

Comentarios Boletín N° 13468-03

H. Comisión de Economía de la Cámara de Diputados

Lucas del Villar Montt
Director Servicio Nacional del Consumidor
21 Julio 2020

SERNAC valora el espíritu y objetivos perseguidos por la iniciativa.

- ❑ La moción apunta a regular prácticas de cobranza extrajudicial abusivas, como lo es el contacto reiterado y excesivo al deudor -afectando su dignidad y vida privada.
- ❑ La moción propone una regulación especial para la cobranza extrajudicial en estados de excepción constitucional.
- ❑ Se propone un régimen sancionatorio especial.

A fin de colaborar en la discusión del proyecto, a continuación se presentan:

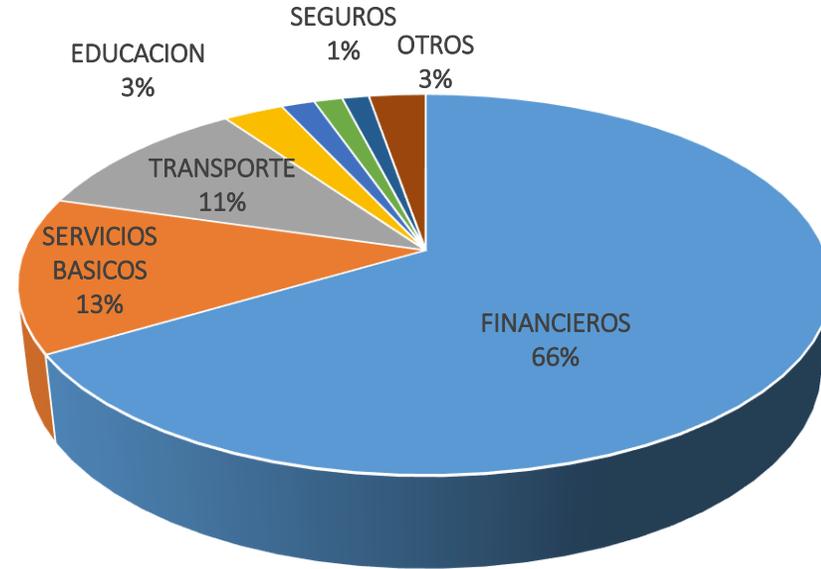
- 1) Antecedentes de contexto sobre la cobranza extrajudicial y acciones SERNAC en la materia**
- 2) Observaciones particulares al proyecto.**

I. RECLAMOS SERNAC

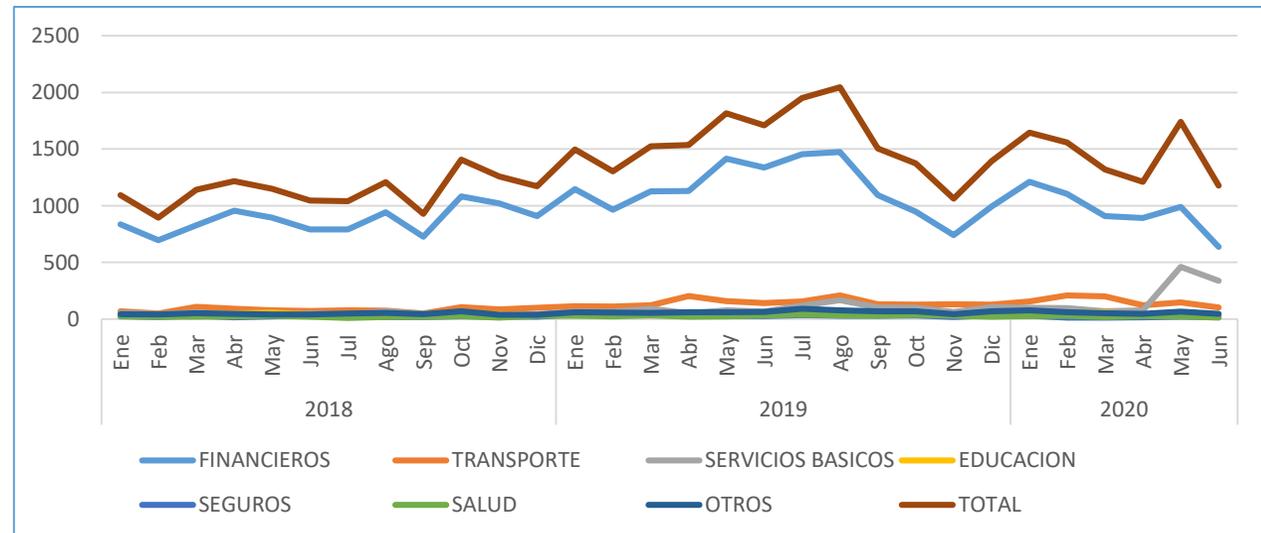
I. RECLAMOS COBRANZA EXTRAJUDICIAL POR MERCADO (1er 2020)

- ❑ Reclamos 1er sem. 2020: 8.652
- ❑ Promedio reclamos x semestre (2018-2020): 8.187
- ❑ Distribución de reclamos se concentran en el mercado financiero (66%), lo siguen Servicios Básicos (13%) y Transporte (11%)

Distribución de reclamos por mercado, 1er 2020.



Distribución reclamos cobranza extrajudicial por mercado, 2018 - 2020.



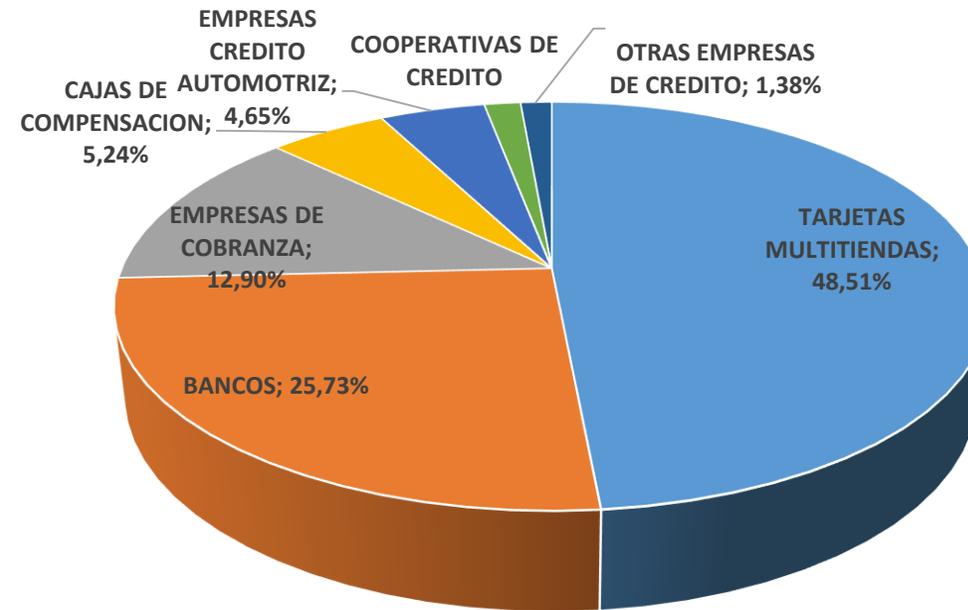
I. RECLAMOS COBRANZA EXTRAJUDICIAL POR MERCADO (1er 2020)

El submercado financiero más reclamado corresponde a retail financiero (48,5% - 2.787 reclamos), seguido de Banca (25,7% - 1.478 reclamos).

Motivos más reclamados:

1. No reconoce deuda cobrada (30%)
2. Cobro de deuda de tercero no conocido (28%)
3. Cobranza afecta la privacidad familiar y laboral (25%)

Reclamos cobranza extrajudicial, submercado financiero, 1er 2020.



CAUSALES - MES	ENE-20	FEB-20	MAR-20	ABR-20	MAY-20	JUN-20	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	1.211	1.104	910	893	989	638	5.745	100%
- NO RECONOCE DEUDA	365	314	249	301	318	219	1.766	30,7%
- COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	363	335	290	244	267	142	1.641	28,6%
- COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	311	273	247	215	265	159	1.470	25,6%
- INFORMA DEUDA A TERCEROS	119	140	97	103	89	68	616	10,7%
- OTROS	53	42	27	30	50	50	252	4,4%

II. FISCALIZACIONES 2020

II. FISCALIZACIÓN POR COBRANZA EXTRAJUDICIAL

- ❑ Periodo Enero – Julio 2020
- ❑ 12 Proveedores y Empresas de Cobranza fiscalizadas in situ
- ❑ Análisis de gestiones de cobranza extrajudicial 2019
- ❑ **Acciones próximas:**
 1. Sistematización de resultados
 2. Acciones colectivas cuando corresponda

En 2020 SERNAC ha desarrollado una intensa acción de fiscalización de las prácticas en materia de cobranza extrajudicial, conforme a su Circular Interpretativa en materia de Cobranza

Objetivos de la Fiscalización:

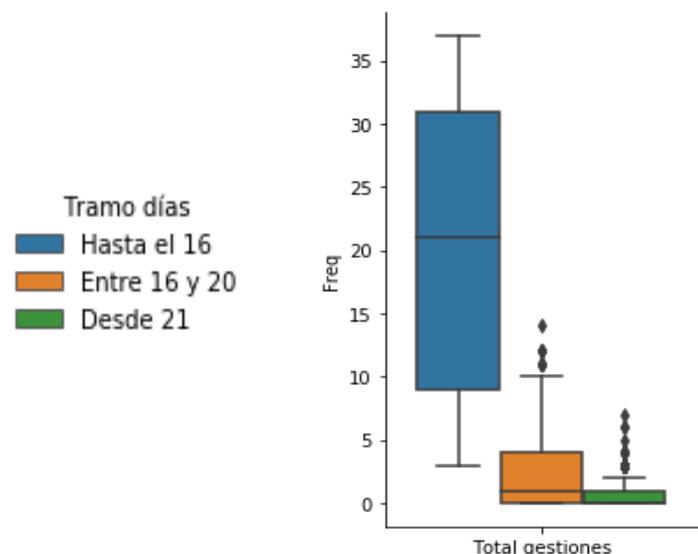
1. Verificar que no se excedan los **límites legales de cobro** por gastos de cobranza extrajudicial (escala progresiva de 9%, 6% y 3% de la deuda vencida)
2. Verificar que los cobros se basen en **gestiones efectivamente realizadas.**
3. Verificar que no se realizan **prácticas de cobranza abusiva**, tales como el hostigamiento o la afectación de la privacidad y la vida laboral
4. Verificar cumplimiento de **obligaciones de información** (gestión útil)

II. FISCALIZACIÓN POR COBRANZA EXTRAJUDICIAL

□ Hallazgos preliminares:

1. Si bien se respetan los límites máximos, existen cobros sin correlación con gestiones efectuadas.
2. Se verifican prácticas de hostigamiento
3. Se verifican infracciones a obligaciones de información
4. Cobros por GGCC son menores respecto del cobro por intereses moratorios

Figura. Frecuencia gestiones de cobro en tiempo



Consumidor mediano recibió cerca de 20 gestiones de cobranza en los primeros 15 de mora (llamados, SMS, email, cartas, etc.)

Resultados Fiscalización Nro. X (5.578 consumidores; 16.900 cuotas vencidas; 386.086 gestiones de cobranza)

Tabla. Cobros al deudor por GGCC e interés moratorio

	Empresa A	Empresa B
	Porcentaje	Porcentaje
Monto pagado por consumidores		
Valor de la deuda	35,2%	68,6%
Gastos de Cobranza	0,7%	4,8%
Interés moratorio	64,1%	26,6%

III. ESTUDIO: REDUCCIÓN DEL LÍMITE DE COBRO POR GGCC

III. ESTUDIO PROPUESTA DE REDUCCIÓN DE LÍMITES GGCC

Art. 37 LPDC fija límites al cobro por GGCC conforme a la siguiente escala progresiva:

- 9% respecto de deudas vencidas inferiores a 10 U.F.
- 6% por la parte que exceda entre 10 y 50 U.F.
- 3% por la parte que exceda sobre 50 U.F.

Disminuir los Cobros por Cobranza Extrajudicial e Incrementar Multas por Cobranzas Abusivas

La medida propone reducir los gastos máximos de cobranza traspasables al consumidor según la ley y aumentar el límite máximo de las multas desde 300 UTM a 1.500 UTM, para quienes no respeten los límites al gasto de cobranza, o para quienes incurran en actuaciones que no cumplan con el marco ético descrito en el art. 37 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

Estado: En proceso

ETAPA I: Elaboración de informe técnico y propuesta por Sernac

ETAPA II: Redacción de la Propuesta de Ley

ETAPA III: En Primer Trámite Constitucional

ETAPA IV: En Segundo Trámite Constitucional

ETAPA V: Aprobación del Proyecto de Ley

¿Cuánto llevamos?

20%

Antecedente: Límite legal fue fijado en el año 1999, mediante la Ley Nro. 19.659, considerando los costos promedio del mercado en dicha época.

Objetivos.

- 1) Analizar si los actuales límites máximos de cobro, por tramo de deuda vencida, son significativamente superiores a los costos por cobranza en que incurren los proveedores.
- 2) Proponer, de acuerdo a los resultados obtenidos, medidas que permitan mejoras regulatorias.

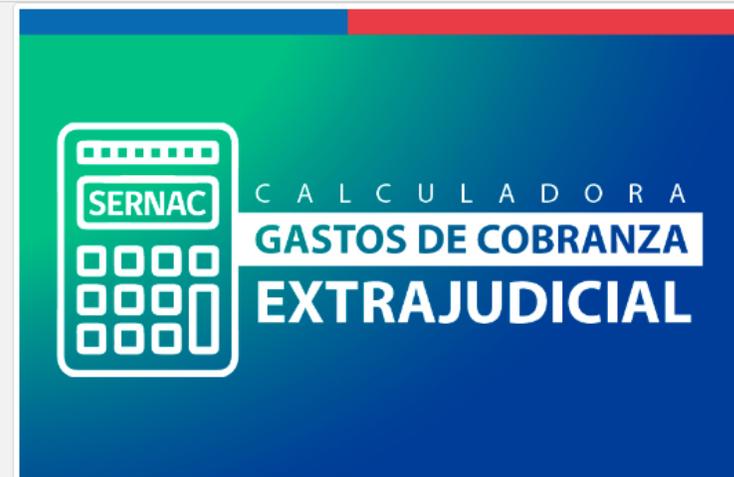
IV. CALCULADORA DE GGCC

IV. CALCULADORA DE GGCC

- Herramienta que permitirá conocer los montos máximos posibles de cobrar por gastos de cobranza extrajudicial e interés moratorio.

Calculadora de Gastos de Cobranza Extrajudicial

Si usted tiene una **deuda atrasada** y está en medio de una **cobranza extrajudicial** con una empresa, esta herramienta le será de utilidad, ya que le **permitirá saber el monto máximo que deberían exigirle** por concepto de **gastos de cobranza**.



¿Sabes cuánto es el máximo que te pueden llegar a cobrar por gastos de cobranza extrajudicial?

Tipo de producto	Credito de Consumo
Monto total del crédito	\$ 1.000.000
Plazo del crédito (en meses)	12
Valor de la cuota	\$ 100.000
Fecha de vencimiento	01/05/2020
<input type="button" value="Calcular"/>	

Nota: Esta herramienta otorga un valor de referencia. Pueden existir diferencias en virtud de las condiciones particulares del deudor.

Al día de hoy, el valor de la cuota impaga puede llegar a:

1. Monto máximo a pagar aproximado en gasto de cobranza	\$ 9.000
2. Monto máximo a pagar aproximado en interés moratorio	\$ 4.660
MONTO MÁXIMO APROXIMADO (Valor de la cuota + 1 + 2)	\$ 113.660

V. OBSERVACIONES AL PROYECTO

V. OBSERVACIONES AL PROYECTO DE LEY

SERNAC valora el espíritu y objetivos perseguidos por la iniciativa.

A fin de colaborar en la tramitación se formulan las siguientes observaciones:

- a) El proyecto se concentra en regular un particular tipo de actuación de cobranza (contacto telefónico), no obstante la variedad de tipos de acciones de cobranza –por ejemplo, SMS, e-mail, cartas y visitas.
- b) El proyecto limita la frecuencia de los contacto telefónicos a 1 contacto mensual. Sin embargo, se recomienda evaluar una limitación a la frecuencia respecto de la variedad de los canales de contacto posibles.
- c) Sobre la época en que es posible efectuar contactos telefónicos de cobranza, cabe destacar que el inciso penúltimo del art. 37 ya dispone que las actuaciones de cobranza deben efectuarse en días y horario hábiles conforme al art. 59 CPC
- d) Se propone una moratoria en las gestiones de cobranza vía telefónica en estados de excepción constitucional, lo que no necesariamente impactará en la generación de acciones de cobranza por otras vías y/o el cobro de gastos por este concepto.
- e) Se propone un régimen de multa que es menor a la multa por defecto fijada por la LPDC en su art. 24. Por lo tanto, se sugiere considerar la estructura de multas vigentes

Comentarios Boletín N° 13468-03

H. Comisión de Economía de la Cámara de Diputados

Lucas del Villar Montt
Director Servicio Nacional del Consumidor
21 Julio 2020