Para lograrlo debemos rechazar, sin dividirnos políticamente y sin incurrir en jugarretas de ningún tipo, las modificaciones del Senado, a fin de ir a Comisión Mixta e insistir allí en nuestro predicamento.

He dicho.

(Aplausos).

El señor **MONTES** (Presidente).- Se suspende la sesión.

-Transcurrido el tiempo de suspensión:

El señor **MONTES** (Presidente).- Continúa la sesión.

Tiene la palabra el diputado Francisco Encina.

El señor **ENCINA**.- Señor Presidente, quiero recordar que la aprobación de este proyecto en la Cámara de Diputados fue unánime. En cambio, en el Senado 16 senadores lo rechazaron -por distintas razones-, los que, coincidentemente, son de Derecha; uno se abstuvo, no sabemos por qué, y como hay que decir la verdad, dos senadores de Derecha votaron a favor, los señores Horvath y Cantero.

DISCUSIÓN EN SALA

Debemos reconocer que había un artículo contradictorio que, por suerte -y lo valoramos-, los diputados de Derecha votaron favorablemente, ya que los senadores lo hicieron en forma distinta.

Como bien lo han dicho algunos señores diputados, estamos frente a un verdadero drama que viven muchas personas modestas, provocado por las organizaciones de cobranza. La de gente es presionada, amedrentada y diariamente recibe amenazas por no haber pagado sus deudas; hay patrones que reciben llamados de dichas cobradoras, lo que, normalmente, genera el despido del trabajador. Hay casos dramáticos, en que personal de las casas de cobranza se hacen pasar por funcionarios judiciales, hecho que debería denunciarse a la justicia.

El problema de fondo es que nos encontramos con un sector absolutamente desregulado, y sus actuaciones constituyen una especie de institucionalización de una forma de la usura. Hablamos de un negocio de alrededor de 50 mil millones de pesos anuales, el cual requiere una regulación, a fin de que no persistan los cobros desmedidos.

De una vez por todas queremos terminar con el drama de muchas familias modestas y de clase media del país, las que también padecen estos abusos porque se atrasan en sus pagos. No hablamos de la morosidad permanente, cuando se deja de pagar algún crédito o compromiso financiero, caso en el cual actúa la justicia, para lo cual hay toda una regulación; estamos hablando del tremendo negocio que significa para las empresas que no se pague una cuenta en su oportunidad, sino que unos días después. Este negocio es abusivo; por ello es importante señalar quiénes votaron en contra en el Senado.

Los diputados socialistas rechazaremos la propuesta del Senado, para que el proyecto vaya a Comisión Mixta y allí tratar de restablecer el texto original aprobado por la Cámara -el único que da seguridad de que podremos proteger a las personas que por distintas razones no pudieron pagar a tiempo ni cumplir con sus compromisos financieros en el debido momento-, pues así le estaremos haciendo un gran favor al país y a miles de familias que son presionadas por estos señores que, sin sujeción a regla ni regulación alguna, abusan cotidiana y diariamente de las personas.

Por lo tanto, invito a todos los señores diputados a rechazar el texto del Senado, para que esta iniciativa sea estudiada por la Comisión Mixta y aprobemos un proyecto que realmente sirva a la gente.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Baldo Prokurica.

El señor **PROKURICA**.- Señor Presidente, sin duda, el proyecto original contenía múltiples beneficios.

Hoy la economía permite que millones de chilenos accedan a bienes y servicios que antes les estaban vedados, y para ello se endeudan.

Sin embargo, en nuestras oficinas -y pondré un ejemplo específico-, tomamos conocimiento de los muchos abusos en que incurren verdaderas mafias de colegas abogados y de quienes no lo son, con aquellas personas que no han podido pagar una cuota y están morosas; hacen, como se dice, leña del árbol caído, porque un deudor no ha podido cumplir con sus obligaciones. Por

DISCUSIÓN EN SALA

ejemplo, una financiera otorgó a una persona un crédito por 3 millones 600 mil pesos, y con 1 millón 400 mil pesos que tenía se compró un auto. Se atrasó doce días en pagar la novena cuota y se le cobraba casi el doble de su valor para evitar todas las sanciones que se le aplicaban. Estas mafias no sólo incluyen a los cobradores, sino también a empleados de algunas reparticiones que se prestan para esto, incluso funcionarios policiales, a veces martilleros u otros, que de acuerdo con la legislación vigente son coadyuvantes de la administración de justicia, los cuales hacen tan enormes las cobranzas, que hay muchas dudas de si quienes cobran no generan las condiciones necesarias para que no puedan pagar, a fin de quedarse posteriormente con sus bienes.

Por lo tanto, este proyecto es absolutamente necesario y anuncio el rechazo de la bancada de Renovación Nacional a las modificaciones del Senado, porque desvirtúan los beneficios que contenía originalmente, para evitar los abusos y las prácticas ilegales en las cobranzas, como elevados intereses y otros gastos que se agregan a las cuentas de los deudores, generándose un cuadro del cual es imposible salir. Como dije anteriormente, parece que hay mafias y grupos inescrupulosos a los que más les conviene, repito, que la persona no pague para posteriormente quedarse con sus bienes. Esto les ocurre a miles de personas a lo largo del país y, por ello, es necesario que esta Cámara haga algo al respecto.

En consecuencia, votaremos en contra de las modificaciones del Senado y trataremos de mejorar el proyecto en la Comisión Mixta.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada señora María Antonieta Saa.

La señora **SAA** (doña María Antonieta).- Señor Presidente, en primer lugar quiero felicitar a los autores de esta moción y, enseguida, efectuar algunas consideraciones generales.

Regular las cobranzas constituirá un gran aporte para la familia chilena. Todos los días llegan personas a mi oficina distrital -se trata de una zona popular- a exponer sus grandes problemas familiares, en un estado de angustia horroroso. Muchas de ellas, por el hecho de no poder pagar las cuotas de un préstamo o compras efectuadas en casas comerciales debido a que se encuentran cesantes, se ven envueltas en situaciones de hostigamiento que desequilibran a las familias, angustian a las personas y dan pie a grandes dramas y tragedias.

Uno de los procedimientos que utilizan las casas comerciales es exigir al comprador que certifique su domicilio con boletas de consumo de luz, agua, gas, etcétera, las que posteriormente sirven de aval a la deuda. Muchas veces, personas que viven como allegadas o los hijos de una familia, efectúan compras exhibiendo estas boletas, y como luego no pueden pagar sus compras, llegan los cobradores a llevarse artefactos que ni siquiera pertenecen al deudor. He visto muchos casos de mujeres que han debido entregar los bienes que tanto les ha costado adquirir, porque uno de sus hijos ha efectuado compras que luego no ha podido pagar.

DISCUSIÓN EN SALA

Hay procedimientos realmente aberrantes, indignos de una sociedad civilizada. Ayer, se acercó a una de mis oficinas un señor muy angustiado que me expuso que había pedido un préstamo a Credichile por un monto de 1 millón 200 mil pesos. Debido a problemas laborales, tuvo dificultades para pagarlo y en la actualidad su deuda asciende a 4 millones de pesos, y en el lapso de dos meses, las cuotas originales subieron de 40 mil pesos a 80 mil pesos. Aquí estamos frente a una situación de deterioro y abuso de las más mínimas reglas de la decencia. La situación que viven miles de familias chilenas es dramática, similar a las relatadas en las novelas realistas.

El proyecto de ley en debate, junto con otros, como el aprobado ayer relativo al Fonasa o la normativa promulgada hace algunos años que regulaba las administradoras de fondos de terceros -otra sinvergüenzura, pues esas organizaciones no contaban con ninguna ley que las regulara, lo que daba pie para que cometieran grandes abusos-, avanzan en el establecimiento de un respeto mínimo hacia las personas, indispensable en toda sociedad civilizada.

Por otra parte, se han creado grupos informales e ilegales -los he visto en mi distrito-, especies de tramitadores de créditos. Ellos tienen contactos con oficinas de créditos, a través de los cuales la gente consigue préstamos para pagar sus deudas, lo que produce una cadena que no termina nunca.

Por lo anterior, me parece muy importante rechazar las modificaciones propuestas por el Senado, para tener claridad respecto de los gastos a la hora de contraer una deuda y castigar los procedimientos ilegales de cobranza, que llevan a la gente a vivir tragedias cotidianas y crisis de angustia que destruyen su vida familiar.

A pesar de que el proyecto es perfectible, es necesario consignar que éste representa una iniciativa concreta de mejoramiento de la calidad de vida de las personas, ya que la situación a que hemos hecho referencia afecta a una mayoría de nuestra sociedad. Por eso, como PPD, hemos respaldado todas las gestiones efectuadas por el diputado Aníbal Pérez, como asimismo, la indicación de nuestro colega, diputado Eugenio Tuma. Además, anuncio que pediremos al Gobierno que califique la urgencia del proyecto, de modo que lo más pronto posible demos una respuesta adecuada a los problemas de la gente.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Cito a reunión de Comités en la Sala de Lectura.

Tiene la palabra el diputado señor Jaime Rocha.

El señor **ROCHA**.- Señor Presidente, esta mañana hemos escuchado muchos elogios al proyecto en debate; sin embargo, quien habla quiere efectuarle una crítica: lo considero exageradamente respetuoso. En mi opinión, el hecho de falsificar timbres, papeles con sello o providencias emitidas por un juez, o inventar empresas para efectuar los trámites a que se ha hecho referencia, constituye una estafa, aun cuando el proyecto no lo dice. Por eso, es necesario reconocer que éste constituye un avance.

Es absolutamente inaceptable que estas empresas -o mafias, como aquí han sido llamadas con mucha razón- cobren cantidades de dinero, en ocasiones

DISCUSIÓN EN SALA

bastante elevadas, por hacer nada. Esa es la realidad. Esta situación la denuncié hace algún tiempo en Incidentes, pues fui víctima de una situación parecida por haberme atrasado un par de días en pagar una cuenta en Sodimac. En esa oportunidad, la empresa Cyser, dedicada a efectuar cobranzas, agregó a mi cuenta una cantidad exagerada -casi el 20 por ciento de la deuda que debía pagar en esa oportunidad- por el hecho -repito- de haberme atrasado dos días en el pago de una deuda. Debo hacer presente que en esa oportunidad no se realizó por la empresa Cyser ninguna gestión de cobranza. Este es un tema que preocupa a muchos hogares del país, y la Cámara hace muy bien en abordarlo esta mañana.

Quiero hacer un recuerdo y un reconocimiento a quien es el verdadero autor de una moción que presentaré con mi nombre, y que tiene ver con la ley de defensa del consumidor. La persona que me envió esta iniciativa desde su lugar de trabajo, ubicado en Chile Chico, es el ex diputado señor Mario Devaud. Él me ha pedido que represente su inquietud, la que será traducida en una moción que presentaré oportunamente y la que espero cuente con el apoyo del mayor número de colegas.

¿En qué consiste este proyecto? En muchos lugares del país, los jueces de policía local, que son los magistrados que deben conocer de las infracciones a la ley de defensa del consumidor, no son abogados, y estas materias son de alta complejidad. Quizá no involucran mucho dinero, pero su análisis y juzgamiento tienen un cierto grado de complejidad que exigen que sean conocidas por un letrado, es decir, por un abogado.

En consecuencia, considero importante el planteamiento efectuado por el ex diputado señor Devaud, por cuanto abriríamos la posibilidad de que los tribunales ponderen con mayor justicia estos hechos que, en ocasiones, revisten mucha gravedad y afectan a un gran número de familias de este país. Señor Presidente, con su venia le concedo una interrupción al diputado señor José Pérez.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado señor José Pérez.

El señor **PÉREZ** (don José).- Señor Presidente, agradezco el tiempo que me concede el colega señor Rocha para intervenir en esta materia, que considero de enorme importancia.

La iniciativa, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales, beneficia a los sectores de menores recursos, pues los que tienen cuenta corriente se entienden con los bancos, los cuales aplican un interés conocido a los préstamos.

A veces, la gente cae en manos de empresas inescrupulosas, que se aprovechan de los deudores: los extorsionan, los dejan en una situación tan complicada que, incluso, les hacen perder sus viviendas. Las distintas bancadas hemos planteado que el proyecto debe ir a Comisión Mixta para ser reestudiado, a fin de evitar que se siga con tales prácticas. Es necesario establecer drásticas sanciones para las empresas que se aprovechan de la gente que pasa por una situación de insolvencia. Así como el Serviu ha renegociado las deudas, bien pudieron haberlo hecho las entidades financieras

DISCUSIÓN EN SALA

u otras, atendida la situación económica que afecta al país. Sin embargo, no han tenido consideración alguna con los deudores -que son sus clientes habituales y los que les permiten subsistir como empresas- y no son pocos los que han perdido todo lo que tenían.

Me sumo a lo dicho por la mayoría de los diputados, en el sentido de que el proyecto debe ir a Comisión Mixta para terminar con el abuso que afecta a grandes mayorías.

He dicho.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado señor Maximiano Errázuriz.

El señor **ERRÁZURIZ**.- Señor Presidente, me alegro de que en un espacio de tiempo tan reducido la Cámara de Diputados aborde dos temas de gran interés para la ciudadanía, como la eliminación del cheque en garantía y el que pretende terminar con los abusos en las cobranzas. Eso permite que las personas nos crean, porque siempre piensan que la Cámara se preocupa de los grandes problemas nacionales y no de los que afectan a la gente. Por eso, me alegro de que estemos abocados al estudio de esta iniciativa.

Sin embargo, me sumo a las quejas de diversos oradores que me antecedieron en el uso de la palabra, en el sentido de que no resultan lógicas las modificaciones del Senado. El texto de la Cámara establecía en forma genérica sanciones para quien emplee presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos y cobros indebidos originados de cobranzas extrajudiciales.

Me pregunto por qué el Senado pretende tipificar las conductas que constituyen abusos en los cobros, si los Códigos Civil y Penal establecen sanciones para quienes, sin perjuicio de cometer infracción respecto de los delitos señalados y tipificados, atenten contra el orden público, la moral o las buenas costumbres. En toda legislación debe haber una normativa genérica. Si hacemos una enumeración de las conductas de cobranza que constituyen delito, siempre habrá acreedores que inventen otras fórmulas para burlar a los deudores.

Recuerdo que cuando recién asumí como diputado, hace unos seis años, unas personas de Puente Alto y La Pintana llegaron a mi despacho con órdenes de cobranza. Las acompañé a la calle Arturo Prat N° 60, y sin decir que era parlamentario pregunté a cuánto ascendía la deuda. Resulta que en seis meses el monto original se había multiplicado por cuatro. Luego de identificarme, consulté cómo se desglosaba y a cuánto ascendían los honorarios de abogados. Me dijeron que éstos eran muy bajos y que el resto correspondía a gastos generales, o sea, luz, agua, teléfono, sueldos de empleados, todo lo cual se imputaba al cobro de la deuda.

Se hace mucho hincapié en los abusos en que incurren las casas comerciales y los privados, pero quiero referirme a los que comete la empresa Inverca, contratada por el Serviu para cobrar los dividendos de los deudores. Ocurre que en el contrato entre Inverca y el Ministerio de Vivienda -los deudores habitacionales que nos están viendo a través de la televisión me encontrarán razón- se establece que la empresa tiene derecho a una pequeña comisión por cada dividendo que paga el deudor; pero, si éste no paga, tiene derecho al

DISCUSIÓN EN SALA

diez por ciento del valor del remate de la vivienda o del que se la adjudique el Serviu. Resultado: a Inverca le conviene mucho más que el deudor no pague y se le remate la vivienda, que la comisión que recibe por cada dividendo.

Sin perjuicio de que insistiremos en el planteamiento de la Cámara de Diputados, es necesario también que el Ministerio de Vivienda modifique el contrato con Inverca, pues nos encontraremos con una situación establecida con anterioridad a la publicación de la ley, ya que el referido contrato tiene casi tres años, y si Dios así lo quiere y aprobamos el proyecto, la ley será publicada en dos o tres meses. Pero ¿quién le responde a los deudores habitacionales?

Debemos insistir en el texto aprobado por la Cámara de Diputados, que tiene por objeto poner término a estos abusos. Les voy a decir cómo debo actuar en La Pintana y Puente Alto con los deudores apremiados por los acreedores, que la mayoría de las veces viven como allegados. Les pido que hablen con sus suegros o con sus padres, dependiendo de quien sea el dueño de la casa, para que se pongan de acuerdo con un amigo y efectúen en la notaría una compraventa de todos los bienes muebles de la casa, de manera que cuando el acreedor los embargue, el propietario, que no es el deudor, acredite mediante escritura que él es el dueño de tales bienes y no el deudor, y así puede oponer una tercería. No se trata de fomentar el no pago de las deudas, pero, por desgracia, muchas veces las casas comerciales abusan de los deudores exigiéndoles más de lo que pueden pagar. La gente no es sinvergüenza, sino que no puede comprometerse a pagar más. ¿Qué sentido tiene que un acreedor exija una cuota dos o tres veces superior a la que el deudor puede abonar? ¿Qué es más importante para el acreedor? ¿Qué le paguen, aunque sea a largo plazo, o apremiar al deudor, que no puede dormir en las noches, para cobrarle una cantidad que no está en situación de afrontar? Estos procedimientos les causan un daño psicológico al deudor y a su familia. Lo veo en la gente de La Pintana y Puente Alto. Se trata de personas de escasos recursos, que todos los días llegan a mi oficina pidiendo ayuda, porque quieren pagar pero no pueden solventar lo que les están cobrando, y me están llegando cartas con timbres, firmas y documentos.

Me sumo a lo que decía el diputado señor Rocha, porque aquí, además, hay otros delitos, como colocar un timbre inexistente y que no corresponde a un tribunal, con el fin de atemorizar al deudor.

Por eso, voy a insistir en el proyecto aprobado por la Cámara, y espero que los señores senadores -que no son parlamentarios de un distrito electoral, sino de una circunscripción senatorial y, por lo tanto, su contacto con la ciudadanía es muchísimo más débil que el nuestro, porque somos nosotros los que estamos en las juntas de vecinos, en los pasajes, en las calles, en las villas y en las poblaciones- entiendan nuestra argumentación y en la Comisión Mixta aprueben el proyecto que despachó esta Corporación.

He dicho.

El señor **ACUÑA** (Vicepresidente).- Tiene la palabra el honorable diputado señor Sergio Elgueta.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor **ELGUETA.**- Señor Presidente, quiero recordar que cuando llegamos a este Parlamento, en 1990, todavía vivíamos las dramáticas consecuencias de la crisis de los años 1982 y 1983.

En el transcurso de estos diez años se han presentado distintos proyectos para abordar materias de fondo. Esta iniciativa pretende remediar, mediante la tipificación de una infracción, las presiones, amenazas, arbitrios ilegítimos y cobros indebidos.

En una labor legislativa de largo aliento, deberíamos modificar el sistema de pago por consignación establecido en el Código Civil, para evitar estas oficinas de cobranza y poder dirigirse directamente a un notario, al juez o a una institución bancaria, a fin de pagar la deuda sin estos cobros abusivos.

Deberíamos reformar el Código de Procedimiento Civil para permitir que en el juicio ejecutivo se aumente la inembargabilidad, especialmente de la propiedad familiar. Hace poco, a raíz de un proyecto de ley presentado por el diputado que habla y que hoy es ley de la República, se modificó dicho Código y se aumentó hasta en 50 unidades tributarias la inembargabilidad de los bienes que guarnecen la vivienda del deudor, pero muy pocos deudores invocan esa disposición. Hay que ir a la inembargabilidad de la propiedad familiar, como existe en la mayoría de los países de América latina.

También es necesario modificar la ley de bancos para que el deudor no esté expuesto al verdadero fusilamiento que existe en esa ley. Si un deudor hipotecario se atrasa en el pago, como les ocurre a miles de chilenos, sólo tiene tres excepciones que oponer: la del pago, la prescripción y el hecho de que el abogado que lo ejecute se equivoque de deudor. O sea, ninguna de ellas sirve.

Por otro lado, a causa de la situación económica, la deuda crece enormemente, sobre todo cuando en el pasado existió una inflación alta. En esos casos, muchas veces el valor de la deuda, aun cuando se haya pagado más de la mitad, triplica o cuadruplica el valor de la vivienda que se compró. En consecuencia, el deudor no termina nunca de pagar.

Si se modificara la ley de bancos para permitir que el juez pudiera regular conmutativamente este equilibrio de las prestaciones, no cabe duda de que muchos de estos problemas estarían resueltos. Pero eso requiere un cambio mucho más de fondo de la legislación vigente, distinta de la que hoy estamos examinando.

En este proyecto tan simple que aprobó la Cámara de Diputados, el Senado, en estos verdaderos contratos de adhesión -así son los de consumo-, señaló una serie de modalidades y procedimientos para que el deudor, leyendo esos contratos y su letra chica, pudiera conocer de qué forma le iban a cobrar o a rematar la casa. Esto contrasta completamente con la tesis de la Cámara de Diputados, en el sentido de que se estableciera una infracción, se fijara una tasa permitida para la cobranza que excediera el capital adeudado. Con eso, por lo menos, todo el mundo sabrá que en este tipo de cobranza esos excesos no pueden existir.

También comparto lo que decía el diputado señor Rocha, en cuanto a dar competencia en otra ley a los juzgados de policía local, que en la actualidad

DISCUSIÓN EN SALA

conocen 39 leyes distintas, y donde menos de un tercio de sus jueces son abogados, y la mayoría la constituyen los alcaldes de las respectivas comunas. En consecuencia, como esos jueces no son independientes, porque pueden ejercer la profesión, trabajan dos días a la semana y deben conocer miles de materias, entonces es imposible que puedan realizar cálculos complejos relativos a la cobranza y a la liquidación de estos créditos, por cuanto se necesita tiempo, estudio y reflexión para saber en definitiva cuál es la determinación.

Por eso, no es bueno amontonar la competencia residual de todas las leyes que dictamos en los jueces de policía local. En lugar de que la gente tenga satisfacción por la decisión de ese tribunal, no habrá adecuada justicia.

En el fondo, hay dos cosas. En primer lugar, desconocimiento de la ley. En la actualidad, existe la inembargabilidad hasta 50 unidades tributarias de todos los bienes muebles que guarnecen el hogar del deudor. En segundo lugar, existe la imposibilidad de acceder a la justicia, porque hay que contratar abogados. Este es uno de los grandes problemas. En consecuencia, cualquiera alegación que se haga en contra de esto necesitará el servicio de un letrado.

Al respecto, el proyecto, que consideramos fácil de usar, se podrá entrapar y será problemático enfrentarse a estas cadenas, a estas mafias, como aquí se ha dicho, porque es muy difícil regular las actividades de los buitres, de aquellos que quieren apoderarse de los despojos que quedan de las deudas impagas.

La introducción por el Senado de toda esta farragosa cláusula en los contratos de adhesión es absolutamente inconveniente, porque nadie la leerá, pues la gente que va a comprar un producto no perderá una hora para saber qué dice ese contrato y ver si las cláusulas están insertas; incluso, tendría que estar acompañada de un letrado para determinar si la pueden perjudicar o favorecer. Prefiero que se rechace el criterio del Senado. Aunque el proyecto de la Cámara no va al fondo, es mucho más sencillo y eficiente, dentro de lo que se ha podido hacer en estos diez años para favorecer no a los deudores, sino a la justicia, con el objeto de restablecer el verdadero equilibrio entre dos personas que están en diferentes situaciones; porque lo que hizo el Senado es simplemente aplicar el viejo principio de la autonomía de la voluntad, que hoy día no sirve para mantener esta armonía que he señalado. Queremos que exista verdadera justicia, a fin de que el deudor pague sin recargos innecesarios ni amenazas, y que no ocurra lo que sucedía hace décadas, cuando una caravana con campanas y tarros iba a "meter boche" a la casa del deudor, con el objeto de que sintiera vergüenza, o cuando se publicaban listas en las vitrinas, lo que todavía se hace, que señalaban que tales personas estaban en mora. Incluso esto sucede respecto de los gastos comunes de los condominios.

En el proyecto de la Cámara, por lo menos existe la esperanza de que se apliquen normas justas, sencillas y eficientes. Aún más, está la posibilidad de perfeccionarlas y modificarlas para tener una legislación más adecuada sobre esta materia.

He dicho.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Eugenio Tuma.

El señor **TUMA**.- Señor Presidente, este proyecto de ley viene a sumarse a otras iniciativas que han sido aprobadas por esta honorable Sala, las cuales satisfacen un sentido anhelo y una gran demanda ciudadana.

Este proyecto de ley, originado en moción de los diputados señores Aníbal Pérez y Valentín Ferrada, que reponía un artículo que no fue aprobado en la ley del consumidor porque no se dejó constancia de los quórum respectivos, tuvo por finalidad la penalización y sanción del apremio ilegítimo, cuestión que fue bien resuelta por la Comisión respectiva y por la Sala de la Cámara de Diputados.

Sin embargo, después fue modificado por el Senado de un modo que no resuelve ni protege efectivamente a los deudores cuando son apremiados en forma ilegítima.

En la discusión en general y en particular del proyecto en esta Corporación, me pareció conveniente formular una indicación, que fue patrocinada por diputados de las distintas bancadas, a fin de poner un límite a los montos de los gastos de cobranzas, los que en ningún caso podrían sobrepasar el techo del 5 por ciento de la cuota en mora.

Esta indicación no se basaba en una decisión arbitraria o personal, sino en información que he recogido en las propias entidades acreedoras. Aquí tengo una circular del Bhif que señala las condiciones de las cobranzas externas, la cual establece que por mora entre 15 y 60 días, se cobrará 2,75 por ciento; entre 61 y 90 días, 3,5 por ciento; entre 91 y 120 días, 4,25 por ciento, y sobre 120 días, 5 por ciento. Esto es lo que confiesan las empresas acreedoras como límite para las comisiones o gastos de cobranza.

Por lo tanto, el proyecto no contradice lo que las propias empresas de cobranza o acreedores señalan como razonable para financiar las gestiones de cobranza; pero nos hemos dado cuenta de que, en general, en el país hay gran inquietud porque no se respeta este 5 por ciento confesado por los bancos. En segundo lugar, muchas de estas empresas de cobranza son parte de la misma firma acreedora, con lo cual están burlando la ley que establece un límite a los intereses.

El artículo 2º de la ley N° 18.010 señala que en las operaciones de crédito constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título, por sobre el capital. Sin duda, estos gastos van a manos de las instituciones acreedoras, que crean empresas de cobranza con el propósito de burlar esta legislación, lo que les permite cobrar intereses usureros y hacer un negocio más pingüe del que están realizando sólo con el crédito que otorgan.

No olvidemos que estas empresas captan recursos al 0,5 por ciento y los prestan al 2 por ciento. Es decir, es el único negocio que multiplica por cuatro sus costos reales. Pero eso no les basta, porque ahora han inventado estas empresas de cobranzas para disfrazar el delito de usura que están cometiendo en contra de los deudores morosos. Nuestra actual legislación no impide que sigan abusando de las personas, por lo cual continuarán cobrándoles por ese concepto cantidades que no tienen ningún límite ni techo.

DISCUSIÓN EN SALA

Quiero relatar el caso de una mujer que durante veinte años tuvo una situación laboral permanente, por lo cual pidió un crédito a una financiera, la que, en función del ingreso de la solicitante, le fijó 24 cuotas mensuales de 22 mil pesos cada una. Después de haber pagado puntualmente 20 cuotas, quedó sin ingresos debido a que cerró el establecimiento donde trabajaba. Esto la hizo caer en mora. Pues bien, la acreedora, además de las cuatro cuotas más intereses penales, todo lo cual sumaba 130 mil pesos, le cobró 36 mil pesos sólo por concepto de cobranza, lo que bordea el 40 por ciento del valor de la cuota en mora.

Esta mujer no tuvo ninguna posibilidad de negociar o de buscar algún arreglo, ya que prácticamente la obligaron a firmar no sólo el reconocimiento de la deuda de capital, más los intereses penales, con la firma acreedora, sino que el reconocimiento de la deuda con un tercero, que es la empresa de cobranza.

Con este proyecto de ley, en caso de rechazarse las modificaciones introducidas por el Senado, estamos protegiendo los derechos de los ciudadanos y permitiendo que exista una relación equilibrada entre los acreedores y los deudores.

¿Cuál fue el argumento del presidente de la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, señor Larraín, senador de la UDI, para votar en contra de esta indicación? Que la Cámara de Diputados y el Senado no podían fijar tarifas por ley a actividades que deben regirse por las reglas del mercado. Me parece que es un buen argumento cuando se trata de la compra de un bien, pero aquí se trata de una cobranza que tiene carácter monopólico.

Señor Presidente, el Congreso Nacional ha aprobado legislaciones que permiten al Estado regular las tarifas de los servicios básicos, porque hay un solo prestador. No existe competencia en el mercado, transparencia suficiente ni la posibilidad de que el deudor elija a la empresa de cobranza más barata o más conveniente que le prestará el servicio. Aquí no están prestando servicio ni tampoco tiene posibilidades de elegir.

Por esa razón, la obligación de los legisladores es proteger a los deudores y establecer una relación de equilibrio a través de un sistema de calificación. Pero como no es posible fijarlo porque sería complicado, lo razonable es establecer un porcentaje límite a los gastos de cobranza, monto que puede ser discutible.

Por ello, he presentado una indicación para colocar un monto máximo -que han completado las propias empresas acreedoras- de modo que el proyecto tiene absoluta legitimidad para ser compartido entre acreedores y deudores, y no veo ninguna razón para que los dieciséis senadores de la Derecha hayan votado en contra.

Me causa extrañeza que, siendo un proyecto de gran demanda ciudadana y aprobado por todos los diputados de la Derecha, en el Senado lo rechazaran. Siguen la estrategia de aprobarlo y hacer creer a la opinión pública que sus diputados están con la demanda ciudadana, sabiendo que en el Senado va a ser rechazado.

DISCUSIÓN EN SALA

Creo que las bancadas de diputados de la Derecha tienen que hacer el esfuerzo de convencer a sus senadores para que aprueben el proyecto, que es de gran demanda ciudadana.

Por esa razón, vamos a rechazar las modificaciones del Senado para que concluyan en la Comisión Mixta y así satisfacer la demanda y el anhelo de la ciudadanía.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Rojas.

El señor **ROJAS**.- Señor Presidente, tal vez parezca monótono el debate a quienes lo siguen a través del canal de televisión y a algunos que hemos permanecido en la Sala, porque todos estamos de acuerdo con el proyecto en discusión.

Sin embargo, quiero hacer un llamado a los colegas de la Cámara de Diputados, más allá de que en el Senado, la Derecha o la Izquierda o el senador Zaldívar, hayan votado en contra o se hayan abstenido, porque, sin lugar a dudas, acá tenemos responsabilidades individuales como parlamentarios y podemos votar en conciencia quienes militamos en un partido de Derecha.

Esa es mi posición para votar en contra todo lo que venga del Senado y permitir que los proyectos ingresen a Comisión Mixta para que allí se debata lo que queremos solucionar realmente respecto de los problemas que afectan a la gente.

Hace poco tiempo presenté un proyecto de acuerdo en el que solicitaba al ministro de Vivienda y Urbanismo que intercediera en la cobranza ilegal, fuera de todo contexto, en relación con los subsidios habitacionales que se estaban otorgando en mi distrito de Antofagasta, específicamente en las operaciones con la empresa Inverca, empresa privada de cobranzas, como también acaecía en todo el país.

Comparto con el diputado señor Tuma que las cobranzas legítimas deben tener un costo, y un 5 por ciento es factible, de acuerdo con lo que planteamos en el proyecto, porque hay intención de los deudores y acreedores respecto de esta materia.

También es importante que en el futuro enfrentemos otros problemas que están surgiendo a raíz de los préstamos o tentaciones que sufre la comunidad - y todos-, específicamente, cuando se piden requisitos para optar al famoso dinero plástico: las tarjetas de crédito. Muchas veces se ofrece a la gente un crédito desmedido sin que tenga capacidad para pagarlo, pero la tentación es muy fuerte para saciar un problema social y se "encalilla".

Quiero sumarme a todo lo expresado por diputados que me han antecedido en el uso de la palabra, porque ciertamente es un problema real de la comunidad en la actual contingencia, especialmente para los sectores de escasos recursos.

Quiero compartir en esta oportunidad lo que decía el diputado señor Espina. Cuando la Cámara de Diputados transfiere un proyecto al Senado tenemos la esperanza de que allí se hagan modificaciones y, a lo mejor, sea perfeccionado; pero en esta oportunidad, sin lugar a dudas, se ha destruido lo que queremos como diputados.

DISCUSIÓN EN SALA

Por ello anuncio mi voto en contra de las modificaciones del Senado para que el problema sea resuelto por la Comisión Mixta, en la cual esperamos hacer prevalecer lo que la Cámara de Diputados quiere, que es solucionar realmente los problemas de toda la comunidad.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Ojeda.

El señor **OJEDA**.- Señor Presidente, quiero anunciar mi voto en contra de las proposiciones o modificaciones introducidas por el Senado al proyecto en debate, que es tan simple y que esa Corporación prácticamente ha despedazado, sin ninguna razón o fundamentación. La actitud del Senado indirectamente desconoce las ideas matrices o fundamentales del proyecto. Es increíble que sus modificaciones no estén de acuerdo con la idea original, con la causa o motivo de la presentación del proyecto a la Cámara de Diputados.

Se trata sencillamente de definir, en forma clara y precisa, lo que debe entenderse por cobro indebido en una operación comercial, entre capital e intereses y, además, establecer medidas punitivas y sanciones severas por estos cobros abusivos, con el objeto de impedirlos.

Nada de ello hay en las modificaciones del Senado. Las presunciones de cobros indebidos, las sanciones respecto de estas expresiones, las amenazas o arbitrios ilegítimos no están contemplados y sólo han sido reemplazados por otras sanciones más restringidas y específicas, que no tendrían relación alguna con el proyecto.

Resulta extraño que nuevamente el Senado esté actuando de esta manera, desconociendo el verdadero motivo que se ha tenido para legislar, que no es otro que el de terminar con todos los abusos y vejámenes que sufren los particulares o deudores por los procedimientos oprobiosos que se emplean en materia de las deudas en cobranza.

Resulta extraño que nuevamente estemos en presencia de una discusión donde la dignidad, los valores y virtudes de la persona humana estén en juego y sean sobrepasados por otras situaciones o circunstancias de menor valor o trascendencia.

Ya lo habíamos visto cuando discutimos el proyecto sobre restricción del consumo de tabaco, en que la salud y la vida se relegaban a otros lugares, priorizándose los intereses económicos, el afán de lucro o la libertad de empresa o actividad económica.

Lo vimos también cuando días atrás se discutió en el Congreso el problema de los cheques en garantía y la supresión del 2 por ciento adicional de las instituciones de previsión, donde se hicieron valer otros intereses, inferiores, por sobre aquellos que son verdaderamente trascendentes, como la vida y la salud. Asimismo, se puso en contraposición el problema de los elementos fundamentales que dignifican a la persona humana, cuando se discutió el proyecto de ley sobre el boletín comercial o datos personales.

Es decir, el Congreso, de manera bastante forzada, está sacando adelante proyectos que de repente se empantanar porque existen dificultades para aprobarlos, precisamente, porque entran en juego otros elementos ajenos que

DISCUSIÓN EN SALA

no tienen ninguna relación con sus verdaderas ideas matrices o fundamentales.

Hay que terminar con las cobranzas abusivas y regularlas, porque, de otra manera, estamos posibilitando el atropello a las personas, a las familias y, fundamentalmente, como siempre ocurre, quienes sufren son los más humildes, los pobres, la gente que por diferentes circunstancias a veces no puede pagar sus deudas, se atrasa en dos o tres cuotas y, después, debe entrar en este tortuoso y triste camino de responder a las oficinas de cobranza. Hay que terminar con estas presiones, con estas amenazas o arbitrios ilegítimos, con los juicios simulados, con estos verdaderos procedimientos al margen de los tribunales de justicia que se realizan en las empresas de cobranza, los cuales son absolutamente ilegales. Hay que terminar con los procedimientos oprobiosos para que de esa forma podamos cautelar los verdaderos intereses de la gente y su dignidad.

Por desgracia, da la impresión de que hoy ya no existe usura, que hay vía libre para cobrar o hacer cumplir las obligaciones sin ningún límite de dinero. Ello se ha debido a que, hace años, las leyes del Código Civil fueron modificadas y se terminó con el anatocismo, es decir, el cobro de intereses sobre intereses. Repito que hoy no hay límite para cobrar; hay vía libre en las empresas, en los grandes consorcios, en los grandes grupos económicos para realizar las cobranzas de la manera que estimen conveniente.

Por esas circunstancias, me opongo a las modificaciones del Senado. En verdad, no responden a la inquietud que tuvo el grupo de diputados que presentaron el proyecto de ley y no reparan los abusos que existen en nuestro país. A veces, por desgracia, las iniciativas más útiles, más simples, se dificultan, empantanar y se entorpece su tramitación. Este proyecto otorga protección verdadera a los ciudadanos, puesto que termina con la lacra que significan en Chile las cobranzas abusivas o excesivas.

Por eso me pronuncio en contra de las modificaciones del Senado.

He dicho.

La señora **SAA**, doña María Antonieta (Presidenta accidental).- Tiene la palabra la diputada señora Fanny Pollarolo.

La señora **POLLAROLO** (doña Fanny).- Señora Presidenta, quiero sumarme también a las opiniones que se han vertido en esta Sala -creo que son unánimes- en el sentido de no aprobar las modificaciones del Senado, puesto que cambian radicalmente la moción que aprobáramos en la Cámara y son medidas que, en la práctica, serían inoperantes.

Sin duda, estamos ante un problema muy serio que reviste la máxima importancia social. Conuerdo con lo que han dicho los colegas. Afecta a miles de deudores y familias. Los vemos en nuestro distrito; es problema casi diario. Hoy, con familias sobreendeudadas de manera casi normal -diría- y en crisis económica es un drama social.

La moción, elaborada por el diputado Aníbal Pérez y por el ex colega Luis Ferrada, y enriquecida con iniciativas como las que nos explicó el diputado Tuma, sin duda, es muy valiosa y, a mi juicio, más allá de algunas apreciaciones que se han vertido acá, en lo fundamental, logra su objetivo de

DISCUSIÓN EN SALA

regular las acciones de las empresas de cobranza, que actualmente están totalmente desreguladas y abusan con amenazas ilegales, anuncios de embargo y acoso a los deudores en su hogar y en el trabajo. Por eso, a través de tipificar y sancionar estos ilícitos, como también de colocar tope a los gastos, se logra el objetivo.

Sin embargo -como han dicho otros colegas y que yo también comparto-, es importante reflexionar por qué el Senado llega a una solución tan mala, puesto que, realmente, desnaturaliza la moción y dicta normas que serían absolutamente inoperantes. Todos sabemos perfectamente que esas famosas cláusulas de los contratos nadie las lee; serían simples cláusulas de estilo, formales. Por otra parte -lo más grave de todo-, es absurdo que se elimine toda norma que ponga atajo a los excesos de gastos, porque ése es el problema fundamental. Los deudores, debido a los gastos, terminan pagando por sobre la deuda originaria.

Además, también aparece muy inadecuado el hecho de que el abuso se convierta en delito de amenaza, tipificado en el Código Penal, por cuanto exigiría el cumplimiento de requisitos muy estrictos, como contratar abogados, etcétera.

Uno piensa cómo es posible que senadores, reconociendo el abuso, el problema, el drama social, lo rechacen y den soluciones que no son tales. Ellos deben darse cuenta de eso. Y, como aquí ha dicho más de algún colega, no lo hacen porque les guste la conducta absurda, porque sean irracionales; naturalmente que no. Creo que este caso -por eso he querido intervenir-, de nuevo, es como el del cheque en garantía de ayer, que nos vuelve a colocar frente a los razonamientos ideológicos y sobreideologizados. Cómo es posible que el principio de la libertad empresarial, que se eleva a una categoría de sacrosanta, esté por sobre la justicia social, por sobre el problema social de la familia. Los senadores debieran revisar su actitud o postura. Me alegro mucho de que no la tenga ninguno de sus colegas de partido y les hago un llamado: les pido que se lo planteen a ellos por cuanto esta esquizofrenia, como la llamaba ayer, se da nuevamente en este tema y es muy importante que no se repita en la Comisión Mixta. Indiscutiblemente, los senadores que establecieron estas modificaciones, desnaturalizando y votando realmente a la basura una moción tan importante, deben cambiar su voto, con lo cual volveremos a la moción original y a dar satisfacción a tanta gente modesta y angustiada que la necesita.

He dicho.

-o-

La señora **SAA**, doña María Antonieta (Presidenta accidental).- Tiene la palabra el diputado señor Vilches.

El señor **VILCHES**.- Señora Presidenta, respecto de este proyecto de ley, iniciado en moción, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales, hemos escuchado opiniones que apuntan al rechazo de las modificaciones del honorable Senado, porque lo enmarcan en un cuadro imposible de que funcione en forma adecuada.

DISCUSIÓN EN SALA

Como se ha dicho aquí, el sistema de cobranzas por deudas de distinto tipo, comerciales o hipotecarias, ha provocado un problema que angustia a la familia chilena. Incluso, instituciones estatales, como el Banco del Estado de Chile, cuentan con servicios externos de cobranza. En los últimos años, se han constatado pagos por cobranzas hipotecarias históricas, los que han llegado hasta 2,5 veces el valor de la vivienda, manteniéndose igual la deuda primitiva.

Hemos conocido casos de personas de edad avanzada o de deudores que han quedado sin trabajo y que, enfrentados a cobranzas judiciales, han perdido sus viviendas o están ante el riesgo de perderlas.

Si a esto agregamos que las personas que han servido de aval pueden ser ejecutadas y sus bienes, embargados y rematados, el problema es aún peor. En la creencia popular, mucha gente tenía entendido que ser aval no implicaba pagar la deuda. Pero ahora esto se materializa en cobranzas que terminan en el embargo y remate de bienes. Sabemos de algunos deudores que han perdido todo lo que tenían por deudas muy pequeñas.

El problema se agrava por el hecho de que las empresas de cobranza aplican al capital adeudado gastos de cobranza, honorarios de abogados, incluso gastos de oficina y de personal en montos tales que se llega a cifras finales prohibitivas, casi imposibles de pagar, al punto que ni siquiera las personas que muestran la voluntad de ponerse al día en las cuotas han podido cumplir. Por eso la limitación que estableció la Cámara, de un porcentaje del capital adeudado o de la cuota vencida, se acerca, sin ser la solución ideal, a lo que deberían cobrar por sus servicios estos sistemas de cobranza, que, por lo anteriormente dicho, se han desprestigiado mucho. En vez de ser un servicio, en este momento constituyen una coacción inaceptable para los deudores.

Esta situación nos ha motivado a intervenir en este debate para reclamar por la forma en que se apremia a los deudores, con procedimientos fuera de cualquier esquema normal. Nos interesa el proyecto tal como fue aprobado en la Cámara.

Por ello, votaré en contra de las modificaciones.

He dicho.

La señora **SAA**, doña Antonieta (Presidenta accidental).- Tiene la palabra el diputado señor Jarpa.

El señor **JARPA**.- Señor Presidente, quiero hacer algunas reflexiones con motivo de este proyecto de ley, en tercer trámite constitucional.

Algunos creen que el crecimiento económico permite la satisfacción de las personas, y como los ingresos de los chilenos han crecido en los últimos diez años en un ciento por ciento, podría pensarse que la mayoría de los habitantes de este país están más contentos. Sin embargo, se observa un aumento de las patologías en salud mental, que se traduce en la infelicidad de las personas.

Entre los problemas más serios que afectan a la población, tenemos la seguridad ciudadana, la salud, el desempleo; pero uno de los más serios es el pago de las deudas. Para bien o para mal, vivimos en una sociedad de consumo -en algunos aspectos, de consumismo-, lo que se refleja en la cantidad de 1 millón 400 mil familias con deudas con financieras o bancos.

DISCUSIÓN EN SALA

Muchas veces los compromisos no se contraen por consumo, sino para enfrentar enfermedades. Lo vimos ayer al tratar la "ley Fonasa".

Esta situación hace que haya más de cinco millones de personas endeudadas, de las que alrededor del 16 ó 18 por ciento, un millón de personas, no ha podido pagar por diferentes causas.

Si comparamos la actual situación con la exhibida en un informe de 1995, vemos que la clase media se encuentra endeudada tres veces sobre sus ingresos mensuales, con compromisos cuyo pago requiere entre 16 y 28 meses, y la mayoría tendría que destinar el 40 por ciento de sus ingresos al pago de sus deudas.

En la trilogía empleo, ingreso y consumo, estos años hemos visto una gran inseguridad en el empleo, por la alta cesantía y por la gente que desea ingresar al mundo del trabajo. Esto se traduce en que el 85 por ciento de las personas endeudadas se sienten inseguras; un tercio, totalmente protegidas, y la mitad, sin recursos que le permitan pagar sus deudas.

El proyecto en estudio, iniciado en moción del ex diputado Luis Valentín Ferrada y de los colegas Tuma y Encina, fue aprobado, en primer trámite constitucional, en 1997. Es decir, permaneció más de dos años en el Senado, y hoy ha vuelto a la Cámara totalmente cercenado en sus objetivos. Su propósito era defender al millón de personas que son perjudicadas por las cobranzas ilegales, en las que se recurre a los antiguos métodos del "far west" para amedrentar a los deudores. Es decir, su finalidad era sancionar a quienes recurren a procedimientos ilegítimos en las cobranzas. Además, debe restablecerse el límite de costos que establecía el proyecto de la Cámara.

Por estas razones, al igual que muchos colegas, votaré negativamente las modificaciones del Senado, pues atentan contra el verdadero objetivo del proyecto: defender a los deudores.

He dicho.

-----°-----

La señora **SAA**, doña María Antonieta (Presidenta accidental).- Tiene la palabra el diputado señor Salvador Urrutia.

El señor **URRUTIA**.- Señor Presidente, desde luego, el Senado ha equivocado el camino, pues el objetivo de la moción del ex colega Luis Valentín Ferrada y de los diputados Tuma y Aníbal Pérez, entre otros que también la patrocinamos, era proteger a los deudores de exacciones o expoliaciones provocadas por sistemas de cobranzas abusivos y arbitrarios.

El Senado, en definitiva, le ha dado más transparencia al sistema, pero no evita el crimen. Sólo regula cómo se le va a indicar a la víctima la forma en que actuará el criminal. Por lo tanto, ha cometido un grave error, por lo cual debe retomarse el sentido original de la moción: regular de manera tal que se eviten el abuso y el daño que se hacen a los deudores que, por razones involuntarias -cesantía, fracaso en los negocios, crisis asiática; en fin,

DISCUSIÓN EN SALA

problemas ajenos que han provocado el quiebre económico de muchos chilenos-, han dejado de pagar.

Los acreedores, las grandes empresas que venden productos electrodomésticos y de consumo, en general, que viven de los compradores, que obtienen grandes ganancias, que crecen y progresan gracias a ellos, en vez de ayudarlos, pretenden masacrarlos, ejecutarlos, embargarlos mediante procedimientos abusivos.

La relación tan asimétrica a favor de los vendedores debe ser cambiada por una de equilibrio, y la fijación del 5 por ciento de la deuda total como límite de la cobranza, es una medida racional, al igual que la obligación de informar sobre las sentencias y los acuerdos al Servicio Nacional del Consumidor, para crear un banco de datos que permita informar acerca de las empresas que se burlan y aprovechan de los consumidores.

Por lo tanto, rechazo el planteamiento del Senado y propongo que se envíe a Comisión Mixta el proyecto, con el objeto de que se retome el objetivo inicial y básico de la moción: evitar los abusos a que hoy son sometidos los deudores en Chile.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Jorge Ulloa.

El señor **ULLOA**.- Señor Presidente, se sabe que el ánimo de la Sala es rechazar las modificaciones del Senado. Por eso, sólo quiero precisar que se ha construido un completo acuerdo para evitar la sinvergüenzura -tan sencillo como eso- de empresas que se han hecho millonarias gracias a los problemas de la gente que no puede pagar, tanto del sector privado como público.

Para los deudores habitacionales, el nombre de Inverca, en realidad, produce escalofríos. Básicamente, se ha constituido en el verdadero verdugo de los chilenos más pobres, problema que se agudiza cuando no hay trabajo, y va a terminar un Gobierno que, en la práctica, entregará el país con casi un quince por ciento de cesantía.

Además, el propio Banco del Estado, por un préstamo a un pequeño empresario cuyo pago demoró un día -el vencimiento era un viernes y lo cubrió el lunes-, le cobró 6.500 pesos adicionales. Esto se llama "frescura", y contra ella la Cámara política está en contra.

Por estas razones, nosotros rechazaremos las modificaciones del Senado, ya que significan mantener, de una u otra forma, un sistema pernicioso e injusto, particularmente para los más pobres.

He dicho.

(Aplausos).

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Nelson Ávila.

El señor **ÁVILA**.- Señor Presidente, hay dos formas de abortar un proyecto. Una es rechazándolo de plano. Otra, desnaturalizándolo mediante indicaciones que alteren sustancialmente su sentido y resten eficacia a la norma. El Senado ha escogido este último recurso, desde luego muy sibilino, para oponerse a uno que responde a un verdadero clamor popular.

DISCUSIÓN EN SALA

Millones de modestos ciudadanos chilenos son objeto de una persecución infame por parte de empresas que, aprovechando los vacíos legales, han constituido, como se ha dicho, verdaderas mafias al servicio de grandes intereses. En particular, estos últimos corresponden al sector del gran comercio, que se ha repartido el país entero, sometiendo, en muchos casos, a la miseria y al hambre a pequeños comerciantes de provincia.

El cheque en garantía, ayer; las empresas que efectúan cobros ilegales, hoy, son muestras patéticas del "capitalismo salvaje" de que hablaba el Papa y al cual condenó en tan duros términos.

Vamos muy lentos en legislar para la debida protección de los derechos ciudadanos. Los chilenos, fundamentalmente los más modestos, están hoy a merced del juego brutal de intereses que en las cúpulas empresariales se lleva a cabo.

Las financieras, las isapres, las aefepes -todos intereses que están siendo manejados por grupos muy definidos del espectro económico del país-, se han convertido en un azote para la inmensa mayoría de los chilenos, quienes no tienen una legislación adecuada para defender sus más elementales derechos.

Lo que comentamos en la mañana y que atañe a las empresas de cobros ilegales, también se da en el ámbito estrictamente judicial. Cuando prospera una demanda, las grandes empresas comerciales cuentan con funcionarios judiciales que atienden al instante sus requerimientos y, además, con el auxilio de la fuerza pública, irrumpen en las casas de modestos chilenos, violentando puertas y ventanas, para hacer el debido chequeo de sus escasos bienes, muchas veces acumulados a lo largo de toda una vida de esfuerzo.

¿Quiénes son y con qué derecho esa gente, en nombre de la ley, irrumpen en la intimidad de los hogares de personas modestas para expropiar sus bienes? Hay una explicación: por desgracia, los derechos que verdaderamente hoy se defienden con eficacia en Chile son los de los grupos económicos más poderosos del país; pero cuando una persona modesta intenta cautelar un derecho por la vía judicial, pasarán años sin que logre su propósito. Y si el día de mañana requiere el concurso de la fuerza pública, es muy probable que ésta nunca esté a su disposición. Ése es el drama de la inmensa mayoría de los chilenos en una sociedad que ha privilegiado por sobre todas las cosas el lucro, el éxito y, en definitiva, el hedonismo más perverso, el cual ha distorsionado por completo los valores en que debe sustentarse una sociedad mínimamente sana.

Creo que debemos aprovechar este "veranito de San Juan" que parece vivir la Derecha en Chile. Próximos ya a una elección presidencial, como una especie de elemento mágico, la sensibilidad de los representantes de la Derecha se ha puesto a flor de piel. Ayer aportaron sus votos para eliminar el cheque en garantía; hoy también nos dan la unanimidad para vencer este inmenso obstáculo a la más elemental justicia ciudadana. Quizás mañana sería útil presentarles iniciativas que apuntaran hacia un perfeccionamiento de nuestra democracia para que la gente de menores recursos pueda, en la democracia de mañana, defender los derechos que hoy le son negados.

He dicho.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada señora Lily Pérez. La señora **PÉREZ** (doña Lily).- Señor Presidente, es patético escuchar lo que ha manifestado el diputado señor Ávila.

Soy de Derecha, y no tengo que dar explicaciones a nadie por mi sensibilidad social. Tampoco debo explicar a nadie mi pasado, porque lo tengo limpio. Ni la moral, ni la ética, ni los derechos humanos, ni la honestidad, ni la sensibilidad social son patrimonio de un sector político ni monopolio de la Concertación. Todos los sectores políticos tienen personas correctas, humanas, sensibles; de manera que hacer festín en la Cámara de Diputados, con un discurso político, sobre un tema que aqueja a tantos millones de chilenos, es pura demagogia y nada de seriedad.

Estamos hablando sobre algo que afecta definitivamente a las personas. Pero éstas son afectadas no sólo por las empresas de cobranza que muchas veces se constituyen en verdaderos usureros para coaccionar a las personas, sino también por otras, como Inverca, empresa privada de cobranzas que mencionó el diputado señor Ulloa, la cual cobra las deudas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

¿Cuántas veces me ha tocado ir a reclamar al Serviu Metropolitano porque esta empresa, que presta servicios al Estado, trata de la manera más humillante a la gente que vive en la villa Santa Teresa, de La Florida, que resultó afectada por el aluvión? No digamos, entonces, que sólo las empresas de cobranza están dirigidas por los poderosos. Estarán dirigidas por los poderosos de turno, que no siempre corresponden a los poderosos políticos.

No debemos ser demagógicos, sino objetivos y realistas. Este no es un proyecto político respecto del cual un grupo de la Concertación vino a exponer un tema; porque, además del diputado señor Aníbal Pérez, del PPD, lo patrocinó también el ex diputado señor Luis Valentín Ferrada, miembro de nuestro partido político. Por lo tanto, no hagamos festín ni alarde político para que la gente, a través de la televisión, se entere de que sólo algunos tuvieron esa sensibilidad social.

Dimos nuestra unanimidad a la iniciativa no gracias "al veranito de San Juan", sino porque estimamos de madurez política aceptar que ya es hora de que en nuestro país la gente sea valorizada por lo que es y no por lo que tiene. Eso, en este cambio de milenio, constituye una tremenda lección para los que somos de Derecha, para los que son de Izquierda y para los que son de Centro.

Esto no es patrimonio de un sector político; es patrimonio de la gente, y nosotros representamos a la gente de nuestros distritos. ¿O acaso los diputados del Partido por la Democracia sólo representan a la gente de Izquierda?

Termino diciendo, al margen de todo lo que se ha expresado, que se deben establecer sanciones mucho más altas para los "palos blancos", para aquellos que tienen acceso a información privilegiada y, cuando saben que va a salir a remate una casa, un departamento, una parcela o cualquier bien, llaman por teléfono para avisar su participación, ponen un "palo blanco", éste lo compra a precio de huevo y se quedan con un montón de propiedades. Tenemos que

DISCUSIÓN EN SALA

hincarle el diente a este problema y aumentar las penas para sancionar esta verdadera red de tráfico de influencia.

En Chile hay mafias que se aprovechan de la ignorancia de las personas sobre las cobranzas judiciales, quienes no saben qué hacer cuando golpean sus puertas y les dicen que son empleados de una empresa de cobranzas. Finalmente, los hacen pasar cuando les muestran una credencial. La gente en Chile es respetuosa de las credenciales; confía en las autoridades y, por esa razón, siempre trata de pagar sus deudas. No se trata de personas que hayan cometido un delito, sino de quienes quieren tener una mejor calidad de vida para ellos y sus familias, lo cual han buscado a través del crédito.

Por lo tanto, hay que hacer menos gárgaras con la democracia, dejar de hablar del patrimonio de algunos sectores políticos y votar hoy este proyecto, a fin de demostrar al país que, una vez más, en este Congreso, la gente es sensata y, al margen de lo que apruebe el Senado y de lo que señalen algunos senadores, incluso de mi propio sector político, está muy claro que ya es bueno terminar con este abuso.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Ortiz.

El señor **ORTIZ**.- Señor Presidente, en estos casi diez años que me ha correspondido representar a mi distrito, de repente siento una pena muy grande, porque aquí cada uno trata de tener un patrimonio que no es de nadie, y en las sesiones se descalifican unos con otros en función de lo que significan el "marketing" y los medios de comunicación.

En ese aspecto tengo otro concepto del servicio público y otra forma de hacer política.

No pensaba intervenir en este debate; pero luego de escuchar la discusión durante la mañana, me siento obligado a hacerlo.

Aquí nadie es dueño de la verdad absoluta, porque estamos primeramente quienes creemos en otros conceptos de la vida. Es cierto que todos los seres humanos tenemos debilidades, fortalezas, cometemos errores y tratamos de cumplir con nuestro deber de parlamentarios.

A mi juicio, ¿cuál es la verdad de este proyecto?

Esta es una iniciativa del ex diputado señor Luis Valentín Ferrada y del diputado señor Aníbal Pérez. Pero cuando empiezan las descalificaciones recíprocas, la opinión pública no entiende nada; porque con la Constitución del 80 se le quitaron muchas atribuciones a este Parlamento; entre otras, prácticamente limitar su facultad de presentar mociones. Incluso, tuve conocimiento de que un par de abogados de Concepción le entregó al honorable colega Pérez antecedentes reales y fidedignos de una realidad cruel que vivía una serie de personas de la Octava Región.

En consecuencia, tengo el convencimiento de que los autores de esta iniciativa actuaron con seriedad, trataron de solucionar un problema que, en promedio, afecta a no menos de ochocientos mil chilenos y se dieron cuenta de que había que presentar un proyecto que significara una solución efectiva y real del problema de las cobranzas extrajudiciales, a fin de evitar el uso de resquicios legales para cometer usura, principalmente con la gente más necesitada.

DISCUSIÓN EN SALA

Voy a retomar el fondo de este proyecto a través de la siguiente pregunta: ¿Qué importa en este instante?

Se está planteando un mínimo y un máximo en todo lo que significan las deudas vencidas; se está tratando de solucionar el tema de todo lo que son los créditos de consumo, como las operaciones de créditos, establecidas por la ley N° 18.010, dictada antes de que funcionara este Congreso. Ahora se está tratando de modificar esta normativa. Sin embargo, ¿cuál es la realidad?

En el Senado votaron en contra de esta moción dieciséis senadores -todos de la Derecha-, y un senador -lo lamento-, el Presidente del Senado, que es de mi Partido, se abstuvo. Esa es la realidad. Eso es lo que tiene que saber el país, y cada uno debe asumir su responsabilidad. Es cierto y estoy convencido de que la inmensa mayoría de esta Cámara va a votar en contra de las modificaciones del Senado. ¡Demostrémoslo! Esa es la mejor forma de ser consecuente, de mirar hacia adelante sin descalificaciones y de no crear situaciones de distinta naturaleza. No proceder así implica, en el fondo, matar esta institución que tanto queremos.

Por eso, votaremos en contra de todas las modificaciones del Senado.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Cerrado el debate.

La votación de este proyecto se efectuará al final del Orden del Día.

-Con posterioridad, la Sala se pronunció sobre este proyecto en los siguientes términos:

El señor **MONTES** (Presidente).- En votación las modificaciones propuestas por el Senado al proyecto de ley que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la negativa, 80 votos. No hubo votos por la afirmativa ni abstenciones.

El señor **MONTES** (Presidente).- Rechazadas las modificaciones propuestas por el Senado.

Propongo integrar la Comisión Mixta, encargada de resolver las discrepancias suscitadas durante la tramitación de este proyecto, con los diputados señores Aníbal Pérez, Alberto Espina, Francisco Bartolucci, Aldo Cornejo y Juan Ramón Núñez.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Álvarez-Salamanca, Allende (doña Isabel), Ascencio, Bartolucci, Bertolino, Rozas (doña María), Caraball (doña Eliana), Ceroni, Cornejo (don Aldo), Cornejo (don Patricio), Correa, Delmastro, Dittborn, Elgueta, Encina, Errázuriz, Espina, Fossa, García-Huidobro, Girardi, González (doña Rosa), Gutiérrez, Hales, Huenchumilla, Jaramillo, Jarpa, Jeame Barrueto, Jiménez, Jocelyn-Holt, Krauss, Kuschel, Leal, Longton, Lorenzini, Martínez (don Rosauero), Martínez (don Gutenberg), Melero, Molina, Monge, Montes, Mora, Mulet, Muñoz (don Pedro), Muñoz (doña Adriana), Naranjo, Navarro, Ojeda, Olivares, Orpis, Ortiz, Ovalle (doña María Victoria), Palma (don Osvaldo), Palma (don Andrés), Palma

DISCUSIÓN EN SALA

(don Joaquín), Pérez (don José), Pérez (don Aníbal), Pérez (doña Lily), Pollarolo (doña Fanny), Prochelle (doña Marina), Prokurica, Reyes, Riveros, Rocha, Rojas, Saa (doña María Antonieta), Salas, Seguel, Silva, Soto (doña Laura), Tuma, Ulloa, Urrutia, Valenzuela, Van Rysselberghe, Vargas, Vega, Velasco, Vilches, Walker (don Ignacio) y Walker (don Patricio).

OFICIO RECHAZO MODIFICACIONES

3.2. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora

Se rechazan las modificaciones del Senado. Fecha 20 de octubre, 1999.

A S. E. EL
PRESIDENTE
DEL
H. SENADO

Oficio N° 2609

VALPARAISO, 20 de octubre de 1999

La Cámara de Diputados, en sesión de esta fecha, ha desechado la enmienda propuesta por ese H. Senado al proyecto de ley que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 68 de la Constitución Política de la República, esta Corporación acordó designar a los señores Diputados que se señalan para que la representen en la Comisión Mixta que debe formarse:

- don Francisco Bartolucci Johnston
- don Aldo Cornejo González
- don Alberto Espina Otero
- don Juan Ramón Núñez Valenzuela
- don Aníbal Pérez Lobos

mip/megs
S.7ª

Lo que tengo a honra decir a V.E., en respuesta a vuestro oficio N° 15.085, de 7 de octubre de 1999.

Acompaño la totalidad de los antecedentes.

Dios guarde a V.E.

OFICIO RECHAZO MODIFICACIONES

CARLOS MONTES CISTERNAS
Presidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario de la Cámara de Diputados

INFORME COMISION MIXTA

4. Trámite Comisión Mixta: Senado-Cámara de Diputados

4.1. Informe Comisión Mixta

Cámara de Diputados, Fecha 16 de noviembre, 1999. Cuenta en Sesión 17, Legislatura 341.

INFORME DE LA COMISIÓN MIXTA relativa al proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

BOLETIN N° 1990- 03

**HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS,
HONORABLE SENADO:**

La Comisión Mixta constituida de conformidad a lo dispuesto por el artículo 68 de la Constitución Política tiene el honor de proponeros la forma y modo de resolver las divergencias suscitadas entre ambas Cámaras del Congreso Nacional, durante la tramitación del proyecto de ley de la referencia.

La H. Cámara de Diputados, en sesión celebrada el día 20 de octubre de 1999, designó como integrantes de la Comisión Mixta a los HH. Diputados señores Francisco Bartolucci Johnston, Aldo Cornejo González, Alberto Espina Otero, Juan Ramón Núñez Valenzuela y Aníbal Pérez Lobos.

El H. Senado, por su parte, en sesión celebrada el día 4 de noviembre, nombró para este efecto a los HH. Senadores miembros de su Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento.

La Comisión Mixta se constituyó el día 9 de noviembre de 1999, con la asistencia de sus miembros HH. Senadores señores Díez, Larraín, Viera-Gallo, Zaldívar, don Adolfo, y Zurita, y HH. Diputados señores Bartolucci, Cornejo, Espina, Núñez y Pérez Lobos. Eligió, por unanimidad, como Presidente al H. Senador señor Hernán Larraín Fernández.

Además de sus integrantes, asistieron a la discusión de este proyecto de ley el señor Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción, don Jorge Leiva Lavalle, el señor Ministro Secretario General de la Presidencia de la República, don José Miguel Insulza Salinas, el H. Diputado señor Eugenio Tuma Zedán, y

INFORME COMISION MIXTA

el señor Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción don Luis Sánchez Castellón.

- - -

Las divergencias suscitadas entre ambas Cámaras radican en el rechazo que la H. Cámara de Diputados efectuó, en el tercer trámite constitucional, a la modificación propuesta por el H. Senado en el segundo trámite constitucional.

En efecto, en el primer trámite, la Cámara de Diputados contempló un artículo único, dividido en cuatro incisos, cuya finalidad era sancionar pecuniariamente el uso de presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos en la cobranza extrajudicial de deudas provenientes de créditos de consumo, como asimismo, de operaciones de crédito de dinero reguladas en la ley N° 18.010, y los cobros indebidos que de ella se originen. El monto de la multa fluctuaría entre el 25% y el 100 % del capital adeudado, la que se aplicaría de acuerdo a la gravedad de los hechos y antecedentes que se acompañaren, y sin perjuicio de la obligación de restituir al deudor lo que se le hubiere cobrado en exceso.

Establecía la presunción legal de que existía cobro indebido cuando los gastos de cobranza resultasen superiores al 5% del capital adeudado o de la cuota vencida, y fijaba un límite mínimo para el gasto de cobranza ascendiente a 0,10 unidades de fomento, independientemente del monto de la deuda que se cobre.

En seguida, entregaba al Juez de Policía Local del domicilio del deudor competencia para conocer de estas infracciones, de acuerdo al procedimiento establecido en los artículos 51 y siguientes de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, y disponía que una copia de la sentencia dictada por el Juez de Policía Local se enviase al Servicio Nacional del Consumidor.

El H. Senado, en el segundo trámite constitucional, reemplazó el proyecto de ley, considerando dos artículos: en el primero introdujo sendas modificaciones a la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, y con el segundo realizó enmiendas al delito de amenazas tipificado en el Código Penal.

El propósito fue sustituir el enfoque exclusivamente punitivo que consagraba la iniciativa aprobada por la H. Cámara de Diputados, sustituyéndolo por reglas sustantivas, tendientes, entre otros aspectos, a consagrar el derecho del consumidor de contar con la información referida a las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial en forma previa al otorgamiento del crédito, incorporar la posibilidad de pagar directamente a su acreedor y reafirmar la obligación del acreedor respecto de la empresa de cobranza en cuanto a solucionar los gastos y honorarios de ésta.

INFORME COMISION MIXTA

En ese contexto, insertó tales reglas en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, haciéndolas aplicables también a las operaciones de crédito de dinero, pero sin afectar la capacidad reguladora, más flexible, del Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras.

Asimismo, considerando que en lo sustancial las presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos a que se refería el proyecto de ley eran susceptibles de configurar el delito de amenazas –por lo que su castigo con la sola multa disminuiría la magnitud de su reproche punitivo–, introdujo modificaciones en la descripción de ese delito, para facilitar que se configure tal conducta respecto de los actos de cobranza extrajudicial que así lo justifiquen.

Con el objeto de contribuir a zanjar las discrepancias existentes entre ambas Cámaras, S.E. el Presidente de la República formuló diversas proposiciones, tendientes por una parte, a enmendar el artículo 39 de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, y, por otra, a adicionar tres preceptos, signados como artículos 39 C, 39 D y 39 E, a los que había contemplado en el segundo trámite constitucional el H. Senado.

La Comisión Mixta acordó, por unanimidad, tomar como documento base de su discusión el texto aprobado por el H. Senado, criterio que también siguió el Ejecutivo en sus proposiciones.

Artículo 1º

Introduce tres modificaciones a la ley N° 19.496, que constan en sendos numerandos.

Número 1

Sustituye la letra e) del artículo 37, con el objeto de que en toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor ponga a disposición de éste información sobre el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, dentro de los cuales se incluye expresamente los honorarios que corresponda, a fin de que el consumidor pueda calcular íntegramente la cantidad que podría verse obligado a solucionar por este concepto, y, además, sobre las modalidades y procedimientos que tendrá esa cobranza extrajudicial.

- Fue aprobado, en los mismos términos, por la unanimidad de la Comisión Mixta, integrada por los HH. Senadores señores Díez, Larraín, Viera-Gallo, Zaldívar, don Adolfo, y Zurita y HH. Diputados señores Bartolucci, Cornejo, Espina, Núñez y Pérez, don Aníbal.

INFORME COMISION MIXTA

Número 2

Intercala dos nuevos incisos en el mismo artículo 37.

El nuevo inciso segundo enuncia ciertos aspectos que deberá contener la información que se proporcione sobre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial: si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros que identificará, los horarios en que se efectuará, y la eventual información que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley sobre protección de datos de carácter personal. Además, ordena que las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán afectar la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor, y deberán realizarse durante los días y horas que declara hábiles para la práctica de actuaciones judiciales el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, esto es, los días no feriados y las horas que median entre las ocho y las veinte horas.

El nuevo inciso tercero permite que, en el caso de las operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, el proveedor modifique anualmente las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial, tanto por razones de mercado como por el eventual reemplazo de la empresa a la que tiene encargada la cobranza, pero con la limitación que dichos cambios se informen con una anticipación mínima de dos períodos de pago, que se dispongan para todos los consumidores, en términos de que no se discrimine entre ellos, y que no resulten más gravosos ni onerosos que el sistema preexistente.

La Comisión Mixta consideró, junto con este numerando, en primer lugar, los nuevos incisos segundo y tercero que el Ejecutivo propuso agregar al artículo 39, por cuanto se refieren a la misma materia.

En efecto, en ellos se sugería señalar que incurrirán en infracción a la ley los proveedores o las empresas de cobranzas que, en las gestiones de cobranza extrajudicial de los créditos a que se refiere el artículo 37, envíen a los deudores documentos que aparenten ser demandas judiciales o escritos propios de un procedimiento ejecutivo o preparatorio de la vía ejecutiva, o efectúen visitas o llamados telefónicos al domicilio del deudor, directamente o a través de dependientes, en días y horas no hábiles según las normas comunes a todo procedimiento del Código de Procedimiento Civil; como asimismo los referidos proveedores y empresas de cobranzas que dirijan comunicaciones o avisos dando cuenta de la morosidad del consumidor a terceros ajenos a la obligación, tales como parientes, vecinos, compañeros de trabajo y jefes.

INFORME COMISION MIXTA

La Comisión Mixta concordó en que lo que hacen en definitiva las reglas propuestas por el Ejecutivo, es complementar las disposiciones aprobadas por el Senado respecto del artículo 37, puesto que sólo persiguen detallar algunas de las conductas de cobranzas extrajudicial prohibidas.

En atención a lo anterior, la Comisión Mixta decidió incorporar dichas conductas, de manera más sucinta, dentro de las que veda el artículo, de forma tal que su incumplimiento constituya una infracción a la ley sobre la protección de los derechos de los consumidores, en los términos que contempla más adelante el nuevo artículo 39 A que el Senado propone incorporar al referido cuerpo legal.

El H. Diputado señor Bartolucci propuso, con el objeto de salvar una posible omisión normativa de algunas conductas que pudieran presentarse en la practica, agregar una frase genérica en términos de que constituya infracción a los derechos del consumidor el uso de toda presión, amenaza o arbitrio ilegítimo que se utilice en los procedimientos de cobranza extrajudicial.

La Comisión Mixta fue partidaria de no incluir esa frase, por tres razones. En primer lugar, porque las conductas que se han considerado en la disposición comprende la totalidad de los casos o procedimiento que son usados en la actualidad, que han sido usados anteriormente, y que se entienden como abusivos o arbitrarios. En segundo lugar, porque una disposición de esa naturaleza podría ser estimada inconstitucional a partir de la prohibición, consagrada en el número 3 del artículo 19 de la Constitución Política, de establecer conductas punibles sin describirlas expresamente en la ley. Y tercero, porque prefirió regular todo lo concerniente a las amenazas en la legislación respectiva, es decir, en el Código Penal, en donde el artículo 2º del H. Senado introduce enmiendas con la finalidad de considerar de modo más apropiado las distintas hipótesis que pueden darse con ocasión de un procedimiento de cobranza extrajudicial.

Las modificaciones al artículo 37 propuestas por el H. Senado se aprobaron, con la mención del número de la ley sobre protección de los datos de carácter personal y la regulación en un inciso separado de las conductas prohibidas de cobranza extrajudicial, por la unanimidad de los integrantes de la Comisión Mixta, HH. Senadores señores Díez, Larraín, Viera-Gallo, Zaldívar, don Adolfo, y Zurita y HH. Diputados señores Bartolucci, Cornejo, Espina, Núñez y Pérez, don Aníbal.

A continuación, la Comisión Mixta debatió el artículo 39 E propuesto por el Ejecutivo, en el cual se regula los montos máximos a cobrar por concepto de cobranzas extrajudiciales, norma que había considerado el texto aprobado por la H. Cámara de Diputados bajo la fórmula de la presunción legal de que sobre determinado monto -5%- el cobro era indebido.

INFORME COMISION MIXTA

La propuesta del Ejecutivo, en cambio, dispone que las cantidades que deban pagar los deudores morosos, por concepto de gastos originados en las gestiones de cobranza extrajudicial de las deudas impagas provenientes de los créditos a que se refiere el artículo 37, no podrán exceder de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida, según el caso, y conforme a la siguiente escala progresiva:

1. En obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%.
2. Por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%.
3. Por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%.

Precisa, finalmente, que dichos porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros quince días de atraso.

El señor Ministro de Economía, consultado acerca de la forma en que se habían determinado los montos y porcentajes anteriormente expresados, señaló que fueron estimados a partir del estudio que efectuó el Servicio Nacional del Consumidor, y reflejan los costos razonables que podrían cobrarse por esta actividad sin afectar de manera significativa a ninguno de los actores en juego.

Sobre el particular, hizo llegar a la Comisión Mixta los resultados del estudio elaborado por el Departamento de Estudios Económicos del Servicio Nacional del Consumidor acerca del cobro de intereses moratorios y gastos de cobranza en las principales casas comerciales y entidades financieras del país. Entre las conclusiones de este estudio, se expresa que la no cancelación oportuna de las obligaciones adquiridas con dichas entidades conlleva para el deudor un recargo por el cobro de las deudas atrasadas, que surge porque encargan a una empresa, especializada en la materia, la gestión de recuperación de las deudas impagas. El monto del recargo constituiría el aspecto principal de los costos que genera el incumplimiento en el pago de la obligación contraída, y ese recargo puede llegar a ser un importante vía de ingreso para el acreedor cuando la empresa de cobranza es en realidad filial o coligada de la que otorgó el crédito, lo que además implicaría que el acreedor elude las restricciones impuestas por las leyes N° 18.010 y 19.528.

En este mismo orden de ideas, se añade que los planes tarifarios que contienen dichos recargos optan entre dos fórmulas. Una, que es utilizado por aproximadamente el 60% de las unidades muestrales del estudio de las

INFORME COMISION MIXTA

instituciones financieras, considera un monto fijo de dinero, en pesos o en unidades de fomento, que varía en función de los días de atraso y del valor de las cuotas atrasadas. Pasado un límite de tiempo, que fluctúa entre los 90 y los 180 días, algunos cambian el sistema de cálculo aplicando un porcentaje de recargo sobre la deuda o saldo de la misma. Una segunda opción, a la que se sujetan aproximadamente el 60% de las multitiendas y casa comerciales, contempla un porcentaje de la cuota de dinero atrasada, la que no podrá ser inferior a una determinada cifra, también en pesos o en unidades de fomento, o superior a otra, y que varía en función de los días de mora. Pasado un cierto plazo, entre 70 y 180 días, algunas de ellas cambian el sistema de cálculo, aplicando como recargo un porcentaje de la deuda o saldo de la misma.

Las conclusiones del estudio prosiguen señalando que, en general, cada empresa define su propio plan de cobranza, estableciendo diferentes recargos en función de los días de atraso o de las cuotas de dinero impagas, lo que genera un sistema de tarifas de gastos de cobranza bastante heterogéneo. Se destaca que la revisión de tres casos prácticos permitió constatar que, en créditos concedidos por multitiendas y casas comerciales, los gastos promedio de cobranza fluctúan entre un 6,6% y un 25, 1%, según el monto de la deuda y los días de atraso en el pago de las cuotas correspondientes; en créditos de consumo ofrecidos por instituciones financieras los recargos promedio oscilan entre un 10, 7% y un 41,4%, también en atención a las variables antes indicadas y , finalmente, en las tarjetas de créditos otorgadas por instituciones financieras, la variación que se observa es entre un 8,8% y un 44,3 %. El detalle de estos valores, y de las variables que ellos consideran, se encuentra desarrollado en diversos cuadros estadísticos.

En seguida, puntualizan que en general los recargos de cobranza aumentan en la medida que los días de atraso se incrementan, observándose, sin embargo, una disminución si el valor de las cuotas impagas asciende. En promedio, los recargos de cobranza de los créditos otorgados por multitiendas son inferiores a los créditos de consumo y tarjetas de crédito ofrecidos por instituciones financieras, salvo cuando se trata de cuotas impagas de \$100.000, ya que, en este caso, si la mora alcanza a los 60 y 90 días, los recargos de cobranza menores estarían asociados a las tarjetas de crédito. Sólo en el caso que la mora llegue a 90 días, el recargo de cobranza de los créditos de consumo sería inferior al de los créditos concedidos directamente por las multitiendas y casas comerciales.

Las referidas conclusiones terminan manifestando que, sólo una vez que hayan transcurrido entre los 90 y los 180 días de atraso, y dependiendo de la empresa que se trate, las deudas impagas pueden pasar a cartera vencida y ser enviadas a cobranza judicial, en cuyo caso los costos procesales, penales y personales serán de cargo del deudor. En general, las empresas no especifican el día en que puede ocurrir tal acción, como tampoco señalan el valor monetario que encierra tal circunstancia.

INFORME COMISION MIXTA

Sobre el particular, el H. Senador señor Larraín reiteró las dudas de constitucionalidad y de mérito que suscita la fijación de tarifas para la realización de la cobranza extrajudicial, que se expresaron con ocasión del estudio de esta iniciativa legal en el H. Senado, y en especial, en su Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento. Como se señaló en dicha oportunidad, la fijación en la ley de un porcentaje máximo puede ocasionar que no alcancen a cubrirse los gastos, e incluso que sean económicamente incobrables las deudas de poca cuantía, lo que llevará a los bancos o casas comerciales a evitar el riesgo denegando la concesión de créditos de bajo monto, elevando los requisitos para su otorgamiento y, en todo caso, aumentando los intereses, con el consiguiente perjuicio para los consumidores o clientes de reducida capacidad económica.

Añadió que el estudio del Servicio Nacional del Consumidor que se acaba de reseñar es demostrativo de las amplísimas diferencias que existen en relación con los montos cobrados en la actividad de la cobranza extrajudicial, que comprende diversas variables como plazos, montos y entidad involucrada en el crédito, lo que constituye una demostración clara de la inconveniencia de fijar en la ley algún tipo de tarifa o de monto máximo por la realización de dichas cobranzas.

En ese sentido, como un mecanismo alternativo a la rigidez que naturalmente está asociada a la fijación de tarifas por ley, y en el ánimo de que, no obstante las prevenciones señaladas anteriormente, pudiera resultar adecuado limitar los costos que la cobranza signifique para el deudor, propuso que periódicamente alguna entidad pública con experiencia en el estudio y determinación de precios similares señale los montos máximos a cobrar, tal como ocurre en la actualidad con la determinación del interés máximo convencional que fija la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para las operaciones de crédito de dinero. Preciso que una proposición de esta naturaleza, lógicamente, debería ser formulada por el Ejecutivo, toda vez que ello significaría entregar una atribución a un servicio público, para lo cual, constitucionalmente, los parlamentarios carecen de iniciativa.

Sugirió, al efecto, establecer que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, oyendo al Servicio Nacional del Consumidor, determine trimestralmente, sobre la base de estudios técnicos, las tasas máximas que podrán cobrarse por concepto de gastos de cobranza judicial, de acuerdo a los montos de las operaciones y a los plazos durante los cuales el crédito esté impago. Las tasas respectivas se publicarían en el Diario Oficial.

Después de estudiarse el tema por la Comisión Mixta, el señor Ministro de Economía manifestó que, considerando que ninguna de las dos fórmulas reunía consenso, el Ejecutivo estimaba preferible retirar su propuesta de fijar por ley las tarifas, y dejar entregada la materia a la decisión de la Comisión

INFORME COMISION MIXTA

Mixta, para evaluar posteriormente, dentro del plazo de que dispone S.E. el Presidente de la República para formular observaciones al proyecto de ley que apruebe el Congreso Nacional, la conveniencia de establecer algún tipo de monto máximo que se pudiera cobrar por la realización de las cobranzas extrajudiciales.

Frente a esa circunstancia, el H. Senador señor Viera-Gallo declaró que hacía suyo el artículo propuesto por el Ejecutivo y solicitaba que la Comisión Mixta se pronunciara sobre el particular. En su concepto, esa disposición representa, con algunas variaciones, lo que en la actualidad son los costos de la cobranza extrajudicial que realizan las instituciones financieras y las casas comerciales en relación con los créditos sobre \$100.000, según se desprende de los cuadros informativos que acompañan a las conclusiones del estudio del Servicio Nacional del Consumidor. De acuerdo a esa información, el monto mínimo que se cobra en la actualidad asciende a un 5% del valor de la cuota impaga, y el monto máximo se eleva entre un 14% y un 17%. Añadió que, aun cuando en esas tablas se observan variaciones de acuerdo al plazo de la mora, distinguiendo entre 30, 60 y 90 días, no es conveniente incluir este factor en la iniciativa legal.

La unanimidad de los integrantes de la Comisión Mixta entendió necesario establecer alguna tarifa o monto máximo a cobrar por la realización de la cobranza extrajudicial, ya que en la actualidad su ausencia de regulación constituye uno de los principales obstáculos para que las personas que tienen créditos impagos puedan darles una adecuada solución. Ese hecho resulta especialmente preocupante, ya que existen informes públicos que detallan la situación de endeudamiento de las personas, y que en definitiva les impiden actuar comercialmente. Por ello, resulta indispensable evitar que se exija a los deudores pagar grandes sumas por concepto de cobro extrajudicial para poder normalizar su situación, lo que en definitiva los imposibilita de hacerlo. A lo anterior se agrega que, del análisis de la información proporcionada, es posible advertir una gran variación en los montos que son cobrados por la realización de esta actividad.

Coincidió, por último, en que no se está en presencia de un mercado transparente, ya que no funciona la libre competencia en la medida que existe una vinculación por lo común entre las empresas de cobranza y los casas comerciales o entidades bancarias y financieras.

Atendido el hecho de que el señor Ministro de Economía manifestó que el Ejecutivo no daba su patrocinio a la sugerencia efectuada por el H. Senador señor Larraín, aun cuando varios de los señores integrantes de la Comisión Mixta la respaldaron, la mayoría de ésta se inclinó por acoger la proposición del H. Senador señor Viera-Gallo, que inicialmente formuló el Ejecutivo. Estimó que la ausencia del plazo como un factor que incida en la determinación del porcentaje a aplicar se justifica, debido a que, por la naturaleza de las empresas de cobranza, no se registran variaciones significativas en sus

INFORME COMISION MIXTA

procedimientos, y por tanto, en el costo, a diferencia de lo que ocurre con otras empresas prestadoras de servicios o productoras de bienes.

En atención a lo anterior, la mayoría de la Comisión Mixta, integrada los HH. Senadores señores Díez, Viera-Gallo, Zaldívar, don Adolfo, y Zurita y HH. Diputados señores Bartolucci, Cornejo, Espina, Núñez y Pérez, don Aníbal, acordó incorporar esa propuesta con la redacción que se consigna en el texto que proponemos, como inciso segundo del artículo 37 de la ley de protección de los derechos de los consumidores. De esta forma, su incumplimiento será sancionado en el artículo 39 A como infracción a dicho cuerpo legal.

El H. Senador señor Larraín se abstuvo por las razones que lo movieron a presentar su sugerencia personal, y anunció que solicitará al Presidente de la República que formule un veto a esta iniciativa legal en esos términos.

Número 3

Intercala dos artículos nuevos en la ley sobre protección de los derechos de los consumidores.

De acuerdo con el artículo 39 A, constituye infracción a ese cuerpo legal la exigencia de gastos de cobranza distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo al artículo 37, letra e), antes señalado; la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial que estén prohibidos por el inciso segundo del artículo 37, que sean diferentes de los que se dieron a conocer en virtud de la misma disposición o, en su caso, que sean distintos de los vigentes a consecuencia de los cambios introducidos conforme al inciso tercero del mismo artículo, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38.

- Se aprobó en forma unánime por la Comisión Mixta, con las solas adecuaciones derivadas de los cambios efectuados al artículo 37. Votaron los HH. Senadores señores Díez, Larraín, Viera-Gallo, Zaldívar, don Adolfo, y Zurita y HH. Diputados señores Bartolucci, Cornejo, Espina, Nuñez y Pérez, don Aníbal.

Con el artículo 39 B, se establece que, si se cobra extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida, incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una persona para estos efectos. Ello no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba.

Agrega el precepto que, por la recepción del pago, terminará el mandato que hubiere conferido el proveedor, quien deberá dar aviso inmediato al

INFORME COMISION MIXTA

mandatario para que se abstenga de proseguir en el cobro, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que establece el artículo 2158 del Código Civil.

Finalmente, hace aplicable esta regla y los preceptos de los artículos 37, letra e) e incisos segundo y tercero, y 39 A a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador.

La unanimidad de los integrantes de Comisión Mixta estuvo de acuerdo con este artículo, con la sola excepción del alcance que debía darse al derecho del consumidor de pagar directamente "el total de la deuda vencida", en relación con las cláusulas de aceleración de la deuda que se pactan habitualmente.

La posición mayoritaria de la Comisión Mixta fue de permitir que el deudor pudiera optar entre pagar sólo las cuotas vencidas, es decir, aquella parte de la deuda que estaba incumplida, o bien la totalidad del crédito, ya que estimó que la cláusula de aceleración sólo tiene aplicación tratándose de la cobranza judicial, y no de la extrajudicial. Se estimó que, para el adecuado funcionamiento de todo el sistema comercial, resulta indispensable permitir esta forma de pago, ya que no es lógico que, si el deudor se atrasa algunos días en el pago de una de las cuotas del crédito contratado, no pudiera pagar dicha cuota, sino que se le exigiera la totalidad de éste.

La posición de minoría fue sustentada por el H. Senador señor Díez, quien declaró que, aunque entendía los razonamientos de orden comercial, consideraba que dicha cláusula, al estar pactada en el contrato en beneficio del acreedor, constituye un derecho para éste que debe serle reconocido, sea en la cobranza judicial como extrajudicial. Por lo tanto, siempre que se produzca el incumplimiento de una cuota del crédito, si opera dicha cláusula, inmediatamente éste se hace exigible en su totalidad, y, en consecuencia, no podría imponerse al acreedor el deber de recibir el pago solamente de las cuotas vencidas, sin perjuicio, desde luego, que voluntariamente lo aceptara.

- En definitiva, la Comisión Mixta, por la mayoría de los HH. Senadores señores Larraín, Viera-Gallo, Zaldívar, don Adolfo, y Zurita y HH. Diputados señores Bartolucci, Cornejo, Espina, Núñez y Pérez, don Aníbal, acordó incluir en la disposición la facultad del deudor de pagar la deuda vencida o las cuotas impagas. Votó en contra el H. Senador señor Díez, por las razones que expresó en su oportunidad.

Se dejó constancia que, en virtud de la cláusula de aceleración, el acreedor, no obstante esta facultad del deudor, conserva siempre la posibilidad

INFORME COMISION MIXTA

de recurrir a la vía judicial para exigir el pago de la totalidad del crédito insoluto.

- - -

Los nuevos artículos 39C y 39 D que el Ejecutivo propuso adicionar a la ley N° 19.496 proponían regular la cobranza judicial de cierto tipo de créditos.

En efecto, de acuerdo al artículo 39 C se disponía que, si con ocasión de la concesión de una línea de crédito y/o tarjeta de crédito por parte de un establecimiento comercial, y con el objeto de facilitar el cobro de las sumas que resulten de su utilización, se otorgare mandato por el consumidor al proveedor del crédito, facultándolo para completar la fecha de expedición y la cantidad a que asciende el pagaré o letra de cambio por él suscritos, o facultándolo para suscribir dichos documentos, el acreedor deberá acreditar en la ejecución a que dé lugar el cobro de esos instrumentos, los términos y fundamentos según los cuales complementó o suscribió el referido pagaré o letra de cambio.

Se agregaba que, en el caso a que se refiere el inciso anterior, al ejercicio de las acciones que nacen de la letra de cambio o pagaré el aceptante podría oponer, como defensa o excepción, el no cumplimiento por parte del acreedor de las obligaciones allí señaladas.

De conformidad al artículo 39 D, se establecía que, cuando a raíz del incumplimiento en el pago de obligaciones de carácter económico, financiero, bancario y comercial, el acreedor hubiere comunicado el hecho a un registro o banco de datos personales, quedará obligado a iniciar las acciones que correspondan tendientes al cobro de la deuda impaga. Transcurridos seis meses desde la fecha de la comunicación y publicación de la morosidad, sin que se hayan ejercido las acciones pertinentes ante tribunal competente, los datos personales se entenderán como caducos y deberán ser eliminados del registro, de cargo del acreedor.

En lo que se refiere al nuevo artículo 39 C, el señor Ministro de Economía informó que responde a la necesidad de solucionar una práctica habitual que se observa en la actualidad, conforme a la cual los deudores firman ciertos documentos en blanco, fundamentalmente pagarés, en respaldo de las líneas de crédito y de las tarjetas de crédito, y se faculta al acreedor para completar ciertos datos cuando éste quiera ejecutar la obligación respectiva. Añadió que el objetivo de la propuesta es evitar que se cometan abusos al momento de realizar esta operación, en el sentido de que ella no se haga de conformidad a las estipulaciones que se hayan convenido.

La Comisión Mixta se mostró partidaria de no incluir el contenido de la disposición en esta iniciativa legal, porque excede sus ideas matrices o fundamentales, ya que regula aspectos de índole diferente a las materias en

INFORME COMISION MIXTA

ella consideradas. En efecto, el proyecto de ley en informe da normas para la actividad de la cobranza extrajudicial de obligaciones derivadas de operaciones de consumo y de ciertas operaciones de crédito de dinero que se encuentren impagas y, en cambio, el artículo propuesto se refiere a aspectos relativos a la cobranza judicial, como son los términos en que deberán llenarse ciertos documentos mercantiles referidos a líneas de crédito o tarjetas de crédito para los efectos de iniciar la acción ejecutiva.

Adicionalmente, algunos HH. señores integrantes de la Comisión Mixta juzgaron que una disposición de esta naturaleza afectaría el normal desarrollo de las tarjetas y líneas de crédito, y que, en caso de vulnerarse las normas contractuales, el ejecutado no sólo podrá defenderse en la cobranza judicial con las excepciones generales del juicio ejecutivo, de acuerdo al artículo 464 del Código de Procedimiento Civil, sino que, si procediere, mediante las acciones penales derivadas del abuso de firma en blanco.

En relación con el nuevo artículo 39 D, la Comisión Mixta tampoco consideró apropiado imponer el deber de accionar judicialmente dentro de cierto plazo, tanto por excederse de las ideas matrices o fundamentales del proyecto de ley, como porque el efecto que se sugería adicionar a la falta de actividad procesal, cual es la eliminación de los datos personales de los registros o bancos de datos, se refiere a una materia regulada por la reciente ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal, en la que se contemplan normas especiales para el tratamiento de la información relativa a las obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, que se estimó inconveniente modificar para una situación puntual.

Frente a estas consideraciones, el señor Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción señaló que el Ejecutivo no insistía en ambas proposiciones.

- - -

Artículo 2º

El artículo 2º del H. Senado, como se expresó con anterioridad, consta de tres numerandos, en los cuales se modifican los artículos 296 y 297 del Código Penal, relativos al delito de amenazas.

La Comisión Mixta hizo suyos los fundamentos tenidos en vista por el H. Senado al prestar su aprobación a esta disposición, que perfecciona la descripción de las conductas punibles y complementa adecuadamente las reglas sustantivas que se aplicarán a las cobranzas extrajudiciales en virtud de las enmiendas a la ley sobre protección de los derechos de los consumidores.

INFORME COMISION MIXTA

- En consecuencia, la Comisión Mixta, por unanimidad, dada por los HH. Senadores señores Díez, Larraín, Viera-Gallo, Zaldívar, don Adolfo, y Zurita y HH. Diputados señores Bartolucci, Cornejo, Espina, Núñez y Pérez, don Aníbal, aprobó sin cambios este artículo.

PROPOSICION

En virtud de los acuerdos consignados anteriormente, vuestra Comisión Mixta os propone, como forma y modo de resolver las discrepancias surgidas entre ambas Cámaras a raíz de la discusión de esta iniciativa, aprobar el siguiente

PROYECTO DE LEY:

"Artículo 1º.- Introdúcese las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1.- Sustitúyese la letra e) del artículo 37 por la siguiente:

"e) El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que corresponda, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza."

2.- Intercálase los siguientes incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, nuevos, en el artículo 37, pasando el actual inciso segundo a ser sexto:

"No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida, según el caso, y conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros quince días de atraso.

Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que

INFORME COMISION MIXTA

podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N°19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se de cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.”.

3.- Intercálase en el párrafo 3º del Título III, a continuación del artículo 39, los siguientes artículos:

“Artículo 39 A.- Asimismo, constituyen infracciones a esta ley la exigencia de gastos de cobranza superiores a los establecidos en el inciso segundo del artículo 37, o distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo a la letra e) del mismo artículo; la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso quinto del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud del inciso tercero del mismo artículo o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso cuarto del referido artículo 37, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38.

Artículo 39 B.- Si se cobra extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida o de las cuotas impagas, incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una persona para estos efectos. Lo anterior no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba.

INFORME COMISION MIXTA

En esos casos, por la recepción del pago terminará el mandato que hubiere conferido el proveedor, quien deberá dar aviso inmediato al mandatario para que se abstenga de proseguir en el cobro, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que establece el artículo 2158 del Código Civil.

Lo dispuesto en este artículo, en el artículo 37, letra e) e incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, y en el artículo 39 A será aplicable, asimismo, a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador.”.

Artículo 2º.- Introdúcese las siguientes modificaciones al Código Penal:

1.- Sustitúyese el numerando primero del artículo 296 por el siguiente:

“1.º Con presidio menor en sus grados medio a máximo, si hubiere hecho la amenaza exigiendo una cantidad o imponiendo ilegítimamente cualquiera otra condición y el culpable hubiere conseguido su propósito.”.

2.- Agrégase la siguiente frase al numerando tercero del artículo 296, cambiando el punto aparte (.) por un punto y coma (,):

“a no ser que merezca mayor pena el hecho consumado, caso en el cual se impondrá ésta”.

3.- Sustitúyese el artículo 297 por el siguiente:

“Artículo 297. Las amenazas de un mal que no constituya delito hechas en la forma expresada en los números 1ºo 2º del artículo anterior, serán castigadas con la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio.”.

- - -

Acordado en sesiones celebradas los días 9 y 16 de noviembre de 1999, con la asistencia de los HH. Senadores señores Hernán Larraín Fernández (Presidente), Sergio Díez Urzúa, José Antonio Viera-Gallo Quesney, Adolfo Zaldívar Larraín y Enrique Zurita Camps y HH. Diputados señores Francisco Bartolucci Johnston, Aldo Cornejo González, Alberto Espina Otero, Juan Ramón Nuñez Valenzuela y Aníbal Pérez Lobos.

INFORME COMISION MIXTA

Sala de la Comisión, a 16 de noviembre de 1999.

JOSE LUIS ALLIENDE LEIVA
Secretario

DISCUSION SALA

4.2. Discusión en Sala

Cámara de Diputados. Sesión 17, Legislatura 341, Fecha 17 de noviembre, 1999. Discusión Informe Comisión Mixta. Se aprueba.

SANCIONES A PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS ILEGALES. Proposición de la Comisión Mixta.

El señor **MONTES** (Presidente).- En el Orden del Día, corresponde conocer el informe de la Comisión Mixta recaído en el proyecto de ley que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

Antecedentes:

-Informe de la Comisión Mixta, boletín N° 1990-03. Documentos de la Cuenta N° 2, de esta sesión.

El señor **MONTES** (Presidente).- ¿Habría acuerdo para votar al final de la sesión éste y los otros proyectos que correspondiera?

Acordado.

En primer lugar, ofrezco la palabra al diputado señor Bartolucci.

El señor **BARTULUCCI**.- Señor Presidente, estamos llegando al final de un largo camino en el cual hemos logrado consensuar, entre la Cámara de Diputados y el Senado -anoche, en la Comisión Mixta-, un proyecto que se somete a la consideración de esta Corporación, el que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales. Digo que culminamos un largo camino, porque el proyecto corresponde a la legislatura anterior y llevaba varios años en tramitación.

En definitiva, consensuamos un proyecto que tiende a regular el sistema de cobranzas extrajudiciales, que se practica a través de las llamadas "empresas de cobranza"; a establecer un sistema que regule los procedimientos y modalidades utilizados por las empresas de cobranzas. Asimismo, incluimos un artículo para regular los cobros que realizan las empresas a los deudores morosos.

Creo que debemos felicitarnos -ha sido un trámite largo, no exento de dificultades, como en todo proyecto importante-, pues de esta manera estamos respondiendo al país con una legislación adecuada. Sin perjuicio de algunos efectos que pudiera causar en la actividad comercial -se han hecho las prevenciones del caso-, en el mercado de los créditos y de consumo, es preferible regular esa actividad en los términos establecidos en vez de no haber dado este paso.

El Congreso ha respondido con este proyecto para poner atajo a esa forma de proceder de las empresas de cobranza, a los procedimientos utilizados y a los cobros que hacen a los deudores.

Me interesa destacar que en esta iniciativa, cuya tramitación comenzó en la legislatura anterior, hemos participado parlamentarios de todos los partidos, incluso muchos que ya no están en este tercer período. Ahora entregamos el proyecto a la consideración del resto de los colegas y del país.

DISCUSION SALA

Haciendo un poco de diputado informante, explicaré lo que se resolvió en la Comisión Mixta.

La iniciativa pretende regular los procedimientos y los cobros. En cuanto al procedimiento o modalidad de cobranza extrajudicial, señala, en primer lugar, que toda persona que compre en una casa comercial a crédito deberá ser informada de la modalidad y procedimiento de la cobranza extrajudicial a la que se verá sometida en caso de morosidad. Es decir, no sólo se enterará de los intereses y de las cuotas, sino, también, por escrito, de las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial a que quedará sujeta, en el caso de una morosidad.

En segundo término, el proyecto expresa que la utilización de cualquier procedimiento o modalidad diferente a los dados a conocer cuando la persona contrajo la deuda constituye una conducta indebida, sancionada por la futura ley.

En tercer lugar, de todas maneras quedan prohibidas ciertas prácticas, modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial. De partida, no se puede utilizar ninguno que afecte la privacidad del hogar, la normal convivencia de sus miembros o la situación laboral del deudor. Además, toda cobranza deberá efectuarse en días y horas hábiles.

Con ello, se pone término a ciertas prácticas empleadas por algunas empresas de cobranza, cuyo sistema era atentatorio contra el deudor, por cuanto afectaba la privacidad de su hogar, la convivencia normal de sus miembros o su situación laboral, cobrándole en la noche, llamándolo por teléfono, realizando visitas los domingos, o sea, fuera de las horas y días hábiles, establecidos por el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil. De verificarse esta conducta, constituirá infracción a la ley. Muchas veces se llamaba a la madre o a los hermanos del deudor, o se afectaba su convivencia con los vecinos o su situación laboral. En innumerables oportunidades, se notificaba al jefe que estaba debiendo o se llamaba por teléfono a los compañeros de trabajo.

Con esta iniciativa, todo eso quedará fuera de las prácticas permitidas, como también cualquier forma de demanda judicial o escrito propio de un procedimiento ejecutivo o preparatorio de la vía ejecutiva, en las notas que se envían a los deudores, práctica que se realiza normalmente. Se remite al deudor una nota con forma de demanda, a fin de que parezca un mandamiento de ejecución y embargo o un procedimiento preparatorio de la vía ejecutiva, en circunstancias que es una cobranza extrajudicial, con todo lo cual se asusta al deudor.

En resumen, los procedimientos de cobranza extrajudicial deben ser dados a conocer al deudor, no pueden utilizarse procedimientos distintos a los señalados cuando éste realizó la compra y se declaran contrarias a la ley una serie de conductas que no podrán ser usadas en la cobranza extrajudicial. Con ello, creemos haber resuelto, de manera sustancial, el tema de los procedimientos que aplican las empresas de cobranza.

Otro punto importante del proyecto es la posibilidad que tendrá el consumidor que contrata el crédito, de pagar directamente al deudor el total de la deuda

DISCUSION SALA

vencida o de las cuotas impagas. De esa manera, podrá entenderse en forma directa con su acreedor, sin necesidad de pasar por la empresa de cobranza. Esta práctica ha sido establecida como un derecho del deudor o consumidor.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Señor diputado, ha terminado su tiempo.

El señor **BARTOLUCCI**.- Señor Presidente, para terminar, deseo manifestar que el proyecto también fija los gastos que genera la cobranza extrajudicial de los créditos impagos. Se ha establecido una escala con un máximo de 9 por ciento y un mínimo de 3 por ciento. Para las deudas de hasta 10 unidades de fomento, o sea, 150 mil pesos, lo máximo que se puede cobrar es un 9 por ciento.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Señor diputado, le informo que, según el Reglamento, ha superado su tiempo de debate.

El señor **BARTOLUCCI**.- Señor Presidente, más bien estoy haciendo de diputado informante.

Puedo concluir en dos minutos.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Su Señoría no es diputado informante y, según el penúltimo inciso del artículo 124 del Reglamento, el debate se reduce sólo a tres discursos de diez minutos cada uno.

Ahora, si le parece a la Sala, podríamos concederle dos minutos al diputado señor Bartolucci para que termine su exposición.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Puede continuar su Señoría.

El señor **BARTOLUCCI**.- En consecuencia, se ha establecido una escala progresiva para los gastos de cobranza extrajudicial: de 9 por ciento en las cuotas vencidas de hasta diez unidades de fomento; de 6 por ciento por la parte que exceda de diez hasta cincuenta unidades de fomento, y de 3 por ciento por la parte que exceda de cincuenta unidades de fomento. Por ejemplo, en una deuda de 40.000 pesos, los gastos de cobranza no podrán ser superiores a 3.600 pesos, o sea, el 9 por ciento. Si la cantidad excede de diez unidades de fomento, el porcentaje baja al 6 por ciento, y sobre cincuenta unidades de fomento, es decir, de 750.000 pesos, disminuye al 3 por ciento.

Otro ejemplo: en una deuda de 200.000 pesos, como máximo se podrán cobrar 16.500 pesos por concepto de gastos de cobranza, vale decir, el 9 y el 6 por ciento.

Habría que hacer el ejercicio respecto de cada deuda, pero el máximo es el 9 por ciento para aquellas que lleguen a 150.000 pesos. Después baja el porcentaje en la parte excedente.

Así, se ha dado respuesta a la necesidad de fijar los cobros máximos por parte de las empresas de cobranza. Se han establecido normas de procedimiento y de cobro para poner atajo al abuso generalizado de estas empresas.

He dicho.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tiene la palabra el honorable diputado señor Espina sobre un asunto reglamentario.

El señor **ESPINA**.- Señor Presidente, como se trata de la proposición de la Comisión Mixta, sólo pueden intervenir tres diputados y diferentes colegas

DISCUSION SALA

desean hacerlo. Por ello, solicito que se recabe la unanimidad para que puedan hablar parlamentarios de bancadas que no estén representadas. Entiendo que es el caso de las del Partido Socialista y de Renovación Nacional.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- No obstante que se trata de una proposición de la Comisión Mixta, respecto de la cual se aplica el artículo 124 del Reglamento, que establece sólo diez minutos para tres diputados, no tengo inconveniente en solicitar la unanimidad.

¿Habría acuerdo para que un diputado por bancada que no esté representada intervenga por cinco minutos?

Sobre el punto, tiene la palabra el diputado señor Huenchumilla.

El señor **HUENCHUMILLA**.- Señor Presidente, no tengo inconveniente en dar la unanimidad, pero con la limitación de los cinco minutos.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Así es la proposición.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Se abrirán las inscripciones para los diputados de bancadas que no estén representadas por los señores Francisco Bartolucci, Aníbal Pérez y Aldo Cornejo.

Tiene la palabra el diputado señor Aníbal Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Aníbal).- Señor Presidente, quiero manifestar mi satisfacción por el acuerdo a que arribó la Comisión Mixta para resolver las diferencias entre el Senado y la Cámara sobre el proyecto relativo a cobranzas ilegales.

Digo lo anterior porque creo que los actores políticos del país, particularmente los parlamentarios, han escuchado el sentir mayoritario de la ciudadanía y, finalmente, se han puesto de acuerdo en un tema de suyo sensible para los deudores.

En efecto, se ha llegado a un texto que, con seguridad, pronto será ley de la República. En definitiva, terminará con las angustias y abusos que miles de deudores sufren constantemente de parte de las denominadas empresas de cobranza, que han creado un sistema extrajudicial, basado en la prepotencia, en la amenaza y, en algunas oportunidades, en la usura encubierta. Sí, en la usura encubierta.

El texto de la Comisión Mixta que se considera recoge íntegramente las ideas matrices y el espíritu que inspiraron a los autores de la moción, confirmados y ratificados de manera unánime en todas las ocasiones por la Cámara, lo cual, por cierto, es muy importante.

Se establece una regulación legal a la cobranza extrajudicial, que, por lo demás, es la que más se efectúa. Sólo alrededor del 5 por ciento de los créditos morosos llega a la justicia. El 95 por ciento se resuelve mediante la cobranza extrajudicial. En consecuencia, había la obligación de regular una actividad bastante común.

En este sentido, como he dicho, el texto de la Comisión Mixta recoge el acuerdo unánime logrado en la Cámara.

En primer lugar, la normativa se incorporará en la ley del consumidor, que protege los derechos de éste y, por lo tanto, los juzgados de policía local

DISCUSION SALA

resolverán las infracciones al respecto, lo cual es muy importante porque los procedimientos serán rápidos, expeditos y ágiles.

En segundo lugar, habrá transparencia en la información que el deudor reciba del banco, financiera o casa comercial que otorga el crédito, lo que hoy no ocurre. Al pedir el crédito en el banco, financiera o casa comercial, deberá informarse al deudor sobre la forma en que se cobrará, los montos de los gastos y la empresa que lo hará. La transparencia es muy importante.

En tercer lugar, la ley señalará cómo deberá efectuarse la cobranza extrajudicial. Incluso indicará la forma en que no debe hacerse. Es más, establece que las amenazas son delitos y serán castigados como coacción, con lo cual se protege al usuario o consumidor de las empresas del rubro.

En cuarto lugar, algo muy importante, que ya se ha dicho. En adelante, el deudor podrá pagar directamente al banco, a la financiera o a la casa comercial, con los respectivos gastos de cobranza, como dijo el diputado señor Bartolucci. Hoy no puede hacerse eso, porque se rechaza el pago.

Por último, como consecuencia de una indicación del diputado señor Tuma, se logró el acuerdo en la Comisión Mixta para establecer por ley el porcentaje máximo del gasto de cobranza, que incluye, además, los honorarios.

En el caso del 9 por ciento, por tratarse de deudas de hasta diez unidades de fomento, se incluyen los honorarios. De diez a cincuenta unidades de fomento, se aplicará un 6 por ciento, y sobre cincuenta unidades de fomento, un 3 por ciento. Por lo tanto, como corresponde, también se entrega una protección al pequeño deudor.

En definitiva, más allá de establecer una norma regulatoria para una actividad, se ha logrado un equilibrio en las relaciones contractuales entre acreedores y deudores, muy importante, por cierto, para que la economía de mercado funcione.

No puedo terminar mi intervención sin nombrar a mi amigo y ex diputado señor Luis Valentín Ferrada, con quien me correspondió ser coautor del proyecto. Más allá de las diferencias políticas que nos separan, nos pusimos de acuerdo para trabajar en algo de suyo sensible para la comunidad. Este espíritu ha primado en todas las discusiones que hemos tenido en la Cámara de Diputados. Espero que también prevalezca en el Senado para que dictemos una ley que, mediante la regulación de la cobranza extrajudicial, termine con los abusos que afectan a pequeños deudores.

He dicho.

(Aplausos en tribunas).

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Hago presente a los asistentes a tribunas que, a fin de facilitar el debate, está prohibido realizar manifestaciones, tanto a favor como en contra.

Tiene la palabra, hasta por 10 minutos, el diputado señor Aldo Cornejo.

El señor **CORNEJO** (don Aldo).- Señor Presidente, la bancada demócratacristiana manifiesta su conformidad con el texto propuesto por la Comisión Mixta y desea comentar los puntos más relevantes del proyecto.

En primer lugar, es bueno reconocer que el trabajo de la Comisión Mixta significó perfeccionar y enriquecer el proyecto más allá del ámbito resuelto por

DISCUSION SALA

la Cámara de Diputados por unanimidad. En ese sentido, nos pareció conveniente incluir en él normas que contribuyan a la transparencia del mercado y coloquen a la información como un elemento relevante dentro de los contratos que se celebren entre deudores consumidores y las instituciones financieras o casas comerciales.

En el fondo, el artículo 1º del proyecto, que modifica el artículo 37 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, establece mayor transparencia e información respecto de los costos de las cobranzas.

En segundo lugar, lo más relevante del proyecto es la limitación que se introduce en cuanto a los cobros a que, en el futuro, deberán atenerse las empresas de cobranza extrajudicial. La indicación del Gobierno sustituyó a la que en este mismo sentido había presentado el diputado señor Tuma, que incorporaba los pisos mínimo y máximo que se podían cobrar.

Más allá de las distintas propuestas en relación con este tema, el proyecto aprobado por la Comisión Mixta incorpora los tramos a los cuales deberán ceñirse las empresas de cobranza para los cobros que efectúen a sus deudores. Alguien podría estimar que esos montos pudieron ser menores o mayores; pero, en definitiva, concluimos que, en todo caso, los montos consignados son infinitamente inferiores a los que, en la práctica, sin regulación alguna, hoy se están cobrando.

También conviene destacar que el proyecto aborda un hecho de ocurrencia común y cotidiana: los excesos en las intromisiones en la vida privada de las personas, en el sistemático hostigamiento en sus trabajos y en sus hogares que realizan estas empresas con el objeto de lograr el pago o el abono de alguna deuda.

El proyecto establece importantes limitaciones, como no enviar comunicaciones, no hostigar vía telefónica y no violar la intimidad, la vida privada, la estabilidad y la tranquilidad de las personas en sus hogares o en sus lugares de trabajo. Nos parece que este punto constituye un avance muy importante porque, en la práctica, era habitual que las empresas de cobranza extrajudicial molestaran, amenazaran y hostigaran ilegítimamente a los deudores en dichos lugares.

Es también necesario hacer resaltar la incorporación, como infracciones, de los cobros de gastos de cobranza superiores a los consensuados ayer en la Comisión Mixta.

También nos parece importante el avance, conseguido en la Comisión Mixta, de establecer que el deudor o consumidor siempre podrá pagar directamente al acreedor sin importar que éste haya conferido el encargo para cobrar la deuda o, en términos jurídicos, haya conferido diputación para recibir el pago.

Nos parece un avance muy importante porque -reitero- el deudor tendrá siempre el derecho de pagar su deuda o parte de ella, según sea el caso, directamente al acreedor.

Señor Presidente, el diputado señor Elgueta me pide una interrupción. Con gusto se la concedo.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Elgueta por la vía de la interrupción.

DISCUSION SALA

El señor **ELGUETA**.- Agradezco la interrupción al diputado Aldo Cornejo. Señor Presidente, con respecto al punto a que se refirió el diputado Aldo Cornejo, si bien considero que el proyecto es bueno, me gustaría que hubiera una aclaración respecto del artículo 39 B, que dice en su parte pertinente: (...)el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste -o sea al acreedor- el total de la deuda vencida(...) aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago(...)".

Entiendo que la expresión "siempre" significa aun contra la voluntad del acreedor. Si no fuere así, habría un resquicio, porque, según el Código Civil, se puede pagar por consignación aun contra la voluntad del acreedor.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Puede continuar con su intervención, diputado señor Cornejo.

El señor **CORNEJO** (don Aldo).- La interpretación que hace el diputado Elgueta es correcta; de lo contrario, la norma no tendría sentido. Ello nos parece un avance muy importante, porque, prácticamente, se producía una relación entre el deudor y la empresa de cobranza que imposibilitaba que aquél concurren a entenderse con su acreedor para buscar una solución que significara el pago total o parcial de la deuda. Así se facilitará el pago de las deudas, particularmente de los deudores más modestos o de bajo monto.

Por último, es importante destacar las modificaciones que se introducen en el Código Penal, en el sentido de incorporar como ilícitos algunas de las conductas en que habitualmente incurren las empresas de cobranza, de apremios ilegítimos o amenazas a los deudores.

Los diputados de la Democracia Cristiana aprobaremos la proposición de la Comisión Mixta, por parecernos que cumple el objetivo central planteado en la Cámara de Diputados al aprobar por unanimidad el proyecto hace algunos días: regular una actividad que, hasta hoy, se había transformado en ley de la selva, en la cual el acreedor todopoderoso imponía las condiciones que quería al deudor y éste se encontraba en absoluta indefensión. En adelante tendremos una ley que regulará los montos máximos que las empresas de cobranza extrajudicial pueden cobrar a los deudores y que, junto con incorporar estas modificaciones a la ley de protección de los derechos del consumidor, también ha abierto espacios para que los deudores puedan recurrir a los procedimientos que contiene dicha ley e incluso puedan recurrir a los tribunales contemplados en ella.

Desde esa perspectiva, el principal mérito de este proyecto es terminar con los abusos que se venían cometiendo desde hace muchos años, particularmente con gente sencilla y modesta.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra, hasta por cinco minutos, el diputado señor Alberto Espina.

El señor **ESPINA**.- Señor Presidente, en primer lugar, felicito muy sinceramente a los autores de esta moción parlamentaria, ya que, sin lugar a dudas, tiene un fuerte impacto social y recoge lo que debe ser el trabajo de los diputados: la inquietud, la preocupación y una realidad dramática que en

DISCUSION SALA

muchos casos vivían quienes eran objeto de estas cobranzas extrajudiciales, realizadas con abuso y excediendo las normas legales vigentes.

Sus autores, el diputado señor Aníbal Pérez, y el ex diputado señor Luis Valentín Ferrada, de nuestra bancada, quien, aun cuando ya no nos acompaña, merece todo nuestro reconocimiento...

La señora **ALLENDE** (doña Isabel).- Ya se hizo.

El señor **ESPINA**.- Por su intermedio, señor Presidente, le aclaro a la diputada señora Allende que no estoy diciendo que no se haya hecho, sino que sólo quiero hacer público el reconocimiento de nuestra bancada a los dos autores del proyecto. ¡Al César, lo que es del César!

Este es un proyecto bien orientado, que recoge y resuelve en parte importante los problemas que hoy generan las cobranzas extrajudiciales.

Contribuyó también a este proyecto -y no lo podría omitir- el diputado señor Tuma, quien tuvo una importantísima labor en todo lo relacionado con la incorporación de los procedimientos y normas para que esta cobranza extrajudicial realmente se enmarque dentro de la ley.

En concreto, sólo quiero destacar algunas de sus disposiciones.

En primer lugar, de ahora en adelante, mayor información en la cobranza extrajudicial, lo que implica que cuando una persona adquiera un producto, será obligatorio darle a conocer el sistema de cálculo de los gastos que le genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que corresponden y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza. Ello, porque una parte importante de las críticas radica en la falta de información respecto de la forma en que se cobra a las personas.

En segundo lugar, la norma más polémica, quizás, fue el establecimiento de un porcentaje de techo de las sumas que se pueden cobrar en estas cobranzas extrajudiciales por razones de gastos, de acuerdo con el artículo 37, donde se señala que, hasta 10 unidades de fomento, se puede cobrar un 9 por ciento; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, un 6 por ciento; y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, un 3 por ciento. Este punto fue polémico porque, muchas veces, establecer rangos fijos por ley puede producir un efecto contrario al que se desea.

Se intentó que la Superintendencia de Bancos, en conjunto con el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, regularan semestralmente esta materia, indicación del Ejecutivo que no prosperó, por lo que la norma para la cobranza judicial se mantuvo en los criterios fijos establecidos en la ley en tramitación.

En tercer lugar, se regula con claridad la cobranza extrajudicial; se precisan con claridad los horarios en que debe efectuarse, la forma y el procedimiento a seguir, prohibiendo expresamente todas aquellas acciones que tengan el carácter de intimidatorias, que constituyan fraude por hacer aparecer que la cobranza la hace un tribunal y que no es extrajudicial, y todas las que sean atentatorias contra la dignidad de la persona objeto de esta cobranza.

A mi juicio, estas normas son fundamentales, porque ellas generarán la mayor cantidad de obstáculos para los efectos de la cobranza extrajudicial.

Se establece también -al igual que la duda del diputado señor Elgueta respecto del artículo 39 B- una disposición muy importante, en orden a que el

DISCUSION SALA

consumidor, cuando es objeto de una cobranza extrajudicial, podrá pagar directamente a su acreedor, sin necesidad de concurrir a la oficina de cobranza, el valor de las cuotas vencidas, más los intereses devengados, y los gastos, de acuerdo con la tabla que se ha fijado.

Esta disposición permite que los deudores realmente puedan pagar en tiempo y forma sin verse arrastrados a procedimientos que a veces duran meses, con claro perjuicio de lo que puede ser el desarrollo normal de sus actividades.

Por otro lado, las personas que amenazan, exigiendo una cantidad o imponiendo ilegítimamente cualquiera otra condición, cuando se trata de este tipo de casos, tienen una sanción penal, que se reafirma en la ley, que va de presidio menor en su grado medio a máximo, esto es, desde quinientos cuarenta y un días a cinco años y un día de cárcel.

En síntesis, es un buen proyecto, que resuelve un problema muy sentido por la ciudadanía -como son los abusos que en forma reiterada se cometen en materia de cobranzas extrajudiciales-; que protege a los ciudadanos frente a estos abusos, y que, por cierto, permitirá, más allá de la circunstancia de que una persona no pueda pagar una deuda, que dicho pago y esa acción de cobro se enmarquen dentro de los principios legales del respeto a los derechos de las personas y no se transforme en un instrumento abusivo que, al final, dañe a las personas que han sido objeto de estos cobros abusivos, no sólo desde el punto de vista económico, sino moral.

Por las razones expuestas, la bancada de Renovación Nacional, junto con congratular a los autores de esta moción y con indicar que uno de ellos era miembro de esta bancada, por lo que se siente interpretada en la moción en sí misma, anuncia su apoyo al proyecto, para que pronto sea ley de la República. He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el señor ministro.

El señor **INSULZA** (Ministro Secretario General de la Presidencia).- Señor Presidente, quiero hacer una aclaración.

Algunos senadores plantearon en la Comisión Mixta la posibilidad de que estos porcentajes los fijara la Superintendencia de Bancos. En consecuencia, quiero aclarar que el Ejecutivo jamás presentó una indicación sobre participación de dicha Superintendencia, sino sólo la que se aprobó ayer. En efecto, al ser retirada, la otra fue presentada por algunos parlamentarios.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Juan Pablo Letelier, por cinco minutos.

El señor **LETELIER** (don Juan Pablo).- Señor Presidente, en primer término, quiero sumarme a las felicitaciones a los autores de esta moción, diputados señores Aníbal Pérez y Francisco Encina, y al ex diputado señor Luis Valentín Ferrada, quienes promovieron esto originalmente, y en forma muy especial al diputado señor Tuma, quien, en el último trámite, le introdujo una modificación que confiere al proyecto un valor mucho mayor.

La regulación del proceso de cobranza es una necesidad, más aún si se hace dentro de la ley del consumidor, por cuanto el fenómeno acaecido durante los últimos quince años, en que se ha ampliado el acceso al crédito a segmentos

DISCUSION SALA

sociales muy amplios, es un proceso que va acompañado con una práctica, que desgraciadamente existe, en que incurren abusadores de la confianza y la fe pública.

Es lamentable tener que llegar a una regulación de esta naturaleza, ya que en otros países no es necesario poner un atajo a los pillos y a los abusadores. Ése es el objetivo del proyecto: poner un atajo al abuso que se comete en el proceso de cobranza extrajudicial.

En ese sentido, el que se hayan penalizado los apremios y los procedimientos ilegítimos, el intento de hacer aparecer cobranzas como judiciales sin serlo, es tremendamente importante; pero más aún es que se obligue al acreedor a entregar la información. En los últimos meses he sido testigo de cómo una financiera, Conosur, en Rancagua, cuando una persona fue a pedir información sobre su crédito, en forma reiterada se le negó ese derecho, porque se lo habían entregado a cobranza judicial. Esta persona estaba cesante y, por ende, no tenía ninguna posibilidad de pagar un pie o abonar su deuda.

Por eso, esta obligación de incluir dicha información -lo cual fue propuesto originalmente- es aún más importante. Sin embargo, el hecho de que se haya fijado un procedimiento sobre los gastos de cobranza y, en particular, un techo en lo que corresponde a gastos de honorarios e intereses, es tremendamente válido e importante, porque va a minimizar y a reducir el abuso, aun cuando no sé si se podrá lograr su total erradicación, pero por lo menos se limita.

Hay algo muy importante que aún no he escuchado, en cuanto a la fijación de un plazo de quince días, desde el momento en que uno entra en mora y antes de que se pueda iniciar un proceso de cobranza extrajudicial.

Hasta ahora, ocurría un absurdo. Como se sabe, no a todas las personas se les paga el mismo día. Algunos reciben su sueldo los días 15, y las cuotas vencen, por ejemplo, los 5 de cada mes. Entonces, muchas casas comerciales u otras entidades cargan los gastos de cobranza extrajudicial a partir del día 6, originando cobros tremendamente abusivos. El proyecto termina con esa práctica, ya que los gastos de cobranza se aplicarán una vez transcurridos los primeros quince días de atraso.

Asimismo, se establece la posibilidad del pago directo. Creo que este proyecto es muy importante porque permitirá ir humanizando la institución de los créditos comerciales y de otra índole existentes en nuestro país, de manera que las personas no terminen pagando, por concepto de cobranza extrajudicial, sumas superiores al valor del crédito. Asimismo, permitirá que las personas de bajos y medianos ingresos, que son las más afectadas con este procedimiento de cobranza, puedan pagar directamente el crédito, sin que sean vejados y humillados, como ocurre muchas veces, por las empresas de cobranza.

Por último, considero importante destacar que esto regirá no sólo para el proceso de cobranza que llevan a cabo los bancos, las casas comerciales y las financieras, sino que también beneficiará a los miles y miles de familias deudoras del Serviu, cuya cartera es administrada por una empresa externa de cobranza, que muchas veces también genera situaciones incorrectas al aplicar altos costos de cobranza.

DISCUSION SALA

Felicito a los autores de la iniciativa, y reconozco el esfuerzo hecho por los diputados miembros de la Comisión Mixta, que arribaron a un acuerdo que permitió dar este paso.

He dicho.

El señor **ROCHA**.- Señor Presidente, ¿sería posible que la Sala me concediera tiempo para hacer uso de la palabra?

El señor **MONTES** (Presidente).- ¿Habría acuerdo unánime de la Sala para conceder cinco minutos al diputado señor Rocha?

Acordado.

Tiene la palabra su Señoría.

El señor **ROCHA**.- Señor Presidente, creo que al aprobar este proyecto hemos logrado un gran avance como sociedad, y los diputados del Partido Radical Socialdemócrata aprobaremos la proposición de la Comisión Mixta.

Como se ha dicho aquí tantas veces, no hay que olvidar que los abusos eran cometidos de distintas maneras, no sólo a través de los matones que muchas veces llegaban a casas modestas asustando a los niños y retirando especies a horas inadecuadas, sino que, además, por grandes empresas que, bajo una apariencia de honestidad y respetabilidad e inobjetables desde el punto de vista legal, también cometían abusos. Denuncié en esta Cámara el caso particular de Homecenter Sodimac que, a través de una empresa denominada Ciser, creaba verdaderos traumas a muchos deudores por la forma en que cobraban, sin haber realizado -es lo que estimo más delicado- ninguna gestión que los justificara.

Por eso, con este proyecto se establece un principio: nadie puede ser víctima de alguien que hace justicia por sí mismo, como ocurría hasta ahora.

También quiero destacar que la penalización de las conductas tipificadas en el proyecto desincentivará a quienes hasta ahora han provocado situaciones como las que pretendemos resolver mediante este proyecto de ley.

Por lo tanto, anuncio una vez más que los diputados de mi partido aprobaremos la proposición de la Comisión Mixta.

Muchas gracias, señor Presidente y honorable Sala.

He dicho.

El señor **MONTES** (Presidente).- Cerrado el debate.

Queda pendiente la votación.

-Con posterioridad, la Sala votó el proyecto en los siguientes términos:

El señor **MONTES** (Presidente).- En votación las proposiciones de la Comisión Mixta sobre el proyecto que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 90 votos; por la negativa, 1 voto. No hubo abstenciones.

El señor **RINCÓN**.- Señor Presidente, que se registre mi voto.

El señor **MONTES** (Presidente).- Aprobadas las proposiciones de la Comisión Mixta.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

DISCUSION SALA

Aguiló, Alvarado, Álvarez-Salamanca, Allende (doña Isabel), Arratia, Ascencio, Ávila, Bartolucci, Bertolino, Bustos, Caminondo, Caraball (doña Eliana), Ceroni, Coloma, Cornejo (don Aldo), Cornejo (don Patricio), Delmastro, Díaz, Dittborn, Elgueta, Encina, Errázuriz, Espina, Fossa, Galilea (don José Antonio), Girardi, González (doña Rosa), Gutiérrez, Guzmán (doña Pía), Hernández, Huenchumilla, Jaramillo, Jarpa, Jeame Barrauto, Jiménez, Jocelyn-Holt, Krauss, Leal, Letelier (don Juan Pablo), Letelier (don Felipe), Longton, Lorenzini, Luksic, Martínez (don Rosauro), Melero, Mesías, Molina, Monge, Montes, Mora, Mulet, Muñoz (don Pedro), Naranjo, Navarro, Núñez, Ojeda, Olivares, Orpis, Ortiz, Palma (don Osvaldo), Pareto, Pérez (don José), Pérez (don Aníbal), Pérez (doña Lily), Pérez (don Víctor), Pollarolo (doña Fanny), Prochelle (doña Marina), Prokurica, Reyes, Rincón, Rocha, Rojas, Saa (doña María Antonieta), Salas, Sánchez, Sciaraffia (doña Antonella), Seguel, Silva, Soria, Soto (doña Laura), Tuma, Ulloa, Urrutia, Valenzuela, Vargas, Vega, Velasco, Vilches, Walker (don Ignacio) y Walker (don Patricio).

-Votó por la negativa el diputado señor Villouta.

OFICIO APROBACIÓN INFORME COMISION MIXTA

4.3. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora

Se aprueba Informe de Comisión Mixta. Fecha 17 de noviembre, 1999. Cuenta en Sesión 14, Legislatura 341, Senado.

Oficio N° 2647

A S. E. EL
presidente del
H. SENADO

VALPARAISO, 17 de noviembre de 1999

La Cámara de Diputados, en sesión de esta fecha, ha dado su aprobación al informe de la Comisión Mixta constituida para resolver las divergencias suscitadas durante la tramitación del proyecto de ley que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

mlp/meg
S. 17^a

Lo que tengo a honra comunicar a V.E.

Acompaño la totalidad de los antecedentes.

Dios guarde a V.E.

CARLOS MONTES CISTERNAS
Presidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario de la Cámara de Diputados

DISCUSION SALA

4.4. Discusión en Sala

Senado. Legislatura 341, Sesión 14. Fecha 17 de noviembre, 1999. Discusión Informe Comisión Mixta. Se aprueba.

SANCIONES A PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS ILEGALES. INFORME DE COMISIÓN MIXTA

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Corresponde ocuparse en el informe de Comisión Mixta recaído en el proyecto de ley que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales.

--Los antecedentes sobre el proyecto (1990-03) figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 26ª, en 26 de agosto de 1997.

En trámite de Comisión Mixta, sesión 8ª, en 4 de noviembre de 1999.

Informes de Comisión:

Constitución, sesión 21ª, en 11 de agosto de 1999.

Constitución (segundo), sesión 1ª, en 5 de octubre de 1999.

Mixta, sesión 14ª, en 17 de noviembre de 1999.

Discusión:

Sesiones 23ª, en 17 de agosto de 1999 (se aprueba en general); 2ª, en 6 de octubre de 1999 (se despacha en particular).

El señor HOFFMANN (Secretario subrogante).- Este proyecto, iniciado en la Honorable Cámara de Diputados, se encuentra informado por una Comisión Mixta que se formó para resolver las divergencias suscitadas entre el Senado y la Cámara Baja.

La Comisión Mixta, luego de reseñar en su informe el debate desarrollado en su seno, propone la forma y modo de resolver las discrepancias.

Cabe señalar que la Cámara de Diputados aprobó hoy día el informe en referencia.

La Secretaría elaboró un boletín comparado que contiene cuatro columnas: en la primera figura el texto vigente; en la segunda, el proyecto aprobado por la Cámara Baja; en la tercera, el despachado por el Senado y rechazado por la otra Cámara, y en la última, el texto que propone la Comisión Mixta.

Por último, es del caso tener presente que, según acuerdo unánime de Comités, este asunto debe tratarse como si fuera de Fácil Despacho.

El señor VIERA-GALLO.- ¿Me permite, señor Presidente? Deseo referirme a un punto de Reglamento.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor VIERA-GALLO.- El señor Secretario cometió un lapsus al decir "cobranzas ilegales". En realidad, se trata de cobranzas extrajudiciales.

Lo puntualizo sólo para que quede claro en la Versión Taquigráfica.

DISCUSION SALA

El señor HOFFMANN (Secretario subrogante).- El boletín N° 1990-03 dice en la suma: "Informe de la Comisión Mixta relativo al proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales."

El señor VIERA-GALLO.- Eso quiere decir el error no lo cometió usted, señor Secretario. Pero la denominación debe ser cobranzas "extrajudiciales" y no "ilegales".

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Se dejará la constancia pertinente en el Acta.

Señores Senadores, debo hacer presente que, conforme al acuerdo de Comités, este asunto se tratará como de Fácil Despacho. Por lo tanto, según lo preceptuado en el artículo 87 del Reglamento, el debate podrá extenderse hasta por 10 minutos, tiempo dividido por iguales partes entre los señores Senadores que sostengan el texto pertinente y aquellos que lo impugnen.

El señor DÍEZ.- Sin perjuicio de la relación del Presidente de la Comisión Mixta.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- No hay informe al respecto. Pero se puede hacer esa presentación; no hay problema.

El señor VIERA-GALLO.- Ya estamos bien informados en general, señor Presidente.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Larraín.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, daré una información breve, con el propósito de facilitar la mejor decisión de los señores Senadores.

La iniciativa se originó en una moción del Diputado don Aníbal Pérez y del entonces Diputado señor Luis Valentín Ferrada. El objetivo fue establecer sanciones a los "procedimientos de cobranzas ilegales", según el texto primitivo; pero, en realidad, la idea es regular las cobranzas extrajudiciales.

Fundamentalmente, el proyecto perseguía fijar un tope, con determinados criterios, a las comisiones aplicadas por las oficinas de cobranza judicial y sancionar las amenazas o apremios ilegítimos cometidos en los procedimientos correspondientes.

El Senado, considerando los antecedentes presentados, compartió la idea de que era necesario regular la actividad de las cobranzas extrajudiciales, porque, efectivamente, se cometen muchos abusos, como consta, por lo demás, a todos los Parlamentarios, quienes de manera permanente recibimos en nuestras oficinas las quejas de personas que son objeto de aquéllos. Sin embargo, modificó la filosofía del proyecto proveniente de la Cámara de Diputados. Y de allí nacieron las diferencias que originaron la formación de una Comisión Mixta.

Nosotros planteamos que, más que fijar un tope, había que elaborar un conjunto de reglas que permitieran, primero, la transparencia de los actos celebrados entre acreedores y deudores, y segundo, el establecimiento de una serie de prohibiciones destinadas a regular la acción de las oficinas de cobranza.

La transparencia se lograría por medio de la celebración de un contrato donde se estipularan debidamente desde el principio todas las condiciones, incluidos

DISCUSION SALA

los gastos que demandaren eventuales cobranzas extrajudiciales. Por lo tanto, la alteración de las condiciones pactadas constituiría infracción a las obligaciones de los acreedores para con los deudores. Y la regulación pertinente se incluiría en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor. La principal innovación introducida por el Senado tenía por objeto precisamente corregir esa Ley agregando prohibiciones para asegurar que no se violaran los derechos de los consumidores y evitar la comisión de acciones indebidas en el proceso de cobranza extrajudicial.

Adicionalmente, consignamos una serie de prohibiciones que buscaban enmarcar dentro de la ley las actuaciones de las oficinas de cobranza. Entre ellas, que las cobranzas no pudieran efectuarse fuera de horas hábiles; que no alteraran las relaciones familiares; que no entorpecieran las relaciones laborales, etcétera. Es decir, acotamos el marco de acción de esas oficinas.

Por último, en lugar de prohibir los apremios ilegítimos, modificamos el tipo penal del delito incluyendo figuras que permitieran convertir acciones de tal naturaleza en delictuales.

Ése fue el proyecto que aprobamos, rechazando, por la mayoría del Senado, el punto específico relativo a fijar por ley un tope a la comisión que podrían aplicar las oficinas de cobranza extrajudicial. Éste fue el punto medular -diría yo- de las diferencias entre el texto de esta Corporación y el de la Cámara de Diputados. Ello, al punto de que, al constituirse la Comisión Mixta, se decidió abordar el trabajo -como queda consignado en el informe- tomando como base el texto del Senado, cuya estructura y desarrollo se aprobaron oportuna y adecuadamente por todos los integrantes de dicha Comisión. Y, además, se agregaron al proyecto del Senado indicaciones presentadas por el Ejecutivo que ampliaban algunas prohibiciones. Todas las prohibiciones que propuso el Ejecutivo, complementando nuestra labor, fueron acogidas unánimemente por la Comisión Mixta.

Sin embargo, el punto que promovió mayor discusión fue, nuevamente, el referido al tope máximo legal de la comisión aplicada por las oficinas de cobranza. El debate se centró, no en la existencia de un tope, sino en la fijación de él por ley o mediante una vía alternativa.

Como una manera de zanjar las diferencias -porque en el proyecto del Senado no incluíamos regulación alguna al respecto-, propuse que fuera la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, oído el Servicio Nacional del Consumidor, el ente que periódicamente regulara aquel tope - como lo hace, por ejemplo, esa Superintendencia tratándose del interés máximo convencional que mensualmente pueden cobrar los bancos e instituciones financieras-, considerando las variaciones de tiempo y plazo de las cobranzas, aterrizando un poco a la realidad, siempre variable, distinta y compleja, de las actividades comerciales, financieras, bancarias y de tarjetas de crédito.

Ello fue motivo de una larga discusión. Inicialmente, encontró aceptación. Pero, por tratarse de una materia de iniciativa exclusiva del Ejecutivo, el señor Ministro de Economía, presente en la sesión, quedó de estudiar y llevar una proposición a la reunión siguiente, que se verificó ayer. En la sesión de ayer el

DISCUSION SALA

señor Ministro nos informó que el Gobierno, dadas las diferencias de opinión que había observado, era partidario de la tesis de no propiciar ninguna indicación. Y retiró, incluso, la que había presentado.

En consecuencia, el Ejecutivo no se hizo eco del planteamiento que habíamos formulado en esa oportunidad algunos Parlamentarios, principalmente Senadores, y no se pudo llevar adelante la discusión sobre la materia, teniendo a la vista la sugerencia que hice, como forma de resolver el conflicto, y que no fue factible concretar por ser materia de iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

Por lo tanto, el debate quedó centrado en si se aceptaba la fórmula original de la Cámara de Diputados o (lo que hicieron suyo los Senadores miembros de la Comisión Mixta) se acogía la sugerencia del Ejecutivo, como forma de resolver el problema.

En definitiva, se optó por la última alternativa, que está contenida en el número 2 del artículo 1º del proyecto, donde se establece un tope a las comisiones de cobranza extrajudicial que varía de acuerdo al monto de las obligaciones. Así, por ejemplo, en deudas de hasta 10 unidades de fomento, el tope es de 9 por ciento; cuando la deuda se sitúa entre 10 y 50 unidades de fomento, de 6 por ciento; y finalmente, de 3 por ciento cuando la obligación excede las 50 unidades de fomento.

Ésa fue la fórmula que aprobó la Comisión Mixta, con mi abstención. Y respecto de ella deberá pronunciarse ahora el Senado.

Ahora, si el señor Presidente me lo permite, me gustaría reiterar el planteamiento que hice en la Comisión en torno al punto más controvertido.

Por ejemplo, puedo señalar que la Comisión Mixta tuvo a la vista un informe elaborado por el Departamento de Estudios Económicos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), presentado por el señor Ministro de Economía. Dicho documento indica que, básicamente, existen tres clases de créditos: los concedidos por multitiendas y casas comerciales; los de consumo ofrecidos por instituciones financieras, y las tarjetas de crédito otorgadas también por instituciones financieras. Pero respecto de cada uno de ellos es posible establecer diferencias en cuanto, por una parte, al monto de la deuda, y por otra, al plazo. Además, de acuerdo con el informe mencionado, se comprobó que cada empresa define su propio plan de cobranza, estipulando diferentes recargos en función de los días de atraso o de las cuotas impagas, lo que en la práctica genera un sistema extremadamente heterogéneo.

En consecuencia, me parece que incorporar en la ley en proyecto una norma de esa índole implica una rigidez excesiva. Si el mercado no ha sido capaz de regular y evitar los abusos, entreguemos a algún organismo técnico que nos dé confianza, como es la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, oído el SERNAC, que representa la voz de los consumidores, la facultad de determinar periódicamente y con flexibilidad un tope para las cobranzas extrajudiciales. Porque si éste se establece por ley, como sugiere la Comisión Mixta, estaremos poniendo en marcha un sistema que no sabemos si realmente hará justicia o si, por el contrario, como lo señala la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, va a redundar en una

DISCUSION SALA

drástica limitación a los pequeños deudores para acceder al crédito. Es decir, por tratar de evitar los abusos, cuestión que probablemente se lograría, estaríamos creando la situación descrita, que a mi juicio es muy delicada.

Es cuanto puedo expresar, señor Presidente.

El señor GAZMURI.- ¿Me permite, señor Presidente? Deseo plantear una cuestión de procedimiento.

El señor DÍEZ.- Pido la palabra para defender el proyecto, señor Presidente.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Gazmuri.

El señor GAZMURI.- En verdad, no hemos escuchado sólo la cuenta del señor Presidente de la Comisión Mixta, sino también su opinión personal sobre una norma. Por lo tanto, creo que los cinco minutos correspondientes a quien sustenta una posición ya están cubiertos.

En tal virtud, para respetar al procedimiento que todos convinimos, propongo que se entregue la palabra por cinco minutos a alguien que defienda la aprobación del informe de la Comisión Mixta.

El señor DÍEZ.- Pido la palabra para defender el informe.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Efectivamente, de acuerdo con el Reglamento, corresponden cinco minutos para defender cada posición. Asimismo, el tiempo de Fácil Despacho puede prorrogarse hasta por treinta minutos, con acuerdo de dos tercios de los Senadores presentes.

Me han pedido la palabra los Honorables señores Bitar y Viera-Gallo, por dos y tres minutos, respectivamente. Pero ahora el Senador señor Díez está solicitando intervenir.

El señor DÍEZ.- Para defender el informe, señor Presidente.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Entonces, vamos a proceder a la inscripción...

El señor GAZMURI.- ¡En ese caso no se estará cumpliendo el acuerdo, señor Presidente!

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- En rigor, corresponden sólo cinco minutos a cada posición.

El señor GAZMURI.- ¿Y no se va a contabilizar la intervención del Senador señor Larraín?

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- No, señor Senador, porque la consideramos como informe.

El señor GAZMURI.- ¡Fue más que un informe!

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Sí. Pero, de continuar con este debate, perderemos más de cinco minutos.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, efectivamente, yo hice un informe sobre un punto específico...

El señor GAZMURI.- El Senador señor Larraín no hizo sólo un informe: dio, además, su opinión.

¡Aquí no cumplimos los acuerdos, señor Presidente! ¡Ése es mi reclamo!

El señor LARRAÍN.- Pido la palabra.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- La tiene, Su Señoría.

DISCUSION SALA

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, cuando hice uso de la palabra, solicité la autorización de la Mesa para emitir opinión respecto de determinado punto, porque deseaba que el Senado meditara para tomar su decisión definitiva. Se trata de una opinión personal, que no significa que esté en contra del proyecto o del informe de la Comisión Mixta. Simplemente, me pareció del caso hacerla presente.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra por dos minutos el Senador señor Bitar.

El señor BITAR.- Señor Presidente, a mi juicio, el informe de la Comisión Mixta recoge bien el punto que fue objeto de la discusión principal en la última sesión del Senado sobre esta materia, que motivó una votación que concluyó en empate, y luego de éste, en el rechazo de una indicación que renovamos en la Sala. Mediante ella planteábamos establecer un tope máximo de 10 por ciento sobre la deuda en mora para los cobros vinculados a gastos de cobranza, de abogados, excluidos los intereses, que se pagan conforme a la ley. Incluso, en esa ocasión aportamos como antecedente el hecho de que determinados bancos contemplan 10 por ciento para cobranzas extrajudiciales. De manera que la indicación se movía dentro de los marcos que las entidades bancarias fijan hoy en esta materia.

A mi entender, la idea de mantener una cifra que pudiera modificarse con cierta frecuencia tiene sentido cuando se trata de tasas de interés, que son variables en el mercado. Pero cuando estamos hablando del monto de una cobranza respecto de una deuda, excluidos los intereses, es perfectamente plausible consignar porcentajes, como se indica en el informe.

Por esas razones, y recordando la discusión pasada, en que un empate impidió al Senado acoger la tesis del máximo de 10 por ciento, estimo que la propuesta de la Comisión Mixta –topes de 3, 6 y 9 por ciento, según el monto en unidades de fomento de la deuda en mora- constituye una buena solución, que protege a la ciudadanía. Existe una cantidad enorme de personas afectadas por el problema en cuestión, señor Presidente. Y el Senado así lo entendió. Al poner estos límites, lograremos que haya más equilibrio en el mercado y debida protección para cada consumidor que tenga un traspié y no pueda cumplir con sus pagos en determinado momento. Y eso está en la línea de lo que hemos venido haciendo en materia de regulación –pensemos en la propia Ley del SERNAC, en las reducciones de los gastos fijos, en fin- con miras a tener una economía realmente competitiva y con resguardos para los ciudadanos.

Me parece que la fórmula propuesta por la Comisión es positiva, pues pone límites a la cobranza extrajudicial. Por lo tanto, le daré mi respaldo.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Viera-Gallo.

El señor VIERA-GALLO.- Señor Presidente, en la misma línea de lo que señalaba el Senador señor Bitar, creo necesario considerar la ley en proyecto en relación con la que protege los datos de las personas. Ambas benefician enormemente al consumidor, y en este caso, especialmente al deudor moroso,

DISCUSION SALA

el cual muchas veces queda en esa condición, no por su culpa, sino simplemente por lo difícil de la situación económica general.

A mi parecer, se encontró la solución óptima. Y es muy importante que el Senado la respalde. La aprobó prácticamente la unanimidad de la Comisión Mixta (recordemos que se abstuvo su Presidente).

Muchas veces en las Comisiones Mixtas se llega a posiciones convergentes de todos sus miembros. Por ende, espero que la abstención del Honorable señor Larraín no cunda en la Sala y que ojalá el Senado respalde la posición de mayoría.

El señor LARRAÍN.- ¿Me permite una breve interrupción, señor Senador?

El señor VIERA-GALLO.- Por cierto, con la venia de la Mesa.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Larraín.

El señor LARRAÍN.- Debo precisar que mi abstención recayó en sólo uno de los puntos que trató la Comisión Mixta. En todos los demás voté a favor, porque el informe recogió lo obrado por la Cámara Alta.

El señor VIERA-GALLO.- Sin duda, Honorable colega: su abstención recayó únicamente en lo relativo al tope máximo.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Excúseme por interrumpirlo, señor Senador.

Se me ha solicitado autorización para que ingrese a la Sala el Subsecretario de Economía, don Luis Sánchez Castellón.

Si no hay opiniones en contrario, se concederá.

Acordado.

Recupera el uso de la palabra el Honorable señor Viera-Gallo.

El señor VIERA-GALLO.- Por último, señor Presidente, quiero señalar que los porcentajes fijados constituyen promedios muy razonables, sobre todo en lo referente a las deudas menores. El 9 por ciento corresponde prácticamente al promedio que existe hoy; o sea, no van a poder abusar las casas comerciales, bancos o empresas de cobranza que están aplicando tasas muy superiores: 12, 14 o más por ciento. Y espero que se entienda que es un porcentaje máximo; porque muchas empresas cobran hoy menos del 9 por ciento. Es decir, tampoco se trata de que ahora se aprovechen y suban sus cobros por el concepto indicado.

El señor URENDA.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?

El señor VIERA-GALLO.- Con mucho gusto.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Urenda, con cargo al tiempo del Senador señor Viera-Gallo.

El señor URENDA.- Simplemente, quiero preguntar a los integrantes de la Comisión Mixta qué sentido tiene la frase final del inciso segundo, nuevo, del artículo 37, que establece que "Los porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros quince días de atraso.". ¿Quiere decir que antes de quince días puede cobrarse cualquier suma?

El señor VIERA-GALLO.- No. Lo que se desea expresar es que esos porcentajes se aplican a cada cuota que va quedando en mora, sin aumentarlos -como ocurre hoy- con el transcurso el tiempo. No existe un factor tiempo. No es que

DISCUSION SALA

antes se pueda cobrar más. Eso sería -si me perdona el señor Senador, y no digo que ésa sea su intención- una tinterillada. Tal vez, los tinterillos podrían usar ese argumento, pero no creo que sea ése el espíritu que animó a la Comisión Mixta.

El señor DÍEZ.- Pido la palabra.

El señor VIERA-GALLO.- El Honorable señor Muñoz Barra me ha solicitado una interrupción, señor Presidente.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Está agotado su tiempo, señor Senador. Tendría que pedírsela al Honorable señor Díez, que tiene la palabra.

El señor DÍEZ.- Señor Presidente, con esta intervención espero aclarar las dudas expresadas.

Recomiendo aprobar las proposiciones de la Comisión Mixta, la que por unanimidad acordó tomar como base de su discusión el texto del Senado, criterio que también siguió el Poder Ejecutivo en sus sugerencias. Asimismo, la Comisión Mixta aprobó el procedimiento y las disposiciones de orden penal planteadas por el Senado.

En cuando al tema en debate, como se deja constancia en la página 9 del informe, "La unanimidad de los integrantes de la Comisión Mixta entendió necesario establecer alguna tarifa o monto máximo a cobrar por la realización de la cobranza extrajudicial, ya que en la actualidad su ausencia de regulación constituye uno de los principales obstáculos para que personas que tienen créditos impagos puedan darles una adecuada solución."

Recuerdo haber expresado en esta Sala, cuando se analizó la norma aprobada por la Cámara de Diputados, que ella no sería acogida, por lo cual su solución correspondería a la Comisión Mixta, cuyos integrantes en su totalidad estuvimos de acuerdo en que esta materia debía regularse. El Honorable señor Larraín planteó que esa regulación, a falta de elementos técnicos a disposición de la ley y dada la rigidez del sistema legal en este ámbito, debía ser aplicada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Como una disposición de esta naturaleza significa entregar una atribución a un servicio público, se solicitó al Ejecutivo su patrocinio. Como no lo hizo, quedamos en la siguiente alternativa: o no tener norma o aprobar la proposición de la Cámara de Diputados. Entonces, tanto el Honorable señor Viera-Gallo como otros miembros de la Comisión Mixta hicimos nuestra -y aprobamos- la indicación del Ejecutivo, con la sola abstención del Honorable señor Larraín, quien hizo presente que estaba de acuerdo en establecer un límite, pero que solicitaría al Presidente de la República que presentara un veto para dar facultades a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con el objeto de fijar las tasas máximas. Por eso, aprobamos el precepto en los términos en que aparece en el informe, y pido ahora su ratificación por la Sala.

En cuanto al problema de los quince días planteado por el Honorable señor Urenda, la verdad es que lo entendí de otra manera. Y quiero dejar constancia de que es así. Los intereses corren desde el día en que las deudas se vencen, porque ése es el mandato de la ley, salvo que el contrato disponga otra cosa. Pero respecto a los gastos extrajudiciales que impliquen las cobranzas, se supone -y así lo he entendido siempre- que las casas comerciales dan cierto

DISCUSION SALA

plazo para que quienes se atrasan uno o dos días en el pago tengan la oportunidad de hacerlo en forma normal, sin que ello importe que la deuda pase a cobranza extrajudicial ni a un tercero. La Comisión estimó ese plazo en quince días, pasado el cual, si sus créditos impagos no han sido cancelados en su forma original, las oficinas de cobranza tienen derecho a fijar como gastos de cobranza el máximo que permite el inciso segundo artículo 37 aprobado por la Comisión.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- El Honorable señor Muñoz Barra le solicita una interrupción, señor Senador.

El señor DÍEZ.- Con el mayor gusto.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Muñoz Barra.

El señor MUÑOZ BARRA.- Señor Presidente, este proyecto despierta evidente interés en la gran mayoría del país, porque pone término a procedimientos en cuya aplicación ha imperado la ley de la selva.

Sólo quiero dar lectura a una carta hecha llegar por la Asociación Gremial de Empresas Normalizadoras de Carteras del Sistema Financiero, firmada por don Lorenzo Gálmez Elgueta, vicepresidente, y don Jorge Troncoso Ruiz, tesorero, la que instruye a ciertas personas diciéndoles lo siguiente:

"En primer lugar, es intención de esta Asociación que toda gestión se haga manteniendo un bajo perfil al tema y evitando en todo momento su publicidad, toda vez que estimamos que ello puede ir en perjuicio de su labor y de nuestro objetivo final."

Lo señalado en esta carta revela que éste es un negocio muy lucrativo. Entonces, el Parlamento viene a poner un marco a una situación que perjudica a muchos chilenos, en especial a los de escasos recursos.

Agradezco al Senador señor Díez la interrupción concedida.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- En votación.

--(Durante la votación).

El señor LARRAÍN.- Quiero formular una sugerencia,...

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Estamos en votación...

El señor LARRAÍN.- ... salvo que se desee dejar constancia de los votos.

En mi opinión, el proyecto no puede ser rechazado, porque entonces no habría regulación legal. Y quienes tenemos algunas inquietudes respecto de algún punto, ya las hemos hecho presentes. Personalmente, he enviado hoy un oficio al Presidente de la República solicitando el envío de un veto sustitutivo respecto de la materia que he señalado. Pero el informe de la Comisión Mixta debemos votarlo a favor en forma unánime.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Además, todas las proposiciones fueron aprobadas por unanimidad, salvo una en la que se abstuvo el Honorable señor Larraín.

El señor URENDA.- Concurriré con mi voto favorable, por las razones que aquí se han dado en forma amplia.

Quiero dejar constancia del sentido de la frase final del inciso segundo, nuevo, del artículo 37, cuya redacción no corresponde a lo que se ha señalado. Porque en el fondo lo que se quiere decir es que sólo podrán efectuarse cobros una

DISCUSION SALA

vez transcurridos quince días de atraso. Ése es el verdadero sentido de la norma y sería conveniente que dejáramos constancia de ello, ya que no podemos alterar su texto.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Se dejará constancia de lo solicitado.

El señor URENDA.- Gracias, señor Presidente.

El señor RÍOS.- Votaré favorablemente, por considerar que se trata de una buena iniciativa. Sin embargo, deseo enviar un recado al Ejecutivo, si es que estima conveniente presentar un veto.

La verdad de las cosas es que uno de los mayores gastos en que incurren los deudores es el que se les exige para salirse de los sistemas de información, ya que empresas como DICOM y otras cobran elevados montos. Muchas veces quienes han cancelado sus deudas deben hacer otro tipo de gastos para ser borrados de listados, en circunstancias de que no han sido partícipes de su inclusión en ellos. Por tal motivo, no existe razón ni derecho alguno para exigir pagos para ser eliminado de bases de datos en cuya incorporación a ellas el afectado no participó. Y no existe norma legal alguna que lo obligue a ese tipo de pagos.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Si le parece a la Sala, por unanimidad se aprobará el informe de la Comisión Mixta.

Acordado.

OFICIO APROBACIÓN INFORME COMISION MIXTA

4.5. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

Se aprueba Informe de Comisión Mixta. Fecha 17 de noviembre, 1999. Cuenta en Sesión 18, Legislatura 341. Cámara de Diputados.

Oficio 15.223.

"Valparaíso, 17 de noviembre de 1999.

Tengo a honra comunicar a vuestra Excelencia que el Senado ha dado su aprobación a la proposición formulada por la Comisión Mixta constituida para resolver las divergencias suscitadas con ocasión de la tramitación del proyecto de ley que sanciona a quienes empleen presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos en los procedimientos de cobranza extrajudicial.

Lo que comunico a V.E. en respuesta a su oficio N° 2647, de 17 de noviembre del año en curso.

Devuelvo los antecedentes respectivos.

Dios guarde a V.E.,

(Fdo.): ANDRÉS ZALDÍVAR LARRAÍN, Presidente del Senado; CARLOS HOFFMANN CONTRERAS, Secretario (S) del Senado".

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

5. Trámite Finalización: Cámara de Diputados

5.1. Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo.

Oficio de Ley a S.E. El Presidente de la República. Comunica texto aprobado por el Congreso Nacional. Fecha 18 de noviembre, 1999.

Oficio N° 2651

A S. E. EL PRESIDENTE
DE LA
REPUBLICA

VALPARAISO, 18 de noviembre de 1999

Tengo a honra comunicar a V.E., que el Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

PROYECTO DE LEY:

mlp/me

"Artículo 10.- Introdúcese las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Sustitúyese la letra e) del artículo 37 por la siguiente:

"e) El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que corresponda, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza."

2. Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, nuevos, en el artículo 37, pasando el actual inciso segundo a ser sexto:

"No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida, según el caso, y conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros quince días de atraso.

Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N°19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se de cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor."

3. Intercálase en el párrafo 3º del Título III, a continuación del artículo 39, los siguientes artículos:

"Artículo 39 A.- Asimismo, constituyen infracciones a esta ley la exigencia de gastos de cobranza superiores a los establecidos en el inciso segundo del artículo 37, o distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo a la letra e) del mismo artículo; la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso quinto del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud del inciso tercero del mismo artículo o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso cuarto del referido artículo 37, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38.

Artículo 39 B.- Si se cobra extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida o de las cuotas impagas, incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una persona para estos efectos. Lo anterior no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

En esos casos, por la recepción del pago terminará el mandato que hubiere conferido el proveedor, quien deberá dar aviso inmediato al mandatario para que se abstenga de proseguir en el cobro, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que establece el artículo 2158 del Código Civil.

Lo dispuesto en este artículo, en el artículo 37, letra e) e incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, y en el artículo 39 A será aplicable, asimismo, a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador."

Artículo 2º.- Introdúcense las siguientes modificaciones al Código Penal:

1. Sustitúyese el numerando primero del artículo 296 por el siguiente:

"1.º Con presidio menor en sus grados medio a máximo, si hubiere hecho la amenaza exigiendo una cantidad o imponiendo ilegítimamente cualquiera otra condición y el culpable hubiere conseguido su propósito."

2. Agrégase la siguiente frase al numerando tercero del artículo 296, cambiando el punto aparte (.) por un punto y coma (;):

"a no ser que merezca mayor pena el hecho consumado, caso en el cual se impondrá ésta".

3. Sustitúyese el artículo 297 por el siguiente:

"Artículo 297. Las amenazas de un mal que no constituya delito hechas en la forma expresada en los números 1º ó 2º del artículo anterior, serán castigadas con la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio."."

Dios guarde a V.E.

CARLOS MONTES CISTERNAS
Presidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario de la Cámara de Diputados

LEY

6. Publicación de ley en Diario Oficial

6.1. Ley N° 19.659

Biblioteca del Congreso Nacional

Identificación de la Norma : LEY-19659
Fecha de Publicación : 27.12.1999
Fecha de Promulgación : 16.12.1999
Organismo : MINISTERIO DE ECONOMIA,
FOMENTO Y RECONSTRUCCION; SUBSECRETARIA DE ECONOMIA, FOMENTO
Y RECONSTRUCCION

ESTABLECE SANCIONES A PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS
ILEGALES

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha
dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

Artículo 1°.- Introdúcese las siguientes
modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas
sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Sustitúyese la letra e) del artículo 37 por la
siguiente:

e) El sistema de cálculo de los gastos que genere
la cobranza extrajudicial de los créditos impagos,
incluidos los honorarios que corresponda, y las
modalidades y procedimientos de dicha cobranza.''.

2. Intercálanse los siguientes incisos segundo,
tercero, cuarto y quinto, nuevos, en el artículo 37,
pasando el actual inciso segundo a ser sexto:

No podrá cobrarse, por concepto de gastos de
cobranza extrajudicial, cantidades que excedan de los
porcentajes que a continuación se indican, aplicados
sobre el capital adeudado o la cuota vencida, según el
caso, y conforme a la siguiente escala progresiva: en
obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la
parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento,
6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento,
3%. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez

LEY

transcurridos los primeros quince días de atraso.

Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.''.

3. Intercálase en el párrafo 3° del Título III, a continuación del artículo 39, los siguientes artículos:

'Artículo 39 A.- Asimismo, constituyen infracciones a esta ley la exigencia de gastos de cobranza superiores a los establecidos en el inciso segundo del artículo 37, o distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo a la letra e) del mismo artículo; la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso quinto del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud del inciso tercero del mismo artículo o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso cuarto del referido artículo 37, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38.

Artículo 39 B.- Si se cobra extrajudicialmente

LEY

créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida o de las cuotas impagas, incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una persona para estos efectos. Lo anterior no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba.

En esos casos, por la recepción del pago terminará el mandato que hubiere conferido el proveedor, quien deberá dar aviso inmediato al mandatario para que se abstenga de proseguir en el cobro, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que establece el artículo 2158 del Código Civil.

Lo dispuesto en este artículo, en el artículo 37, letra e) e incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, y en el artículo 39 A será aplicable, asimismo, a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador.''.

Artículo 2°.- Introdúcense las siguientes modificaciones al Código Penal:

1. Sustitúyese el numerando primero del artículo 296 por el siguiente:

'1°. Con presidio menor en sus grados medio a máximo, si hubiere hecho la amenaza exigiendo una cantidad o imponiendo ilegítimamente cualquiera otra condición y el culpable hubiere conseguido su propósito.''.

2. Agrégase la siguiente frase al numerando tercero del artículo 296, cambiando el punto aparte (.) por un punto y coma (;):

'a no ser que merezca mayor pena el hecho consumado, caso en el cual se impondrá ésta'.

3. Sustitúyese el artículo 297 por el siguiente:

'Artículo 297. Las amenazas de un mal que no constituya delito hechas en la forma expresada en los números 1° o 2° del artículo anterior, serán castigadas con la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio.''.''.

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y

LEY

sancionarlo; por tanto promúlguese y llévase a efecto como Ley de la República.

Santiago, 16 de diciembre de 1999.- EDUARDO FREI RUIZ-TAGLE, Presidente de la República.- Jorge Leiva Lavalle, Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.- Manuel Marfán Lewis, Ministro de Hacienda.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.-
Saluda atentamente, Luis Sánchez Castellón,
Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción.