

Síntesis legal: «Modificación a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores»

Por Patricia Méndez Gassibe
Abogada
Ayudante del Departamento de Derecho de los Negocios UDP

El día 20 de abril del presente año se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.320, que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en materia de cobranza extrajudicial y otros derechos del consumidor.

Esta nueva Ley viene en modificar las facultades que tienen los acreedores en materia de cobranza extrajudicial, regulando la cantidad de veces que pueden realizarse este tipo de cobranzas, la modalidad y oportunidad (días y horas) en las que pueden ejecutarse, remitiéndose en esta última parte a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil.

Así las cosas, dentro de las principales modificaciones que se incorporan a la Ley N° 19.496, se encuentra la obligación para el proveedor de operaciones de consumo de informar el o los medios de comunicación a los cuales el consumidor pueda comunicarse, respecto de las actuaciones de cobranza extrajudicial.

Asimismo, se agrega como obligación para los proveedores o empresas de cobranza llevar un registro, por al menos dos años, en el que se indique el tipo de gestiones realizadas respecto de cada deudor.

Por otro lado, se establece que la cobranza extrajudicial se deberá ajustar a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar; para luego entregar un listado, no taxativo de situaciones que se encontrarían prohibidas en el marco de una cobranza extrajudicial, entendiéndose que tales vulnerarían los principio previamente expuestos, lo que permite a la autoridad administrativa o judicial determinar cuando una conducta puede entenderse que vulnera los principios mencionados previamente.

A mayor abundamiento, la Ley N° 21.320 expresamente prohíbe: a) la realización de más de un contacto telefónico o visita semanal por cada persona, con el objeto de informar al deudor sobre la deuda o sobre sus aspectos relacionados; b) en el caso de que la gestión se efectúe por otros medios tales como correspondencia por correo, mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea, esta deberá realizarse como máximo 2 veces por semana con una separación entre ambas de a lo menos 2 días; c) las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de ninguna clase de documento, mensaje o comunicación que sea, aparente ser o haga referencia a un escrito, resolución o actuación judicial de toda especie; d) no se podrá comunicar la situación de morosidad del deudor a terceros ajenos a la obligación; e) realizar visitas o llamados telefónicos en días y horas que no sean hábiles.

Así también, esta Ley establece una limitación temporal para la realización de la cobranza extrajudicial, al señalar que los proveedores deberán poner término inmediato a la cobranza extrajudicial una vez emplazado el consumidor en un juicio de cobro o que se haya iniciado a su respecto un procedimiento concursal, lo que no esta ajeno a cuestionamientos, toda vez que, muchas de las acreencias relacionadas con las operaciones de consumo son solucionadas mediante cobranza extrajudicial mientras se encuentra en tramitación el procedimiento de cobranza judicial.

Cabe señalar igualmente, que esta Ley encarga a un Reglamento, el que deberá ser dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la determinación de la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones referentes a la cobranza extrajudicial.

Por último, es importante destacar que la norma transitoria de la Ley N° 21.320 dispone que durante la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, declarado por el decreto supremo N°104, de 18 de marzo de 2020, y sus sucesivas prórrogas, y por los sesenta días posteriores al término de la última de ellas, las llamadas o visitas de cobranza extrajudicial podrán realizarse solo dos veces al mes, respecto de cada deudor.