

UNA MIRADA CRÍTICA A LAS COBRANZAS
EXTRAJUDICIALES A LA LUZ DE LA LEY 19.496.
ANÁLISIS DE SU REGULACIÓN Y SENTENCIAS JUDICIALES

María Catalina Galdames Bravo

FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO

UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

SANTIAGO, CHILE

2012

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| I.- Introducción..... | 3 |
| II.- Las cobranzas..... | 3 |
| 1.- Noción de cobranzas..... | 3 |
| 2.- Tipologías de cobranzas..... | 5 |
| 2.1.- Cobranza preventiva..... | 5 |
| 2.2.- Cobranza extrajudicial..... | 6 |
| 2.3.- Cobranza judicial..... | 6 |
| 3.- La cobranza extrajudicial regulada en la Ley del Consumidor..... | 6 |
| III.- Descripción de la regulación..... | 8 |
| 1.- Los deberes de información en el ámbito de las cobranzas..... | 9 |
| 1.1.- Los deberes general de información (artículo 37 y 3 b)..... | 9 |
| 1.2.- Deberes impuestos a los gastos de cobranzas (artículos 39 A y 39 B)..... | 11 |
| 2.- La regulación de los intereses (artículos 38 y 39)..... | 12 |
| 2.1.- Anatocismo de intereses (artículo 38)..... | 13 |
| 2.2.- La reducción de intereses (artículo 39)..... | 13 |
| 3.- Ámbito de aplicación (artículos 39 C y 39 B inciso final)..... | 14 |
| 3.1.- Todas las operaciones de consumo (artículo 39 C)..... | 15 |
| 3.2.- Entidades bancarias y financieras (artículo 39 B inciso final)..... | 15 |
| 4.- Proyectos de Ley..... | 16 |
| 4.1.- Boletín 7719-03..... | 16 |
| 4.2.- Boletín 6850-03..... | 17 |
| 4.3.- Boletín 8254-03..... | 18 |
| 4.4.- Boletín 8253-03..... | 18 |
| 4.5.- Boletín 7722-03..... | 19 |
| 4.6.- Boletín 6446-03..... | 20 |
| IV.- Análisis cualitativo y cuantitativo de las infracciones en cobranzas extrajudiciales a la luz de la jurisprudencia nacional..... | 21 |
| 1.- Análisis cualitativo..... | 21 |
| 1.1 Infracción a los deberes de información..... | 22 |
| 1.2 Cobro y cálculo de intereses..... | 24 |
| 1.3 Honorarios de abogados..... | 24 |
| 2.- Análisis cuantitativo..... | 25 |
| 2.1 Materia..... | 25 |
| 2.2 Año..... | 27 |
| 2.3 Sector..... | 28 |
| 2.4 Artículo infringido..... | 29 |
| 2.5 Decisiones judiciales..... | 30 |
| 2.6 Tribunal..... | 31 |
| 2.7 Sanción aplicable..... | 31 |
| 2.8 Lugar..... | 33 |
| V. Conclusiones..... | 34 |
| VI.- Bibliografía y anexos..... | 36 |

I. Introducción

La presente investigación pretende analizar desde una perspectiva empírica y dogmática, el problema que surge en relación al crédito directo que otorgan instituciones financieras a sus clientes, lo que según las situaciones a analizar colisiona con la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores. Las normas infringidas de la Ley N° 19.496, afectan la tranquilidad de los consumidores, alcanzando, incluso, vulneración a los derechos fundamentales como la honra y privacidad.

El problema jurídico de fondo surge por las masivas denuncias recibidas en el último tiempo por el Servicio Nacional del Consumidor. Los números son preocupantes toda vez que los reclamos por cobranzas extrajudiciales han aumentado en un 139%, alcanzando en 12 meses 14.671 denuncias por esta materia¹. Frente a estos datos, se busca desarrollar una investigación que examina el estado de la legislación actual y las reformas en trámite, a la luz de las sentencias de los tribunales².

Para ello, se realizará una sistematización y análisis de ley por medio de las demandas interpuestas por los consumidores, con el fin de vislumbrar cuáles son los derechos vulnerados y de qué forma son infringidos, para así obtener un catastro de “malas prácticas”, logrando identificar las más denunciadas, condenadas y absueltas, con el fin de crear una cierta tendencia, cuantificar las infracciones y conocer los criterios que se tienen a la hora de fallar en las distintas jerarquías judiciales.

Así, por medio de seis capítulos, se pretende contextualizar al lector acerca de qué se entiende por “cobranza”, los tipos existentes y su regulación –presente y futura- en la normativa nacional. Con ello, y por medio de un análisis jurisprudencial cuantitativo y cualitativo de las infracciones que se vislumbren esta materia, podremos arribar a una idea acerca del sentido y utilidad de la norma, toda vez que la ley es difusa y se fortalece en las aulas judiciales por medio de las sentencias emitidas y su fundamentación.

II. Las cobranzas

1.- Noción de cobranzas

Como resultado de encontrarnos en una etapa avanzada de desarrollo industrial, se obtiene una producción masiva de bienes y servicios ante una demanda determinada: los consumidores. Estos últimos a la hora de su decisión pueden verse en una situación de desventaja por desconocer, o conocer en menor medida, algo relacionado con lo adquirido. Frente a esto, emerge el derecho del consumidor como un derecho proteccionista a la hora de establecer derechos y garantías en su beneficio.

¹ DIARIO FINANCIERO, SERNAC: *Reclamos por cobranzas extrajudiciales abusivas aumentan un 139%*, 13 de abril de 2012 (fecha de consulta: 27 de Noviembre 2012). Disponible en: <http://w2.df.cl/sernac-reclamos-por>

² Esta investigación ha preferido incorporar datos adicionales al “Sistema de citas y referencias bibliográficas” de la Universidad Diego Portales para la asignatura de seminario, como tipo de sentencia, artículo, año, etc. Con ello se espera contribuir al análisis cualitativo y cuantitativo de la presente tesis.

El derecho del consumidor resguarda la relación que nace entre el proveedor de un bien o servicio con su consumidor o usuario final, inspirado en el propósito de proteger sus legítimos intereses, considerado la “parte débil” en la relación de consumo³.

Una de las variadas relaciones que existen es el otorgamiento de crédito al consumidor. Éste se constituye como una de las vías principales de consumo, dado que permite a las personas acceder a bienes o servicios bajo promesa de retribuir su equivalente en periodos parciales. Según la RAE, se entiende *cobro* como “exacción o recolección de caudales o frutos”⁴, siendo entonces la exigencia que hace el acreedor del crédito a su deudor en virtud del cual intenta recolectar lo otorgado en equivalencia. Y, *cobranza* como “acción y efecto de cobrar”, o bien, “intento de recuperación por parte de una institución o dependencia de una obligación de crédito vencida y no pagada.”⁵.

El crédito como institución, nos remonta a las primeras civilizaciones, encontrando su origen etimológico en el latín *creditum*, que significa “cosa confiada”⁶ existiendo, incluso, en la antigua Roma penas corporales para el deudor insolvente que no cumpliera su trato con el acreedor. Siglos después, el político y economista inglés John Stuart Mill entendía al crédito como un “permiso para usar capital de otro”⁷ y Pedro Kropotkin en 1900, planteaba: “Hablad con un hombre que conozca el comercio, y os dirá que los cambios operados todos los días entre comerciantes serían de absoluta imposibilidad si no tuvieran por base la confianza mutua. La costumbre de cumplir su palabra, el deseo de no perder el crédito, bastan ampliamente para sostener esa honradez comercial”⁸

Tomando en consideración lo anterior, hemos de entender al crédito a lo largo de los años, como la operación de entrega de un valor actual sobre la base de la confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo además pactar un interés. Así podemos vislumbrar que acudimos al crédito como un medio de obtener u intercambiar algo en razón de la posibilidad de obtener un beneficio mutuo.

En la actualidad, la economía de mercado que lidera en Chile, ha incentivado y facilitado la implementación del crédito bajo su concepción bursátil y comercial, lo cual si bien ha traído grandes ventajas (aumento de la producción de bienes y servicios, mayor flujo de dinero y capital, empleo, entre otros), ha conllevado también una serie de problemas.

³FERNANDEZ FREDES, FRANCISCO (2003), Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor. Santiago, Editorial LexisNexis p. 3

⁴ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, DICCIONARIO. (Fecha de consulta: 15 de octubre 2012). Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/?val=cobro> y <http://lema.rae.es/drae/?val=cobranza>

⁵Vid. http://www.expo-finanzas.com/front_content.php?idcat=1994 (Fecha de consulta: 15 de octubre 2012)

⁶DICCIONARIO y Enciclopedias en línea. (fecha de consulta 19 de octubre 2012)

Disponible en: http://www.diclib.com/cr%C3%A9dito/show/es/es_wiki_10/49003

⁷ MILL, JOHN STUART (1848) “Principios de la economía con algunas de sus aplicaciones a la filosofía social” Quinta reimpresión 2006, PDF.

Disponible en: <http://books.google.cl/books?id=XqZf1VC2o4EC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false> ISBN-968-16-0087-8

⁸ VID. KROPOTKIN, P., 1995A, P. 38] EN GACHE, FERNANDO LUIS; OTERO, DINO “Adam Smith: La Mano Invisible o La Confianza” en Revista “Visión de Futuro” Año 7, N°2 Volumen N°14. URL del Documento: http://www.fce.unam.edu.ar/revistacientifica/index.php?option=com_content&view=article&id=184&Itemid=51 ISSN 1668 - 8708

Uno de los mayores problemas registrados por la aparición y “boom” del sistema crediticio es el nivel de endeudamiento en la población. Según un sondeo periodístico “Al desagregar por tipo de entidad financiera, un 79% dice estar endeudado en grandes tiendas, 48% en bancos y 20% en supermercados”⁹. Por otra parte, resulta también preocupante que “el 15% está sobre-endeudado en relación a su ingreso y el 55% no tiene capacidad de reducir su senda de gasto”¹⁰.

Así, antes las positivas y negativas consecuencias del crédito, resulta ineludible la solicitud por parte del acreedor de hacer efectivo el cumplimiento de la obligación. Con ello, surge en consecuencia el cobro de los mismos. Así entonces, es aquí donde aparece el inconveniente: la forma de efectuar su exigencia “crédito como derecho presente, a pago futuro”¹¹.

En definitiva, vistas las implicancias y la injerencia que tiene el crédito y el cobro de éstos en la actualidad, es que a continuación se examinarán los tipos y formas que existen de hacer válida la obligación por parte del deudor incumplidor.

2.- Tipologías de cobranzas

Entendido y contextualizado el concepto de cobro o cobranza, debemos junto con ello determinar que no existe una sola manera de llevar a cabo tal procedimiento, sino que diversas. En nuestro país existen tres tipos de cobranzas; las cobranzas preventivas, judiciales y extrajudiciales.

2.1 Cobranza preventiva

Es aquella que se hace antes que el crédito produzca su exigibilidad, es decir, advierten al deudor que se acerca la fecha en que debe realizar el pago de su cuota o deuda.

Este tipo de acto es mal llamado cobranza ya que lo que pretende es recordar el vencimiento de la obligación, evitando así desde un principio un posible estado de morosidad por parte del consumidor.

El modo en que opera este tipo de cobro es por medio de llamadas telefónicas, *e-mails* o mensajes directos al cliente, a fin, como dijimos, de prevenir un incumplimiento advirtiendo de la fecha de vencimiento de la cuota o crédito pactado, determinar un compromiso de pago, relatar las posibles formas de efectuar el pago o fijar una fecha alternativa de cumplimiento de común acuerdo.

⁹ LA TERCERA, *Sondeo: Casi la mitad de los chilenos tiene deudas tanto en el sistema bancario como en casas comerciales*, 30 de junio 2011 (fecha de consulta: 2 de Enero 2013). Disponible en: <http://www.latercera.com/noticia/negocios/2011/06/655-376555-9-sondeo-casi-la-mitad-de-los-chilenos-tiene-deudas-tanto-en-el-sistema-bancario.shtml>

¹⁰ DIARIO EL CENTRO, *El endeudamiento de los chilenos*, 17 de junio 2012 (fecha de consulta: 2 de Enero 2013). Disponible en: <http://www.diarioelcentro.cl/?q=articulo-columnistas&id=1716>

¹¹ Vid. en <http://www.economia48.com/spa/d/credito/credito.htm> En línea. (Fecha de consulta 22 de octubre 2012)

2.2 Cobranza extrajudicial

Este tipo de cobranza, como su nombre lo dice, es la que se presenta fuera del juicio¹². Consiste en gestiones que se inician por la misma empresa que otorgó el crédito, o bien por una empresa externa experta (recaudadora) en área de cobranza. Se realiza una vez vencido el plazo de pago de la deuda, es decir, cuando ya existe mora por parte del cliente y antes que el proveedor decida iniciar acciones legales de cobro ante Tribunales de Justicia. En otras palabras, es un intento para que se pague lo que debe, se cumpla con el compromiso y se evite un pleito mayor.

2.3 Cobranza judicial

Se realizan como última instancia¹³. Es decir, se desarrolla dentro de un procedimiento ejecutivo de cobro destinado a hacer efectiva la acreencia del crédito a través de un proceso judicial llevado a cabo ante los tribunales ordinarios de justicia. Estamos ante una morosidad consolidada, toda vez que ha transcurrido, o debe transcurrir, un tiempo considerable para llegar a esta instancia, dado que ya se encuentran agotadas todas las fases previas descritas. Se desarrolla en aulas judiciales y su proceso es seguido por el juicio incidental o ejecutivo

Nuestra legislación regula las dos últimas, judicial y extrajudicial. Asimismo, le dedica instrucciones y circulares a las cobranzas preventivas¹⁴ por la importancia que han ido adquiriendo en el tráfico.

El presente trabajo se centrará en la cobranza extrajudicial, ya que es esta la que regula la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, en relación al otorgamiento de crédito directo y todas las operaciones de consumo.

3.- La cobranza extrajudicial regulada en el Ley del Consumidor

La cobranza extrajudicial tiene por objeto obtener el cumplimiento de la obligación a través de un acuerdo directo entre la institución prestamista y el usuario. Se desarrolla en un plano previo al juicio dado que si no tiene éxito, debiese ascender al plano judicial (ver capítulo supra 2.3).

Existen variadas formas de buscar ese acuerdo, siendo las más comunes por vía telefónica, carta u algún tipo de correo (físico o electrónico), o bien, visitar al domicilio

¹²SERNAC, *Cobranza extrajudicial La oportunidad de pagar sin tribunales*, (Fecha de consulta: 25 Octubre de 2012) Disponible en: http://www.revistadelconsumidor.cl/articulos/contenidos.php?ID_Articulo=191

¹³ CÁMARA DE DIPUTADOS DE CHILE, Boletín N° 8254-03 Proyecto de ley: “Regula los llamados de cobranza a horarios que indica”

¹⁴ Circulares N° 11 de 2004, N° 5 de 2006. Instructivo de apoyo para las cobranzas prejudicial . (Fecha de consulta 22 de octubre 2012. Disponible en: <http://www.indap.gob.cl/Docs/Documentos/INDAP/Consultas%20P%C3%BAblicas/Prejudicial.pdf>

particular o laboral del deudor¹⁵. Todas ellas intentan captar la atención del moroso a fin de informarle su situación de retraso para que cumpla su compromiso de pago.

La forma de poner en conocimiento al usuario de su situación de deuda debe estar en plena concordancia con la intención del legislador. Esto resulta relevante por el importante impacto e implementación que han experimentado los créditos y sus cobranzas extrajudiciales en el último tiempo. Así, los límites y métodos de exigencia han aumentado por medio de las adiciones a la Ley, como la Ley 19.659 que modifica la ley original estableciendo sanciones en caso de falta de observancia a las normas. Ahora, en términos generales, toda deuda o crédito suscrito está obligado a permanecer en estricta reserva entre los contratantes, prohibiéndose ser comunicada a terceros¹⁶. Al mismo tiempo, la forma y procedimiento de aviso por mora, se debe ceñir a los límites de horas, días y modos mencionados en la ley respectiva.

No obstante lo anterior, la práctica nos indica que éstas no se cumplen. Las cifras que luego analizaremos¹⁷ lo reflejarán, además de los datos que arrojan investigaciones y estudios realizados por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante SERNAC o Servicio). Ejemplo de ello: “*Los consumidores se quejan de recibir cobros indebidos por productos o servicios no contratados, cargos que no reconocen por ser producto de fraudes y cobranzas extrajudiciales abusivas*”¹⁸.

Son 14.671 reclamos los recibidos por el SERNAC en el último año, siendo la mayor área de requerimiento por parte de los consumidores. De esto, un 69% de las demandas son por motivos de cobros indebidos y un 20,3% por acciones de cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral; se informa de la deuda a terceros como la familia o el jefe poniendo en riesgo su situación laboral o reciben llamados con amenazas¹⁹.

Conforme a lo anterior, es posible señalar que el problema parece estar en la forma en que se llevan a cabo estas prácticas. Frente a ello, el consumidor ha logrado “empoderarse” y poner en conocimiento de estas irregularidades a las autoridades, de modo de hacer valer los derechos que ley le otorga. Así se señala incluso en proyectos de Ley, en el sentido de “La imposibilidad de las personas de pagar sus deudas oportunamente ha ocasionado que las entidades acreedoras efectúen cobros cuyas falta de regulación legal, ha traído aparejadas situaciones de abusos por parte de tales entidades”²⁰. Estas actitudes no sólo infringen los derechos de los sujetos de protección, sino también podría considerarse que

¹⁵ EMOL, *Las 10 cosas que usted debe saber sobre las empresas de cobranza*, 5 de Noviembre de 2011 (fecha de consulta: 25 de octubre de 2011)

Disponible en: http://www.economiaynegocios.cl/mis_finanzas/detalles/detalle_fin.asp?id=1583

¹⁶ Entenderemos “comunicar a terceros” como lo hace el Artículo 2 letra b) de la Ley 19.628, esto es: “comunicación o transmisión de datos, dar a conocer de cualquier forma los datos de carácter personal a personas distintas del titular, sean determinadas o indeterminadas” (Artículo 2 letra b) Ley 19.628 de 1999 Ley sobre protección de datos de carácter personal, Diario Oficial 28 de agosto de 1999.). Ello no es de forma antojadiza, sino que se pretende manejar los mismos criterios que el legislador del consumo tuvo, en particular consideración en el Artículo 37 inciso 4, en donde hace textual referencia a esta Ley.

¹⁷ Véase *infra* p. 31 Capítulo IV, 2. Análisis cuantitativo

¹⁸ SERNAC, Estudio: *Reclamos contra bancos aumentaron 139% en segundo cuatrimestre 2012*, de fecha 19 de Noviembre 2012. (Fecha de consulta: 18 de diciembre 2012) Disponible en: <http://www.sernac.cl/estudio-reclamos-contra-bancos-aumentaron-139-en-segundo-cuatrimstre-de-2012/>

¹⁹ DIARIO FINANCIERO, SERNAC: *reclamos por cobranzas extrajudiciales abusivas aumentan un 139%*, Op. Cit. 1

²⁰ Boletín N° 8254-03 Proyecto de Ley, Op. Cit

apuntan contra la protección a la honra y la vida privada de las personas, derechos fundamentales protegidos y afianzados en el Artículo 19 N° 4 y 5²¹ de nuestra Constitución Política.

III.- Descripción de la regulación

En 1997 se dictó la Ley N° 19.496²², que tiene como objetivo la protección y resguardo del consumidor y sus relaciones. Ella le dedica, en su párrafo 3, del Título III denominado *Del crédito al consumidor* una normativa que protege al crédito como mecanismo de financiamiento de las operaciones de consumo.

Luego de su pronunciamiento, detectando en el tráfico que el sistema crediticio iba en aumento dado las circunstancias sociales y económicas de nuestro país, la regulación del crédito se modificó. Ante esto, en 1999 la Ley N° 19.659 estableció: “Sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales”²³, determinando un régimen de mayor rigurosidad al procedimiento de las cobranzas en comento. *Lo anterior, se produce en el marco de proteger a los consumidores que, si bien es cierto podrían estar en incumplimiento de sus obligaciones, se encontraban adicionalmente expuestos a distintas situaciones absolutamente abusivas por parte de proveedores – acreedores*²⁴.

Así, en los artículos 37 a 39 C inclusive (6 artículos) LPDC se aborda una significativa institución, que se ve como una normativa asistemática y confusa. Por ello, para precisar su contenido el SERNAC ha elaborado una serie de recomendaciones que llevan por título “Manuales” o “Guía de alcance jurídicos” que establecen sus criterios, los que serán analizados en esta investigación.

Con todo, cabe señalar que las guías y recomendaciones sólo son de carácter consultivas, no obligatorias para las empresas o los tribunales, que pueden decidir si se han de acoger a ellas o no. En este sentido, cumplen la función de pautas, modelos o manuales acerca de las conductas esperadas u pretendidas para las instituciones y consumidores, así como también un análisis más detenido de ciertas disposiciones.

Por la falta de regulación legal sistemática, se intuye, que se ha dado pábulo a la existencia de malas prácticas²⁵ por parte del acreedor crediticio.

Por las consideraciones expuestas, a continuación se sistematizará la regulación de las cobranzas mediante la (1) descripción de los deberes de información contemplados en la Ley, (2) la regulación de intereses que contempla, (3) el ámbito de aplicación de los preceptos y, por último (4) los proyectos de Ley a la fecha en relación a la materia que nos convoca.

²¹ Constitución Política de la Republica de Chile, 1980, Editorial Juridica. Diario oficial 22 de septiembre 2005

²² Ley que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en adelante LDPC o Ley.

²³ Ley N° 19.659 de 1999, *Establece Sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales*, Diario Oficial 27 de diciembre de 1999

²⁴ *Guía de alcance jurídicos Ley 19.496 de las cobranzas extrajudiciales* N° 2478, SERNAC, Gobierno de Chile. Bureau Veritas ISO 9001, Abril 2012.

²⁵ CÁMARA DE DIPUTADOS, Boletín N° 8253-03, Proyecto de ley: *Establece un máximo de llamadas telefónicas a objeto de proceder al cobro extrajudicial de créditos.*

1.- Los deberes de información en el ámbito de las cobranzas

Las operaciones de crédito se encuentran reguladas desde el origen de la ley del consumidor, sin embargo, su contenido y alcance han variado. En un inicio, las normas estaban dirigidas a resguardar el acceso a ciertos estándares mínimos de consumo. Hoy en cambio, se trata de resguardar la conmutatividad y equilibrio en la relación de consumo²⁶.

La razón de este cambio es el desequilibrio entre los contratantes, proveedor – consumidor, ya que hay una desventaja o inferioridad de este último que se manifiesta, como expone Fernández, en tres aspectos²⁷: asimetría de información; diferente capacidad negocial de uno y otro; y, costos adversos para el consumidor al momento de acudir a un órgano judicial²⁸. Es así como pasaremos a analizar cuáles de estos problemas afronta, o no, el legislador del consumo.

1.1 Los deberes generales de información (artículo 37 y 3 b)

De conformidad a lo planteado por Fernández en el párrafo anterior, es posible encontrar un deber de información en el inciso primero del artículo 37 de la ley 19.496, que reza: *“En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información...”*.

De la Maza, concordante con tal postura, sostiene que una de las técnicas más frecuente para nivelar la asimetría de información es el suministro de información a los consumidores, dado que es *el antídoto de la ignorancia, por lo mismo, si el problema se encuentra en la falta de información, entonces, el remedio es precisamente, la información*²⁹ y al efecto, sostiene que *“el legislador abandona la neutralidad, optando derechamente por favorecer la posición de la parte típicamente más débil: el consumidor”*. Pero también es necesario observar que no iría sólo en beneficio para el usuario/consumidor, sino también *puede darle a una empresa una ventaja significativa sobre la competencia*³⁰. El artículo 37 de la LPDC se relaciona en forma directa con el artículo 3 letra b). Ambos regulan a la “información” como eje central y con el mérito, como expone Sandoval, de llenar un vacío en un tema en particular sensible, en el contexto de un país con régimen de economía de mercado³¹.

Por su parte, el artículo 3 LPDC establece los derechos y deberes básicos del consumidor y es en la letra b) en donde contempla *“b) el derecho a una información veraz y*

²⁶ FERNANDEZ FREDES, Francisco (2003), Op. Cit. p.7

²⁷ *Ibíd.* p. 3

²⁸ *Ibíd.* p.4

²⁹ DE LA MAZA, Iñigo (2010), El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: Los deberes precontractuales de información. Revista de derecho (Coquimbo). (Fecha de consulta 17 y 29 de Octubre 2012).

Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718532010000200002&script=sci_abstract

³⁰ MENDOZA, MIGUEL, ET. AL (2004), Revista Economía & Administración La Ley del consumidor en Chile: su evolución y consecuencias. (Universidad de Chile). P. 59. (fecha de consulta: 27-10-2012). Disponible en: <http://hdl.handle.net/2250/2595>

³¹ SANDOVAL LOPEZ (2004), Ricardo, Derecho del consumidor, Capítulo II: Derechos de los consumidores, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, p. 70.

*oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de ellos...*³²

Como podemos ver, este artículo si bien habla de un derecho al consumidor, impone a su vez una carga para el mismo consumidor al momento de sostener que “*debe informarse responsablemente de ello*”. Ante lo anterior De la Maza profundiza acerca de este punto refiriéndose a él como una “carga de auto informase”. En la misma línea, el autor siguiendo a Bar-Gill plantea “las equivocaciones de los consumidores no sólo se explican porque el proveedor no suministre la información necesaria, sino también, por problemas de racionalidad imperfecta (*imperfect rationality*)³³. En este supuesto, el consumidor tiene acceso a ella, sin embargo no es capaz de hacer un uso adecuado de la misma.

Ello no es más que una correcta forma de entender la gama de posibilidades y responsabilidades, por parte de cualquiera de las partes contratantes, que pueden darse en el universo de las relaciones de consumo en el marco informativo de ellas. Sin embargo, para que nazcan es imprescindible que determinada información deba otorgarse antes del perfeccionamiento del contrato. Estos son los llamados “Deberes precontractuales de información”. Éstos no sólo contemplados por el derecho nacional, sino que también en otras como en la legislación francesa, en donde se entienden como: “*Los deberes precontractuales de información suelen considerarse como medidas que tutelan la correcta formación de la voluntad, favoreciendo un consentimiento libre y reflexivo*”³⁴. Éstas una vez sostenidas y acatadas en los términos acordados darán cabida a un consumo responsable, objetivo primordial del legislador.

En este orden de ideas, es posible señalar que el referido artículo 37 contiene deberes precontractuales de información específicos, al momento de limitar los actos de consumo en que se conceda crédito al consumidor³⁵ (“*el proveedor deberá poner a disposición de éste – consumidor- la siguiente información:...*”³⁶).

El artículo en comento fue reformulado en el año 2004 por medio de la reforma Ley 19.955, incorporando nuevas exigencias de información, destinadas no sólo a lograr que la información al consumidor sea más completa, sino que también a que no deje lugar a dudas, sobre todo en lo relativo a intereses y gastos de cobranza, todo lo cual se había prestado para un considerable número de abusos por parte de los proveedores³⁷.

Así entonces, el deber de información que nace del artículo 37 se materializa en datos y elementos formales señalados de forma explícita en el contrato. En efecto, se debe informar

³² Artículo 3, Ley 19.496 de 1997, Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial 7 de marzo 1997.

³³ Bar-Gill, Oren “Información a los consumidores acerca de sí mismos” (“*Informing Consumers About Themselves*”) (2007). Documentos de trabajo de la Facultad de derecho y economía de la Universidad de Nueva York (New York University Law and Economics Working Papers). Paper 111. Disponible en: http://lsr.nellco.org/nyu_lewp/111

³⁴ TERRÉ F., ET AL. (1996) “Derecho civil: Las obligaciones” (Droit civil. Les obligations), 6a ed., París y otros. en: DE LA MAZA, Iñigo (2010), Op Cit. p. 12

³⁵ DE LA MAZA, IÑIGO (2010), Op. Cit p.12

³⁶ Artículo 37, Ley 19.496 de 1997

³⁷ OB. CIT. p. 143.

el precio, tasa de interés, monto de pago adicional, sistema de cálculo de los gastos y procedimiento que genere la cobranza extrajudicial, etc. Además se contemplan otros deberes de información, como son:

- Porcentajes que se pueden cobrar por concepto de gastos de cobranza (3%, 6% y 9%);
- Plazo para cobrar los gastos de cobranza (en la medida que se ejecute acción determinada que legitime el cobro);
- Obligación de comunicar si el procedimiento de cobranza se realizará directamente o por medio de terceros;
- Obligación de informar en qué plazo el procedimiento de cobranza puede ser modificado y condiciones (no pueden ser más gravosas, ni onerosas, ni discriminatorias para los consumidores);
- Determinación de actuaciones de cobranza extrajudicial prohibidas (envío de documentos que aparenten ser judiciales, comunicación a terceros, visitas o llamados indebidos, otra conducta que afecta la privacidad);
- Determinación de derechos para los consumidores en el evento de existir diputación para el cobro y sus efectos.
- Determinación expresa de conductas infraccionales, con ocasión de actuaciones de cobranza extrajudicial;³⁸

Estos deberes dan cuenta de un imperativo por parte del legislador para que el proveedor no sólo indique los datos formales, sino aquellas modalidades y procedimientos que tendrán las instituciones acreedoras al momento de hacer valer su crédito. De cumplirse lo anterior, se validará la conducta del proveedor al hacer el cobro. De no ser tal, estaremos frente a malas prácticas por parte del proveedor, dando lugar a infracciones a los derechos de los consumidores.

1.2 Deberes impuestos a los gastos de cobranzas (artículo 39 A y 39 B)

Los mencionados artículos podemos encasillarlos como parte de “Los deberes de información en el ámbito de las cobranzas”, toda vez que tratan un tema en particular de las cobranzas, este es, los “Gastos de cobranza” en que pueden incurrir los proveedores.

La regla de la información radica en relación al artículo 39 A, que tiene por objeto poner en conocimiento al consumidor que hay una extensión a su favor, en aras de sancionar determinadas conductas que el legislador no previó en el artículo 37. Estas actitudes objeto de infracción son, en palabras más simples, cualquier modificación o cambio de circunstancias realizada por el proveedor sin información y consentimiento previo de su consumidor, tales como:

- exigencia de gastos de cobranza superiores o distintos de los informados previamente (se refiere a lo expuesto en la letra e) del artículo 37) y,

³⁸ Guía de alcance jurídicos Ley 19.496 de las cobranzas extrajudiciales Op. Cit p. 10

- la ejecución de modalidades o procedimientos prohibidos así como la errónea aplicación de intereses conforme al artículo 38.

El artículo 39 B, por su parte, pretende informar al consumidor de un derecho a su favor que trasciende toda la relación del crédito, consistente en que si mantiene créditos impagos y le fueron hechos cobros extrajudiciales, el consumidor “podrá siempre” pagar de modo directo a su proveedor, incluso cuando se haya designado una persona para aquella función (empresa de cobranza externa u mandato), lo cual como veremos en el análisis de las sentencias, se da mucho en la práctica.

Por último, cabe destacar que el inciso final de este artículo viene en acentuar la ampliación de su extensión. Ello, porque ensancha la aplicación de ciertas disposiciones del párrafo³⁹ a las operaciones de crédito en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, todas apuntadas en particular a colaborar con fines informativos para el consumidor. Teniendo esto presente, pasaremos a examinar la situación de los intereses y su regulación, envuelto en una institución crediticia.

2.- La regulación de los intereses (Artículos 38 y 39)

Como hemos dicho, el crédito forma parte elemental de las cobranzas, dado que permite un pago parcelado por la entrega de un valor actual, sobre la base de la confianza, y sobre el cual pactan un interés.

En términos generales, son intereses los porcentajes, valores o beneficios que produce un crédito durante un tiempo determinado. La Ley 18.010 que regula las operaciones de crédito, en su artículo 2 define interés de la siguiente manera: “*constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título, por sobre el capital*”⁴⁰. Este, y bajo esta comprensión, es a su vez citado por la Ley del consumidor. Ambas normativas lo limitan, evitando así una mala interpretación y alcance por parte de los acreedores. En este sentido, se expresa una indudable intención por parte del legislador en resguardar los derechos de los deudores, consumidores desde la perspectiva del consumo, a fin de que su deuda o crédito no se vea afectado o alterado de manera ilícita o arbitraria.

Asimismo, los artículos 38 y 39 también tratan ciertos deberes específicos como el determinar de modo explícito sobre qué saldos se aplicarán y cuándo podrán exigirse los pagos, además de sanciones adicionales a las ya expresadas por otros cuerpos legales (Código Penal y Código Civil). Todos estos deberes son concordantes con la Ley 18.010. Es interesante destacar que ninguno de los dos artículos mencionados ha sido modificado desde la entrada en vigencia de la ley, esto es el año 1997.

³⁹ Véase *infra* 3.2 “Ámbito de aplicación” p. 20

⁴⁰ Artículo 2, Ley 18.010 de 1981, Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica. Diario Oficial 27 de junio de 1981.

2.1 Anatocismo de intereses (artículo 38)

Por su parte, el artículo 38 señala que “los intereses se aplicarán, solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantados, salvo acuerdo en contrario⁴¹”.

Esta norma ha generado diversas interpretaciones doctrinales. Para Aimone el artículo se encarga de prohibir en las operaciones la capitalización de intereses, lo que se denomina anatocismo⁴². Esto es, impedir la aplicación de intereses sobre intereses y al mismo tiempo restringir la posibilidad de requerir pagos por adelantado. Por otra parte, en palabras de Escalona analizando la intención del legislador, estamos frente a una *norma permisiva*⁴³, *dado que a pesar de lo anterior, las partes pueden pactar anatocismo y cobro anticipado de las obligaciones, pero el silencio de las mismas revela un impedimento de ello.*

No obstante, lo más relevante de este artículo es señalar que los intereses que se cobrarán serán sobre la suma que se concede el crédito y no el precio de la cosa o servicio prestado. Así, a modo de ejemplo, el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago condenó esta conducta por considerar que CAR S.A aplicó intereses sobre una suma que no constituía el valor del crédito (\$45.000.-), sino que “*la prima pagada para asegurar el pago de este crédito constituye una infracción al artículo 38 de la Ley número 19.496, puesto que sólo le está permitido al proveedor aplicar intereses sobre los saldos insolutos del crédito concedido y, no cabe duda que resulta este nuevo seguro un costo que no tiene que ver con el riesgo asociado al otorgamiento del crédito y, por tanto sin causa.*”⁴⁴

Coincidimos con Escalona en cuanto que *esta disposición no es causante de muchos juicios, a diferencia de las demás del párrafo*⁴⁵, como quedará demostrado en el análisis jurisprudencial del próximo capítulo⁴⁶.

2.2 La reducción de intereses (artículo 39)

El otro artículo que versa sobre intereses es el 39 que, a diferencia del anterior, se ha constatado que es objeto de múltiples demandas y reclamaciones por parte de los consumidores.

Dicho artículo tiene naturaleza “sancionadora” en cuanto reza: “Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la Ley 18.010”⁴⁷. Así, viene en determinar que de realizarse tal acto -

⁴¹ Artículo 38, Ley 19.496 de 1997, Op. Cit 12

⁴² AIMONE ENRIQUE (1998), “Derecho de protección al consumidor”, Editorial Conosur, Santiago, pp. 141

⁴³ ESCALONA EDUARDO, “Comentarios sobre la Ley de Protección del Consumidor: Título III Párrafo 3° Del Crédito al consumidor”; pp. 20 Ed. Thomson Reuters (inédito).

⁴⁴ Sentencia definitiva del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, en autos caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con CAR S.A” de 31 de diciembre del 2009, rol 10.382-FGA/07.

⁴⁵ ESCALONA EDUARDO, Op. Cit pp. 20

⁴⁶ Véase *infra* Capítulo IV, tabla 4). El artículo 38 de las 30 sentencias analizadas, en 3 de ellas es objeto de juicio.

⁴⁷ Artículo 39, Ley 19.496 de 1997, Op. Cit 12

cobrar intereses superiores al máximo convencional- será reprochado por esta ley con multas a beneficio fiscal, y se impondrá una civil y/o penal⁴⁸ .

Cuando hablamos de “sancionador” es preciso hacer una distinción. El artículo 39, como bien dijimos, por ejecutar un cobro de intereses máximos establece: “cometerán infracción a la presente ley...”. Las penas por las infracciones están reguladas en el artículo 23 y siguientes, imponiendo multas pecuniarias. Junto con ello, debemos remitirnos al artículo 8 de la ley 18.010, dado que de llegar a estipularse un interés superior al referido, la sanción civil será reducir éste al interés corriente que rija al momento de la convención. Además, en sede de consumidores el afectado goza del derecho irrenunciable a la indemnización “adecuada” de los perjuicios (artículo 3 letra e) Ley 19.496⁴⁹), que como veremos más adelante, es concedida por los jueces en determinados casos.

Estas consecuencias condenadoras varían mucho una vez vistas en las aulas judiciales. Como podremos percatarnos en el análisis próximo, sólo se castigarán si es que se logra acreditar por la parte demandante que hubo un cobro indebido lo cual parece no ser fácil. Lo anterior se debe a distintos criterios vistos en esta investigación. Por ejemplo en “SERNAC con Administradora de créditos comerciales Presto Limitada” rol 73.237-E, en donde razones como que “el interés cobrado es inferior al límite legal” o “la suma de las partidas detalladas en la demanda no visualizan cobros indebidos” son motivos para absolver al proveedor puesto en tela de juicio.

Vistos ya los artículos que regulan los intereses en materia de cobranza extrajudicial, pasaremos a ver el ámbito de aplicación de la normativa analizada.

3.- Ámbito de aplicación (Artículos 39 C y 39 B inciso final)

Si bien el párrafo III de la Ley del consumidor está destinado a regular el crédito de consumo, existen determinados artículos que escapan de ello ampliando los espacios protegidos. Ellos son en particular dos. El artículo 39 B inciso final y el artículo 39 C, ambos incorporados por medio de reformas a la Ley, una de 1999, Ley N° 19.659; y otra del año 2001, Ley N° 19.761.

3.1 Todas las operaciones de consumo (artículo 39 C)

⁴⁸ Escalona en su texto hace una salvedad respecto de las sanciones, catalogando como “cuestionable” la infracción que dispone el artículo. Ello, en consideración a que la pre existente Ley 18.010 ya se hace cargo de la punibilidad de este problema la que también contempla una civil y, además la establecida en el Código Penal, la que se remite al delito de “usura”. Es entonces en virtud del principio de especialidad y non bis in ídem, dice, entonces que se aplicará la sanción de la Ley 19.649 en todo aquel caso que no se haya sancionado penalmente (no puede castigarse un mismo delito dos veces). ESCALONA EDUARDO, Op. Cit. 16

⁴⁹ Artículo 3 letra e) “El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea”

El legislador de consumo en su artículo 39 C, fue enfático en señalar que pretendía hacer este título extensivo no sólo a las materias mencionadas, sino que a todas las operaciones de consumo regidas por esta ley.

En simples palabras, este artículo vino en extender la aplicación del inciso quinto del artículo 37 (que prohíbe ciertas actuaciones en la cobranza extrajudicial) a cualquier operación de consumo regida por la ley N° 19.496, aunque no se refiera a operaciones de crédito al consumidor. Todo, porque en la práctica diaria no son sólo las instituciones que otorgan crédito directo a los usuarios quienes pueden realizar cobranzas abusivas, sino que existe un amplio ámbito de proveedores. Por ejemplo, como señala Barrientos en su Repaso Crítico, una de las motivaciones de esta reforma fue considerar que las “empresas proveedoras de servicios tan importantes para la población, como lo son la electricidad, agua potable, gas, teléfono, no tienen límite alguno en el cobro de gastos de cobranza extrajudicial”⁵⁰.

En la misma línea, resulta interesante analizar el alcance de este artículo, ya que si nos dirigimos al artículo 2 y 2 bis de la ley 19.496, nos encontramos con normas que en forma explícita señalan quiénes quedan sujetos a las disposiciones de esta ley (artículo 2) y quiénes excluidos (artículo 2 bis) por lo que podemos determinar que el artículo en comento – Artículo 39 C- es una excepción literal a ellas, en particular al 2 bis.

3.2 Entidades bancarias y financieras (artículo 39 B inciso final)

La presente norma, por su parte, hace algo similar pero de forma más restringida que el artículo antes analizado, dado que expone: “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”⁵¹.

En definitiva, hace aplicable a un determinado sector, entidades de la Superintendencia de Bancos, precisos pasajes de los artículos 37, 39 A y 39 B, los que estaban antes exentos de regirse a estas disposiciones. Como señala Barrientos, *deja zanjada la discusión en torno a la aplicabilidad de estas reglas a los bancos, al reconocer expresamente la aplicación de ciertas normas a las entidades sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, especialmente a las normas que dicen relación con la información que debe proveerse al consumidor*⁵².

Como es posible notar, ambas reformas pretendieron ampliar el área de protección, por medio de una aplicación más extensa de la norma, para evitar que se generen malas prácticas en otras áreas o sectores que no alcanzaba lo previamente normado (antes del 2001). De este modo, no debe perderse de vista que ellas dan clara evidencia de la austera legislación en materia de cobranza extrajudicial, la cual requirió de adiciones y

⁵⁰ Moción de los diputados de fecha 13 de abril de 2000. Cuenta en Sesión 41, Legislatura 341 (Boletín N° 2490-07) En, BARRIENTOS, Francisca, Un repaso crítico a la historia del sistema de crédito al consumidor regulado en la Ley N° 19.496.

⁵¹ Artículo 39 B, Ley 19.496 de 1997, Op. Cit 12.

⁵² Véase *supra*. Capítulo III, 1.2, p. 12.

modificaciones luego de ser promulgada. Por esta razón, también se examinarán en las páginas que siguen los proyectos de Ley sobre cobranzas, que también creemos, dificultarían la debida inteligencia y sistematización de estas normas.

Por último, no está demás señalar que habría que realizar esfuerzos de interpretación para integrar estas normas con las incorporadas en la última reforma de la LPDC conocida como Sernac Financiero Ley N° 20.555 de 2011, que trata nuevos deberes de información específicos, olvidando los intereses y las cobranzas.

4.- Proyectos de Ley

Ya analizada la actual situación de nuestra legislación de consumo en relación a las cobranzas extrajudiciales, podemos vislumbrar que después de mucho andar ésta ha mutado en diversas oportunidades y, a pesar de ello, aún no logra ser satisfactoria con los fines que persigue. Ante esto, nace la inquietud de modificar ciertos aspectos de la ley, pretendiendo restablecer en coherencia con los principios que inspiran al derecho del consumidor, una efectiva protección y resguardo al sujeto amparado. Cabe destacar, que estas iniciativas se justifican con cifras que avalan la decisión de tal proceso de reforma, las que evidencian la necesidad de cambiar la ley, o bien, cohesionarla y abandonar la dispersión actual, con el fin de dar solución o amparo a situaciones que presentan deficiencias⁵³.

Los proyectos de ley vigentes en el Congreso Nacional en materia de cobranzas extrajudiciales son seis. Sobre el particular todos coinciden con el presupuesto de la presente tesis: reclamos sobre la forma y modo de realizar los incumplimientos de las obligaciones crediticias y de exigir los montos por concepto de gastos de cobranza.

4.1 Boletín N° 7719-03 “Establece días y horas para efectuar cobros extrajudiciales a través de llamados telefónicos”

Es preciso recordar que el artículo 37 en su inciso quinto parte final se opone a determinadas actuaciones de cobranza extrajudicial como las llamadas telefónicas a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil. Es ante esta disposición que el boletín N° 7719-03 propone limitar la disposición vigente, en sentido de determinar con exactitud expresa en la norma que sólo se podrá comunicar el proveedor con el deudor de lunes a viernes, quedando prohibidos los fines de semana y festivos. Esto porque los legisladores sostienen que aquellos días son

⁵³ Un claro ejemplo de la necesidad y efectividad de reformar el sistema actual se demuestra con lo obtenido con la Ley 19.659, ley que modificó el artículo 37 de la Ley del consumidor. Esta estableció sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales, fue publicada en diciembre de 1999, y con recién 3 meses de implementación se obtuvieron más de 900 denuncias en los tribunales de justicia. EMOL, *Primeras sentencias por infracciones a Ley Cobranzas Extrajudiciales*, 19 de Mayo 2000 (Fecha de consulta 06-12-2012). Disponible en: <http://www.emol.com/noticias/economia/2000/05/19/21506/primeras-sentencias-por-infracciones-a-ley-cobranzas-extrajudiciales.html>

considerados como un “*período que para miles de personas tiene como objetivo el descanso, la vida familiar y el abstraerse de los problemas de orden financiero*”⁵⁴.

En este sentido, el proyecto se condeciría con lo que estableció la reforma ley N° 19.659 de 1999, en la parte final del inciso quinto: “(Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar)... en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.”⁵⁵ En definitiva, esta aspiración legal apuntaría a un propósito más psicosocial, en sentido de otorgar una mayor tranquilidad a la vida, calidad y ritmo de los deudores en los días de pausa laboral, lo que nos parece dentro de toda lógica para una sana relación deudor-acreedor.

4.2 Boletín N° 6850-03 “Modifica la ley N° 19.496, en orden a establecer un nuevo horario para la realización de las cobranzas telefónicas”

Siguiendo la misma línea del proyecto anterior (4.1), el legislador propone restringir los llamados telefónicos, pero a diferencia del caso anterior, aboga por limitar las horas en que se realizan, particularmente en los días sábados⁵⁶.

Si bien, el artículo 37 inciso quinto indica “*durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil*”, lo que pretende ser reformado es su literalidad, al momento de no recurrir a esa fuente legal sino ceñirse a la determinada forma que propone. El artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, por su parte, señala que serán hábiles *los días no feriados y las horas que median entre las ocho y las veinte horas*. Ante esto, los legisladores reflexionaron y sin desconocer el derecho de los acreedores a cobrar sus créditos estimaron que los días sábados se debe hacer una salvedad en el horario establecido, con el fin de que “*permita al acreedor comunicar su cobranza pero sin menoscabar el derecho al descanso de los trabajadores y sin alterar la paz doméstica*.”⁵⁷ Por ello, se propone que los horarios en que se hagan las cobranzas sean entre 8⁰⁰ a 20⁰⁰ en la semana (lunes a viernes excepto festivos) y los días sábados de 10⁰⁰ a 14⁰⁰ horas. Respaldan esta tesis por coincidir con el horario de atención del comercio de ese día, además de agregar: “*...en ningún caso se podrán efectuar dichas visitas o llamadas en días Domingos y festivos*.”.

Se vislumbra una disconformidad importante entre lo que plantea uno, Boletín N° 7719-03 el que pareciera ser tajante en su prohibición, a lo pretendido por el Boletín N° 6950-03, el que es permisivo al conceder el sábado como “hábil” pero de forma restringida al limitar las horas. Si bien coinciden en su objeto (llamadas), se bifurcan en su objetivo.

⁵⁴ CÁMARA DE DIPUTADOS Boletín 7719-03, Ingresado con fecha 14 de junio 2011 Iniciativa: moción; Cámara de origen Diputados; Sin urgencia Etapa: primer trámite constitucional. Sitio web Cámara de Diputados de Chile. Disponible en: http://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=8115&prmBL=7719-03

⁵⁵ Artículo 37 inciso 5to de la LDPC, inciso intercalado por el artículo 1º, N° 2 de la Ley N° 19.659, de 27 de diciembre 1999.

⁵⁶ El boletín N° 7719-03 pretende reducir los días posibles de cobros a lunes a viernes con excepción de festivos, este proyecto (N° 6850-03) no restringe los días sábados sino, las horas en que se realicen los llamados en este día, varíen.

⁵⁷ Boletín N° 6850-03 Ingresado con fecha 16 de marzo 2010. Iniciativa: moción parlamentaria; Cámara de Diputados; Sin urgencia Etapa: primer trámite constitucional.

4.3 Boletín N° 8254 -03 “Regula los llamados de cobranza a horarios que indica”⁵⁸

En este proyecto⁵⁹ nos encontramos una vez más con la temática de los horarios en que se pueden realizar las llamadas telefónicas. No obstante aquí se pretende restringir más las horas otorgadas para tal efecto. El proyecto postula que los horarios sean de *lunes a viernes desde las nueve horas (9° AM) hasta las trece (13° PM) y desde las quince (15° PM) hasta las dieciocho (18° PM)*.

El objetivo es restringir los períodos de tiempo en que se efectúen estos cobros en horarios que por su naturaleza, no generan mayores molestias en los consumidores. Al parecer, el legislador aspira a ser más “benefactor” para con el consumidor en sus horas destinadas al almuerzo u hora de descanso en el domicilio laboral u particular. Pareciere no cobrar mayor relevancia sino la de reducir de 12 horas que son en la actualidad, a 8 horas hábiles para realizar llamados de cobranza. Por otra parte, viene en perfeccionar el proyecto visto precedentemente (4.2) el que si bien, restringía el horario del día sábado, mantenía un margen bastante amplio de llamadas en los días de semana.

4.4 Boletín N° 8253-03 “Establece un máximo de llamadas telefónicas a objeto de proceder al cobro extrajudicial de créditos”

El presente proyecto tiene por objeto establecer un límite máximo llamadas posibles al consumidor para hacer aviso de su situación de morosidad y conseguir que éste regularice la situación. El límite a determinar es un máximo de 4 veces o llamadas por semana, con el objeto de regular un posible hostigamiento por parte del acreedor, implantando un tope a sus requerimientos. De este modo, se constituirá en un procedimiento de cobro que pretende captar la atención por medio de un acto de información para solucionar una deuda y no en un acto de pura arbitrariedad y abuso molesto, generando problemas al deudor con su entorno social.

Esto obedece a una situación que es objeto de variados juicios, dado que la situación en tribunales y esta investigación lo dan cuenta⁶⁰. El proveedor (o empresa de cobranza, indistintamente), en una suerte de angustia y ansiedad por obtener su pago, persigue por medio de los llamados reiterativos e incansables a su deudor⁶¹, incluso en determinadas veces de una forma agresiva y con insultos⁶². Los legisladores en este proyecto recogen una

⁵⁸ Boletín N° 8254-03 Op. Cit 7

⁵⁹ Véase *supra* “proyecto 4.2”

⁶⁰ Véase *infra* Capítulo IV, 2.-Análisis cuantitativo, cuadro 1) p.31

⁶¹ Extracto reportaje Revista Paula: “...Las empresas de cobranza pueden llamar a los deudores, pero ¿hay límites?: según la Ley del Consumidor, pueden hacerlo sólo de lunes a sábado, entre las 8 de la mañana y las 8 de la tarde. ¿Cuántas veces al día? La norma no lo especifica. “Pero si te llaman todos los días, demasiadas veces, un juez podría decidir que eso es hostigamiento”, dice José Roa, director del Sernac. REVISTA PAULA, “Empresas de cobranza: Ring ring del miedo”, 1 de septiembre de 2008 (fecha de consulta 16 de noviembre 2012). Disponible en: <http://www.paula.cl/reportaje/ring-ring-de-miedo/>

⁶² “¿Cuándo nos vas a venir a pagar? ¿No te da vergüenza? ¡Estafadora! Dame una fecha y una hora, porque si no, te vamos a embargar hasta el último alfiler”, amenazó la voz. Era la misma cobradora telefónica que había llamado a Ximena Negrete (36), cajera de un restorán, durante meses, más de diez veces al día...”. *Ibidem*

demanda social importante, dado que por más que se pretenda regularizar la situación de horarios u días hábiles para los llamados (4.1, 4.2 y 4.3) no existe, bajo ninguna norma, manual ni requerimiento, algún tipo de límite que se imponga al proveedor para no abusar de su situación de acreedor e intervenir con obstinación, en el día a día de su deudor.

4.5 Boletín N° 7722-03 que “Modifica el inciso segundo de la letra f) del artículo 37 de la ley N° 19.496, rebajando los gastos de cobranza extrajudicial”

La actual norma establece, por medio de una escala progresiva, porcentajes máximos a cobrar por conceptos de gastos de cobranza extrajudicial. Éstos son: “*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%*”⁶³.

Lo que se pretende es reformular los porcentajes límites que podrán cobrarse sobre el capital adeudado, rebajándolos bajo el argumento de contribuir a una mayor justicia de la normativa crediticia. Así el proyecto de ley propuesto es: “*No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cantidades que excedan de los porcentajes.....: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 6%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 3%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 1% (...)*”⁶⁴ Por lo tanto, la reforma apunta a realizar una disminución, que podría ser significativa en materia de gastos de cobranza extrajudicial, dado que reduce el porcentaje de cada uno de los tramos descritos por la norma, apuntando a que estos sean desde el 1% hasta un tope de 6%, erradicando así el tope máximo actual que alcanza al 9%.

El resultado pretendido por este proyecto radica en alcanzar una “mayor igualdad en el plano crediticio”, toda vez que los montos pagados por los consumidores con relación a sus deudas en muchas oportunidades son exorbitantes, e incluso no guardan relación alguna con el monto original del crédito pactado. Es por esto que tal reducción contribuiría a mejorar la situación de los consumidores en nuestro país a la hora de ver sus saldos finales⁶⁵.

Sin embargo, esta afirmación despierta una serie de interrogantes dado que si bien es una reducción en el porcentaje del interés, de igual forma se está incurriendo en cobros al consumidor en gastos que tal vez no consintió o donde los valores exigidos no serían proporcionales o ajustados a los gastos concretos incurridos por el proveedor, dado que es sabido que las empresas fijan el máximo establecido en la ley⁶⁶. Lo último, plantea Barrientos, podría cuestionarse desde el punto de vista de la buena fe (equilibrio contractual) o incluso, como una especie de enriquecimiento sin causa⁶⁷.

⁶³ Artículo 37 Inciso segundo, letra f) de la Ley 19.496, modificado por la Ley 19.659 de 1999.

⁶⁴ Boletín N° 7722-03 Ingresó con fecha 14 de Junio, 2011, Iniciativa: moción; Cámara de origen Diputados; Sin urgencia Etapa: primer trámite constitucional

⁶⁵ *Ibidem*.

⁶⁶ BARRIENTOS CAMUS, FRANCISCA, (2012). “Comentario. Cobranzas extrajudiciales. Gastos de cobranza. Acciones o gestiones de cobro. Sentencia Corte Suprema, 15 de marzo de 2010, Rol N° 2319-2012”. Diciembre 2012.

⁶⁷ *Ibidem*.

Este punto podemos relacionarlo con el controvertido y reciente caso Metrogas⁶⁸, en el cual se discute la procedencia del cobro extrajudicial en la boleta del servicio. Como bien nos referimos en el comienzo del capítulo⁶⁹, existe la obligación para el proveedor de suministrar determinada información antes que nazca la relación entre las partes. Una de ellas está en el pretendido artículo de reforma⁷⁰ y es éste el que el tribunal determinó que no se dio ya que consideró que lo que se plasmó en la boleta enviada sólo tenía un carácter informativo y, por lo mismo no significa una gestión de cobranza.⁷¹

El caso en comento, sienta un precedente y es relevante sacarlo a la luz ya que, en gran medida, es por casos como este que nacen importantes iniciativas legislativas como el Boletín 7932-03 que exige una gestión efectiva previa de cobranza para realizar el cobro; y el Boletín 7786-03⁷² que también es relevante a la hora de intentar reducir la magnitud máxima permitida para los intereses en los créditos de hasta 200 UF, con el fin de evitar que se cobren tasas de interés, que van más allá de lo necesario y se abuse a veces de la falta de preparación y escasez de conocimientos financieros de muchos deudores de esta categoría de créditos.⁷³

4.6 Boletín N° 6446-03 “Modifica el artículo 37 de la ley N° 19.496, para hacer extensivo a todo tipo de comunicaciones las cobranzas que mediante estos medios se consideran ilegales”⁷⁴

El presente boletín busca ampliar el radio de entendimiento del inciso quinto del artículo 37 en sentido de cambiar el texto que utiliza la norma hoy: “*visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor*” por la frase “*u otro tipo de comunicaciones*”. Esto, exponen los parlamentarios en el ingreso y presentación de proyecto, es por una razón práctica dado que en la habitualidad se ha dado “*en forma bastante recurrente otra situación (distinta a la que dice la norma), consistente en que emplean otro tipo de comunicaciones para apremiar de esta manera a los deudores, lo cual obviamente repugna al espíritu de esta ley, que es el de no incomodar a los deudores*”.

El proyecto, si bien podría beneficiar a los consumidores al momento de presentar un reclamo por verse infringido tal precepto, dejaría, creemos, un ámbito de cierta imprecisión o laguna dado que el proyecto tampoco es claro al momento de ejemplificar de qué “*otras*” comunicaciones habla.

⁶⁸ Sentencia definitiva de la Corte de Apelaciones de Santiago de 29 de diciembre de 2011, en recurso de reclamación de ilegalidad cartulados Metrogas con Superintendencia de Electricidad y Combustibles, rol 6932-2011, confirmada por la Corte Suprema el 15 de marzo de 2012.

⁶⁹ Véase p. 11 Capítulo III, 1. Los Deberes de información en el ámbito de las cobranzas

⁷⁰ Artículo 37 letra f) de la Ley 19.496: “*La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de calculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial...*”

⁷¹ Considerando 2°, Sentencia Corte de Apelaciones de Santiago 29 de diciembre 2011

⁷² CAMARA DE DIPUTADOS Boletín N° 7786-03, ingresado con fecha 13 de julio de 2011, se encuentra en estado de Segundo trámite constitucional.

⁷³ Asesoría legislativa. Disponible en: <http://www.institutolibertad.cl/pagina.php?w=czoyOixMCI7> (fecha de consulta: 7 de enero 2013).

⁷⁴ CÁMARA DE DIPUTADOS Boletín n° 6446-03, Proyecto iniciado en moción de los Diputados señores Chahuán; Godoy y Sepúlveda, don Roberto. Ingresado con fecha 08 de abril de 2009.

IV.- Análisis cualitativo y cuantitativo de las infracciones en cobranzas extrajudiciales a la luz de la jurisprudencia nacional

Con el objetivo de analizar en términos prácticos la aplicación de la ley en comento, realizaremos un estudio cuantitativo y cualitativo de la jurisprudencia en materia de consumo, en específico en relación al tema que nos convoca: las cobranzas extrajudiciales. Se examinará la aplicación de la normativa por medio de sentencias judiciales emitidas por Jueces de Policía Local, Corte de Apelaciones y Corte Suprema.

El estudio se centrará en sentencias recogidas de los portales de jurisprudencia Microjuris, Legal Publishing y Sernac. El sitio web del Sernac arrojó un número de 67 sentencias referidas al tema en orden de importancia⁷⁵; Microjuris 32 sentencias relacionadas y Legal Publishing, por su parte, 4⁷⁶. Por razones de tiempo, esta exposición acotará su investigación a un número de 30 sentencias dictadas entre los años 2005 y 2011 (inclusive). El año 2005 se tiene como inicio de la búsqueda porque había pasado un año de la reforma de año 2004 contando con 7 años de aplicación en donde el crédito, como institución de consumo, se enmarca en un contexto con buen pronóstico dado al aumento del crecimiento económico del país⁷⁷.

El análisis cuantitativo a realizar, permitirá observar los datos de manera numérica, otorgando una comprensión explicativa de la realidad, ello porque recoge antecedentes sobre distintas variables, lo que pretende arribar a una visión objetiva de las cobranzas extrajudiciales en la jurisprudencia nacional. Por medio del análisis cualitativo, en cambio, podremos hacer un registro narrativo de los fenómenos que muestran las variables estudiadas. En otras palabras, mediante en análisis cualitativo averiguaremos el por qué y el cómo se tomó una decisión, en contraste con la investigación cuantitativa, que busca responder preguntas tales como cuál, dónde, cuánto y cuándo, de las sentencias judiciales.

1.- Análisis cualitativo

El análisis cualitativo se sistematizará en tres grandes temas que dicen relación las conductas más reclamadas por los consumidores, siguiendo la lógica del capítulo III⁷⁸, pero

⁷⁵ Al buscar por número de artículo infringido los resultados variaron. Por “artículo 37” se arrojaron: 211 resultados; “artículo 38”: 61; “Artículo 39”: 238.

⁷⁶ Todas, fueron consultadas por número de la norma requerida (37, 38, 39, 39 A...) de la Ley 19.496 y el término “cobranzas extrajudiciales”. Los sitios visitados fueron, en el caso del Sernac su sitio oficial www.sernac.cl y en particular la pagina destinada a la búsqueda de sentencias registradas: http://buscador.sernac.cl/search?q=&btnG=Buscar&entqr=0&sort=date%3AD%3A%3Ad1&output=xml_n_o_dtd&lr=&client=sernac_nuevo1&num=100&ud=1&oe=UTF8&ie=UTF8&proxystylesheet=sernac2008min_e&site=sernac_sentencias. Las sentencias recogidas de los portales de Microjuris y Legal Publishing fueron encontradas por medio del “Acceso Remoto de colecciones electrónicas de la Universidad Diego Portales” http://www.udp.cl/biblioprueba.udp.cl/biblioteca/cole_copiausuariotema.asp y <http://www.legalpublishing3.cl/biblioprueba.udp.cl/maf/api/tocectoryHomeVM?tocguid=i0ADFAB87B0C8D25381B0D0F03ED6FB4C&stnew=true&ndd=2>, respectivamente.

⁷⁷ El aumento del crecimiento económico de Chile alcanzaba hasta un 6% para el final del segundo semestre del 2005. En: <http://www.zonaeconomica.com/chile/contexto>. (Fecha de consulta 19 de diciembre 2012)

⁷⁸ Véase *supra* p. 10 l.- y siguientes.

con la incorporación de un nuevo tópico que nos resultó interesante incorporar: los honorarios de abogados. Así las materias analizadas serán: (1) Infracción a los deberes de información, (2) cobro y cálculo de intereses y (3) los honorarios de abogados.

1.1 Infracción a los deberes de información

En términos generales, es preciso advertir que es muy frecuente en las demandas presentadas ante el Servicio, la alusión a las actuaciones de cobranza extrajudicial que de modo expreso se prohíben en el artículo 37 inciso quinto, las que podemos agrupar dentro del término “deberes de información” por faltar a ellos.

La primera de ellas es “el envío al consumidor de documentos que aparentan ser judiciales”. En esta práctica la “guía de alcance de las cobranzas extrajudiciales del Sernac” define que se incurrirá en tal “*cuando con documentos que pretendan amedrentar a los consumidores respecto de situaciones no reales en tanto de haber sido efectivamente demandados y con voluntad real y seria de hacer efectiva la acción judicial esta prohibida por la LPDC*”. Una práctica habitual es el envío de escritos que consisten en demandas ingresadas a distribución ante las secretarías de la Ilustrísimas Cortes de Apelaciones pero sin intención de dar tramitación seria. Estos son enviados al consumidor con objeto de estremecerlo para que regularice su situación⁷⁹. Frente a esta situación la jurisprudencia no tiene una línea establecida.

En “SERNAC con COMERCIAL R S.A (empresa de cobranza de la tienda Hites)⁸⁰ se envió “(Visto II.- que a fojas 1 rola) *copia simple de documento cobranza, idéntico a un modelo de escrito de demanda ejecutiva ante el 2º Juzgado en lo Civil, dirigido en contra de don Claudio Reyes Lobos, aunque sin firma, y con timbre de tamaño grande que indica la palabra “URGENTE” y que en la parte final conmina a la parte deudora a presentarse en las oficina de cobranzas*”. Ante esto el tribunal condena tal actitud luego crearse la convicción que se infringió lo dispuesto en el artículo 37 inciso quinto de la Ley 19.496 exponiendo: “*resulta obvio que el citado instrumento de fojas 1 aparenta ser una demanda ejecutiva con objeto que se acerque a las oficinas a pagar su deuda*”. Así, el juez condena a pagar al proveedor una multa equivalente a 50 U.T.M, sanción máxima establecida por la ley⁸¹.

Por otra parte, en “Alonso Sandoval Sandoval con Empresa de Servicios de Cobranza SERCOB Limitada”⁸² se despachó una misiva que indica entre otras cosas, que el deudor

⁷⁹ Ante ello intervino la Corte Suprema y Corte de apelaciones dictando un acta 29-2007 y auto acordado, respectivamente, con el fin de limitar y no entorpecer las labores propias de funcionarios judiciales por colapsar el sistema con demandas simuladas. El Acta, ordena constituir mandato judicial dentro de tercero día, bajo apercibimiento de tenerse por no presentada la demanda. De igual forma se establece en el inciso 4º del artículo 2º de la ley 18.120

⁸⁰ Sentencia definitiva del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago de fecha 6 de agosto 2006, caratulada “SERNAC con Comercial R S.A”, Rol 14.336-DIO/05.

⁸¹ Cabe destacar que en el presente caso se incurrió a la vez en otra infracción del artículo 37 inciso 5. Esta es la comunicación a terceros ajenos a la obligación de su morosidad, realizándolo en el domicilio donde trabajaba lo cual provocó el despido por parte de su empleador viéndose infringidos otros derechos como la privacidad, su moralidad y estabilidad laboral.

⁸² Sentencia revocatoria de la Corte de Apelaciones de Chillán de fecha 15 de febrero 2011, caratulada “Alonso Sandoval Sandoval con Empresa de Servicios de Cobranza SERCOB Limitada” Rol 97-2010.

debe concurrir a su oficina para suspender las acciones judiciales ya iniciadas, agregando que la no concurrencia hará presumir desinterés en pagar la deuda. Lo anterior, para el juez del Juzgado de Letras de Chillán infringe el artículo 37 inciso quinto, dado que actuó de un modo ilegal, abusivo y mediante amenazas debido a que a la fecha de emisión y recibo de la misiva no había sido notificada en ningún procedimiento de cobranza judicial, condenando al pago de una multa de 5 U.T.M. No obstante, esta sentencia es apelada ante la Corte de Apelaciones correspondiente (Chillán) la cual tiene una comprensión en absoluto distinta. Ella entiende que la actuación fue “*un aviso de cobranza, la cual no tiene formato, ni apariencia judicial*” (considerando 2º al 5º), por lo que al no considerar que se verificaba la conducta, absuelve al recurrente de la sanción impuesta por el tribunal ad quo.

Las llamadas telefónicas a la morada del deudor durante días y horas inhábiles, como hemos venido diciendo, constituyen también infracciones a la Ley. En “SERNAC con COBRAEX”⁸³ se sanciona la actitud de la empresa por haberse confirmado lo hechos expuestos “*me llamaban incansablemente a mi casa advirtiéndome de una deuda de \$1.000.000.- que tenía hasta las 18:00 para pagar y si no lo hacía me embargarían*”. La guía de alcance del Servicio es clara al manifestar que “*los llamados telefónicos no pueden ser reiterativos y menos aún incluir conductas amedrentadoras y amenazadoras... se debe dejar establecido que contactado el consumidor no existe justificación alguna para insistir*”⁸⁴ lo que parece no atenderse. Aquí es preciso detenernos, dado que no estamos sólo ante una violación a las garantías del consumidor como sujeto de protección por esta ley, sino que también se podría configurar un delito de amenaza, lo cual estaría sancionado por el cuerpo legal correspondiente estableciendo sanciones más severas⁸⁵.

Además del hostigamiento e insistencia en las llamadas, existe también la realización de llamadas telefónicas a horarios y días indebidos. En un requerimiento contra la empresa ENTEL, se relata la realización en innumerables llamadas realizadas entre las 12:00 PM y las 4:00 AM⁸⁶, lo cual ante todo evento altera e inoportuna la convivencia normal de las personas, transgrediendo así, una vez más la literalidad y fin de la norma.

Otra actuación prohibida es la comunicación a terceros ajenos de la morosidad y, “en general”, dice la norma, conductas que afecten la privacidad del hogar, convivencia normal de sus miembros y la situación laboral del deudor. Éstas son objeto de diversos juicios, como por ejemplo lo ocurrido en “López Angulo con Turismo Cabot Ltda.”⁸⁷, en donde la empresa de turismo comunica a la institución en la que trabaja como gendarme el consumidor de su

⁸³ Sentencia definitiva del Tercer Juzgado de Policía Local de Valparaíso de fecha 30 de abril 2009, caratulada “SERNAC con COBRAEX”, Rol 956/09

⁸⁴ SERNAC, “*Guía de alcance jurídico Ley 19.496 de las cobranzas extrajudiciales*”. Op. Cit. p. 10

⁸⁵ Esto fue introducido por la Ley 19.659, la que modificó no sólo la LPDC sino que también el Código Penal en los artículos 296 y 297. El artículo 296 reza: “*El que amenazar 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:...*”.

⁸⁶ Se dictaminó absolver al proveedor por la dificultad para el sentenciador de arribar a una convicción en cuanto a la realización de las llamadas en horario inhábil, todo en virtud de la “sana crítica”. Juzgado de Policía Local de Macul, “Anakena Ibaceta Díaz con ENTEL”, rol 6264-2009 de fecha 25 de noviembre 2009

⁸⁷ Sentencia definitiva confirmada por la Corte de Apelaciones de Coihaique de fecha 27 de octubre 2011 en autos “José Luis López Angulo con Turismo Cabot Ltda.”, rol 24-2011

situación de mora, lo cual afectó de manera grave su situación laboral, dado que le fue aplicada una sanción de demérito.

Lo anterior, es fiel reflejo del desacato a la LPDC dado que se le informó a terceros ajenos a la obligación una situación de morosidad, hecho que se encuentra de modo expreso prohibido en la Ley. Ello no sólo en el plano de la referida ley, sino que también se evidencia un “*daño moral por atentar contra los derechos de la personalidad, causar lesión o detrimento en su persona, honor y reputación...*”⁸⁸. El tribunal de primera instancia condena al pago de 10 UTM y, en el plano civil, concede \$200.000.- por concepto de indemnización de perjuicios. No obstante, pese a haberse reconocido la infracción de derecho, se apela al fallo y la Corte de Apelaciones rebaja la sanción a 5 UTM además de rechazar la demanda civil.

1.2 Cobro y cálculo de intereses

En cuanto al cobro y cálculo de intereses debemos remitirnos a los artículos 38 y 39.

En la sentencia de “SERNAC con Corona”⁸⁹ dictada por la cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago se revocó el dictamen de primer grado⁹⁰, condenando al pago de 10 UTM a la Multitienda en cuestión por existir un cobro más allá de la tasa de interés máximo convencional establecido en el artículo 6 de la Ley 18.010, vulnerando así lo que dispone el artículo 39. Así, según el razonamiento de la Corte “ 5º) *Que en el presente caso, una compra de \$128.700 se transformó en 24 meses en \$215.774, esto es, casi el doble en un breve plazo...* 6º) *Que en la alegación que no se acompañó la tabla de interés que se cobraban en plaza de la época de la operación, de modo que no estarían estos acreditados y cualesquiera que ellos hayan sido, jamás podrían haber alcanzado casi 100% como aparece de los antecedentes*”.

Así también ocurre en otra causa seguida contra la misma infractora, Multitiendas Corona, la que fue condenada a una multa de 3 UTM, por haber infringido los artículos 37 inciso segundo, 38 y 39 por efectuar cobros extrajudiciales de forma excesiva. La empresa realizó un cobro abusivo toda vez que por una deuda de \$24.096.- se exige el pago de \$156.065, ante lo que por concepto de intereses y gastos no debió ascender a más de \$15.180, lo que de forma evidente altera lo dispuesto por los artículos citados, es decir, el artículo 39, ya que para arribar a esa suma la tasa de interés fue a todas luces por sobre al interés máximo convencional; y el artículo 38, por haber aplicado los intereses sobre el capital y no sólo sobre los saldos insolutos del crédito concedido, como especifica la norma.

1.3 Honorarios de abogados

Si bien esta materia no es objeto de muchos juicios, sí despierta interés por la dicotomía de su regulación. Aunque el artículo 37 letra f) habla del deber de informar al consumidor sobre un “sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de

⁸⁸ Considerando Noveno, causa “José Luis López Angulo con Turismo Cabot Ltda.”, rol 24-2011

⁸⁹ Sentencia definitiva de la Corte de Apelaciones de 16 de noviembre 2006, dictada en autos en autos caratulados “SERNAC con Multitindas Corona”, rol 3550-2006

⁹⁰ Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, apelada y revocada, rol 17587-2003

los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan...”⁹¹ esto debe ser contrastado con el criterio del SERNAC. Éste ha sido consistente, incluso ratificado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, al establecer en términos absolutos que “no procede el cobro de honorarios en las gestiones de cobranza extrajudicial”⁹². No obstante ello, la ley aún lo mantiene en su literalidad, lo que demuestra la dispersión e incongruencia con los principios del legislador del consumo.

De las dos sentencias que revisamos en esta investigación, ambas sancionan al proveedor por “pretender por vía extrajudicial proceder al cobro de honorarios profesionales que corresponden a aquellos eventualmente generados en sede judicial”⁹³. Asimismo es preciso advertir que en el caso de llegar a cobrar estos gastos ellos no podrán exceder de los límites dispuestos por el artículo 39 A; esto es 3%, 6% y 9%. Esto es aplicado y señalado en la causa “SERNAC con Atlas Citibank”⁹⁴, la cual si bien consideró lo antes señalado, improcedencia por el escenario al que se alude, la suma requerida de pago “*asciende a \$18.972.- lo que excede el porcentaje de 9% que según el artículo 37 inciso 2 de la Ley 19.496, puede cobrarse por este concepto*”⁹⁵.

2.- Análisis cuantitativo

Mediante una estrategia deductiva contrastaremos los datos recogidos en las 30 sentencias seleccionadas con lo visto en el análisis cualitativo. Así, reflexionaremos sobre las variables: (1) materias tratadas en la presente investigación, (2) año en que se dictó la sentencia, (3) sector denunciado, (4) artículo infringido, (5) decisión judicial, (6) el o los tribunales que se pronuncian, (7) lugar geográfico⁹⁶ y (8) la sanción o multa aplicable en caso de la decisión ser condenatoria. Todo ello con el objeto de poder mostrar con cifras los resultados de las variantes, permitiéndonos crear un catastro de las tendencias e infracciones bajo cuadros gráficos.

2.1 Materia

El cuadro que exponemos a continuación sigue la misma lógica que hemos venido revisando en la presente investigación, esto es, reúne de forma general las materias más demandadas por los consumidores dividiéndolas en tres grandes tramos. En primer lugar, aquellas conductas que infringen los deberes de información, lo que incluye las llamadas telefónicas en días y horas inhábiles, envío de escritos que aparentan ser judiciales, y en

⁹¹ Artículo 37 letra f) Ley 19.496 Op. Cit. 12

⁹² SERNAC, “*Guía de alcance jurídico de las cobranzas extrajudiciales*” Op cit. 10

⁹³ Fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago de 9 de noviembre del 2009, n autos caratulados Pichunmn Curiqueo, M° Sergia con Banco de Chile”, rol 10496-2009 que revocó la sentencia apelada de primera instancia del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

⁹⁴ Sentencia emitida por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes de fecha 9 de marzo 2005, en autos caratulados “SERNAC con Atlas Citibank” rol 126940-5-2004 que fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 14 de diciembre 2005, rol 2882-2005.

⁹⁵ IBÍDEM.

⁹⁶ En caso que el lugar sea Santiago, capital del país, se señalarán las comunas respectivas.

definitiva todas las importunaciones en forma expresa prohibida por el legislador. En segundo lugar, aquellos requerimientos que tengan relación con los intereses, sean cobros excesivos o indebidos, un mal cálculo, etc. Y por último, como bien señalamos en el principio de este capítulo⁹⁷, incluimos un nicho que resulta importante de analizar debido al nivel de reclamos que ha despertado en el último tiempo: los honorarios de abogados.

| Materia | Número de sentencias |
|-------------------------------|-----------------------------|
| Deberes de información | 18 |
| Intereses | 11 |
| Honorarios de abogados | 2 |

Innegable resulta determinar que el mayor número de las demandas es producto de la inobservancia a los deberes de información. Como hemos visto, existen varias formas de infringir estos deberes. Es por ello que surge la necesidad de segmentarlos en grupos con el fin de clarificar, con mayor precisión, cuál es el más argüido por los consumidores.

| Deber de información infringido | Numero de sentencias |
|---|-----------------------------|
| Comunicación a terceros ajenos | 6 |
| Escritos que aparentan ser judiciales | 4 |
| Llamadas telefónicas indebidas | 6 |
| Información de gastos de cobranza (39A) | 2 |

De la tabla se desprende que el comunicar a terceros distintos del titular que contrajo la obligación, y las llamadas telefónicas son de igual modo (ambos con 6 sentencias) los deberes más inobservados por los proveedores. Le siguen los escrito que aparentan ser judiciales y la ausencia de información de gastos de cobranza.

⁹⁷ Véase *supra* p.29 1.3 Honorarios de abogados

2.2 Año

La tabla que sigue muestra los números de sentencias en relación a los años analizados, estableciendo el porcentaje respecto del universo de las 30 sentencias escogidas.

| Año | Número de sentencias | % respecto del total 30 |
|--------------|----------------------|-------------------------|
| 2011 | 4 | 13,3% |
| 2010 | 3 | 10 % |
| 2009 | 12 | 40 % |
| 2008 | 1 | 3.3 % |
| 2007 | 4 | 13,3 % |
| 2006 | 5 | 16,7 % |
| 2005 | 1 | 3,3 % |
| Total | 30 | 100% |

Según el gráfico, el año 2009 fue el año con mayores denuncias, liderando con un 40% representado por 12 denuncias. El 2008 y el 2005 en cambio figuran con la más baja concurrencia en la materia en cuestión. No obstante, es preciso dar cuenta que los años siguientes se ha mantenido relativamente constante los requerimientos, no bajando del 10%. Aquí es importante hacer una precisión, puesto que al confrontarlo con el número de reclamos que arroja el estudio del SERNAC, en el año 2011 aumentaron en forma considerable “*alcanzando en 12 meses 14.671 denuncias por esta materia*”⁹⁸.

⁹⁸ El periodo de tiempo estimado fue de abril del 2011 a abril del año 2012. DIARIO FINANCIERO, SERNAC: Reclamos por cobranzas extrajudiciales abusivas aumentan un 139%, Op. Cit 3

2.3 Sector

Una vez conocidas las grandes materias que son objeto de juicios (véase cuadro 1) cabe preguntarse qué áreas, rubros o sectores son los que despliegan más requerimientos por presentar infracciones o faltas a la Ley según los consumidores y el Servicio.

| Sector | Número de sentencia |
|---|---------------------|
| Casas de créditos comerciales o <i>retail</i> | 11 |
| Alarmas de seguridad | 1 |
| Entidades educacionales | 2 |
| Cementerios | 1 |
| Bancos | 4 |
| Isapres y Farmacias | 3 |
| Turismo | 1 |
| Servicios básicos (gas) | 1 |
| Telecomunicaciones | 1 |
| Empresas cobranzas ⁹⁹ | 5 |

Esta distinción es relevante dado que se logran establecer parámetros para dilucidar cuál sector es el que incurre en más desavenencias con la Ley, provocando descontento por parte de los consumidores, además de desatender la norma que los rige. Es evidente, según el cuadro, que las casas de crédito o *retail* lideran al incurrir en malas prácticas, obteniendo de un total de 30 sentencias, 11 casos que las inculpan, lo que representa el 36,6% de los reclamos. No obstante, es importante dar cuenta que no es el único sector acusado por los consumidores, sino que hay también otra diversidad de proveedores denunciados, como por ejemplo entidades educacionales o cementerios.

⁹⁹ Cuando aludimos a sectores como “empresas de cobranzas” estas son las empresas externas contratadas por otra, el proveedor principal u original que contrató directamente con el consumidor. Ellas prestan servicios de cobro para efecto de hacer valer el crédito sobre el consumidor. Se estudian como un nicho independiente porque el consumidor, a través del SERNAC, persigue su responsabilidad ciñéndose a su abuso o mala práctica en el procedimiento de cobranza extrajudicial.

2.8 Artículo infringido

El análisis de este punto es de gran trascendencia toda vez que son los preceptos establecidos por la Ley los que dan origen a los juicios estudiados. Así, el contenido y alcance de cada uno de ellos que versa sobre determinada materia dan lugar a un número de reclamaciones que aquí exponemos.

| Artículo infringido | Número de sentencia |
|----------------------------|---------------------|
| Artículo 37 ¹⁰⁰ | 10 |
| Artículo 37 inciso primero | 4 |
| Artículo 37 inciso segundo | 5 |
| Artículo 37 inciso tercero | 1 |
| Artículo 37 inciso quinto | 12 |
| Artículo 37 letra d) | 1 |
| Artículo 37 letra f) | 1 |
| Artículo 38 | 3 |
| Artículo 39 | 9 |
| Artículo 39 A | 4 |
| Artículo 39 B | 2 |

Notoria es la alta demanda por el artículo 37 con 34 menciones en total¹⁰¹. Asimismo este artículo al subdividirse en letras e incisos, que tocan temáticas distintas, dan pie para ser también invocados de forma independiente. Ante esto, podemos darnos cuenta que el inciso más invocado en los pleitos es el artículo 37 inciso quinto, el que lidera con 12 enunciaciones. A esta altura del análisis no despierta sorpresa, toda vez que este trata de malas prácticas relacionadas, como bien dijimos en el capítulo III y cuadro número 1¹⁰², a

¹⁰⁰ En muchas sentencias no se individualiza el inciso, aludiéndose que se infringió el “artículo 37” a secas, es por ello que aparece de forma genérica.

¹⁰¹ La cuantificación de las menciones de las normas fueron hechas en cada sentencia, en las que algunas demandaban que se infringía más de un artículo.

¹⁰² Véase *supra* cuadro 1

aquellos “*deberes de información*” que son infringidos por el proveedor afectando, de diversas maneras, la privacidad y convivencia normal de los consumidores.

El segundo artículo que registra el mayor número de reclamos es el 39, el que como bien sabemos, sanciona a aquellos proveedores que cobren intereses por sobre el máximo convencional. 9 de 30 demandas fueron por este concepto, lo que revela un elevado registro de consumidores que se sienten disconformes a la hora de establecer el cobro de sus créditos. Esto es prudente concordarlo con la situación del artículo 38, que si bien, como habíamos adelantado, no es objeto de muchos juicios, al contrastarlo con el artículo 39 obtiene un mayor peso dado que la materia de los “intereses” refleja una alta demanda por los usuarios de créditos.

En relación a los artículos 39 A y B, aquellos que rezan sobre los gastos de cobranza, si bien es menor la cifra alcanzada, no deja de tener relevancia en cuanto tratan, también, de deberes de información.

Otros artículos infringidos, que si bien no aparecen señalados en tabla pero son mencionados en las sentencias investigadas, por su correspondencia son los artículos 23 y 24, indicados en más de 7 ocasiones, dado que se refieren a las sanciones a imponer en caso de acreditarse por criterio del juez infracción a las normas. El artículo 58 en 5 ocasiones, en virtud de contemplar las funciones que le corresponden al SERNAC, aquella identidad que representa al sujeto de protección. Y por último, en 3 oportunidades el artículo 3 letra b), sobre el cual hicimos mención al estudiar la obligación que pesa sobre los proveedores de otorgar una información veraz y oportuna¹⁰³.

2.9 Decisiones judiciales

En la tabla que sigue, se simplifica todo lo antes expuesto toda vez que da muestra de los resultados arribados luego de la presentación y examen en las aulas judiciales de las demandas de los consumidores.

| Decisión | Numero de sentencias | % |
|---------------|----------------------|-------------|
| Condenatorias | 19 | 63,3 |
| Absolutorias | 11 | 36,6 |
| Total | 30 | 100% |

De las 30 solicitudes estudiadas, 19 de ellas fueron reconocidas como un desacato a la LDPC, lo que en consecuencia origina la aplicación de una sanción, que en el cuadro 7) revisaremos.

¹⁰³ Véase *supra* Capítulo III, p.10

Ante el número de sentencias condenatorias, se reconoce que es un porcentaje muy alto, alcanzando un 63,3% “favor” del consumidor, lo cual no evidencia más que hay una real deficiencia en la aplicación de las cobranzas extrajudiciales. Las decisiones absolutorias, por su parte son bajas a nivel comparativo con un 36,6%, lo cual a su vez demuestra que hay un criterio que no da lugar a ellas. Interesante resulta destacar que la mayoría se dan en materias relacionadas a la información, lo que como resultado de todo lo estudiado parecería sospechoso, no obstante no es así ya que de las 18 sentencias relacionadas a esta materia, es lineal con su forma de fallar. La mitad, esto es 9, son condenadas y la otra mitad son absueltas. En cuanto a la materia relativa al cobro, gastos y aplicación de intereses, el panorama cambia. De los 11 pronunciamientos, 8 de ellos son condenados, mientras que tan sólo 2 son relevados. Por último, en tema de honorarios de abogados de los dos fallos exhibidos, ambos son castigados por los sentenciadores.

2.6 Tribunal

Cabe ahora preguntarse, qué instancia o escenario judicial son lo que conocen de las sentencias.

| Tribunal | Número de sentencias |
|--------------------------|----------------------|
| Juzgado de Policía Local | 30 |
| Corte de Apelaciones | 15 |
| Corte Suprema | 2 |

El artículo 50 A señala que serán los Jueces de Policía Local quienes conocerán las acciones que emanan de esta Ley. Es así, de acuerdo al cuadro, que todas las sentencias revisadas por esta investigación fueron vistas en los Juzgados de Policía Local. Un número considerable, correspondiente al 50% de ellas, fue objeto de reclamación pretendiendo revertir lo dictaminado por el juez ad quo. En sólo dos oportunidades, de las 15, se elevaron los autos a la Exceletísima Corte Suprema, la cual en ambas situaciones condena al proveedor por determinar que infringe la LPDC.

2.7 Sanción aplicable

Una vez determinado que se incurrió en conductas indebidas o malas prácticas cabe preguntarse cuál será la sanción a imponer y a quién o dónde se dirige ese dinero.

La LPDC determinó que las sanciones se traducirán en multas pecuniarias las que irán en beneficio fiscal, lo cual hace replantearse la “misión” del consumidor al recurrir a instancias judiciales, invirtiendo tiempo y dinero por un objetivo poco beneficioso.

| Multa impuesta (UTM) | Número de sentencias |
|----------------------|----------------------|
| 50 | 5 |
| 40 | 1 |
| 30 | 1 |
| 20 | 2 |
| 10 | 3 |
| 5 | 2 |
| 3 | 3 |
| 1 | 1 |

En cuanto al cuantificación en valor de la sanción a imponer no existen criterios o líneas guías para su determinación. Así la imposición y cuantificación de la infracción queda al arbitrio y discreción del juez en virtud de la “sana critica” la que puede variar entre 1 y 50 UTM. Ello viene en dar cuenta, una vez más, de otro factor que hace considerar a esta regulación asistemática y prolija.

En virtud del cuadro expuesto, podemos notar que en 5 oportunidades se impuso la sanción máxima y en tan sólo una vez, la mínima. Los márgenes de diferencias son muy amplios dado que si cuantificamos, las multas oscilan entre \$40.005 (1 UTM) y \$2.000.250¹⁰⁴.

¹⁰⁴ Valor de la UTM Enero 2013. (fecha de consulta: 14 de Enero 2013). Disponible en: <http://www.sii.cl/pagina/valores/utm/utm2013.htm>

2.9 Lugar

Por último, por medio de la siguiente tabla registraremos dónde fueron dictadas las sentencias analizadas.

| Ciudad | Número de sentencias |
|--------------|----------------------|
| Calama | 1 |
| Antofagasta | 1 |
| Iquique | 1 |
| Valparaíso | 1 |
| Santiago | 18 |
| Rengo | 1 |
| Chillán | 2 |
| Talca | 1 |
| Temuco | 2 |
| Coyhaique | 1 |
| Puerto Montt | 1 |

Hay una indiscutible centralización de las denuncias impetradas por los consumidores en la capital. No obstante, podríamos concluir que en la zona sur de Chile se da una mayor concurrencia. Ello dado que de las 30 sentencias analizadas, 8 de ellas fueran impetradas en esa zona, mientras que en el norte del país sólo alcanzan a vislumbrarse 3 requerimientos.

En cuanto a Santiago, a fin de precisar mejor el alcance, subdividiremos en relación a las comunas en donde fueron denunciados los proveedores, así de las 18 sentencias radicadas en Santiago las comunas que conocieron de ellas fueron:

| Comunas de Santiago | Número de sentencias |
|---------------------|----------------------|
| Huechuraba | 1 |
| Macul | 1 |
| Las Condes | 4 |
| Providencia | 2 |
| Santiago | 8 |
| Maipú | 1 |
| Puente Alto | 1 |

La comuna de Santiago es la más recurrida, seguida de Las Condes y Providencia, ambas comunas ubicadas en el sector oriente de la capital.

V.- Conclusiones

Conclusiones generales

- A. Hay una abundante jurisprudencia sobre cobranzas extrajudiciales producto de malas prácticas desplegadas por los proveedores, quienes ante una escasa y asistemática legislación encuentran formas de realizar este tipo de prácticas. Hay escasa doctrina al respecto.
- B. Las conductas más denunciadas radican en lo deberes de información que tiene a su cargo el proveedor, las que son a su vez las más sancionadas.
- C. La aplicación de sanciones, multas a beneficio fiscal, no tienen ningún tipo de parámetro ni estándar para su determinación, quedando sujetas al criterio y antojo del juez, lo cual es merecedor de cuestionamientos.

Conclusiones particulares

- A. Según lo analizado y de *Lege Lata* la normativa vigente resulta difícil de entender y tiene una deficiente técnica regulatoria que promueve la litigiosidad y la explosión de reclamos judiciales.
- B. Si bien la norma ha sido objeto de varias modificaciones, sigue siendo difusa. Es preocupante toda vez que a pesar de los innumerables proyectos de ley, ninguno logra abordar el problema de fondo. Éstos afrontan en su mayoría el tema de las llamadas telefónicas, lo que contrasta con la realidad jurisprudencial analizada, si bien es importante, no es la única y mayor urgencia de reforma. El centro del problema radica en informar de

manera responsable al consumidor y motivarlo a pronunciarse ante irregularidades, y por parte del proveedor desincentivar la realización de malas prácticas. Esto último podría otorgar a una empresa una ventaja significativa sobre la competencia.

C. Según lo expuesto por el artículo 39 C, no se justificaría que la regulación de las cobranzas extrajudiciales esté regulada en el acápite de “*del crédito al consumidor*”, ya que se extiende su aplicación a todas las operaciones de consumo, sea o no crédito.

Así las cosas de *Lege Ferenda*, se propone una nueva regulación que incluya e integre las demandas sociales, esto es una normativa con orden y coherencia lógica, de simple acceso y respuesta, con mayor información y garantías sobre sus derechos. Con ello, se prevendría la cantidad excesiva de reclamos por malas prácticas, lo que como consecuencia descongestionaría el sistema judicial.

VI.- Bibliografía y anexos

AIMONE ENRIQUE (1998), “Derecho de protección al consumidor”, Editorial Conosur, Santiago, Chile.

BAR-GILL, Oren (2007) “Información a los consumidores acerca de sí mismos” (“Informing Consumers About Themselves”). Documentos de trabajo de la Facultad de derecho y economía de la Universidad de Nueva York (New York University Law and Economics Working Papers), Nueva York, EEUU.

BARRIENTOS CAMUS, Francisca, Un repaso crítico a la historia del sistema de crédito al consumidor regulado en la Ley N° 19.496.

BARRIENTOS CAMUS, FRANCISCA, (2012) “Comentario. Cobranzas extrajudiciales. Gastos de cobranza. Acciones o gestiones de cobro. Sentencia Corte Suprema, 15 de marzo de 2010, Rol N° 2319-2012”

DE LA MAZA, Iñigo (2010), El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: Los deberes precontractuales de información. Revista de derecho, Coquimbo, Chile.

DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, RAE.

ESCALONA EDUARDO, “Comentarios sobre la Ley de Protección del Consumidor”. Thomas Reuter (Inédito), Santiago, Chile

FERNANDEZ FREDES, FRANCISCO (2003), Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor. Editorial LexisNexis, Santiago, Chile.

KROPOTKIN, PEDRO., (1995), P. 38] EN GACHE, FERNANDO LUIS; OTERO, DINO “Adam Smith: La Mano Invisible o La Confianza” en Revista Científica “Visión de Futuro” Año 7, N°2 Volumen N°14. (Revisar Página Web)à Eventualmente agregar ciudad y país.

MENDOZA, MIGUEL Y MANZUR, ENRIQUE (2004), Revista Economía & Administración La Ley del consumidor en Chile: su evolución y consecuencias. (Universidad de Chile), Santiago, Chile.

MILL, JOHN STUART (1848) “Principios de la economía con algunas de sus aplicaciones a la filosofía social” Quinta reimpresión 2006, PDF.

NORMAS CITADAS

CÁMARA DE DIPUTADOS DE CHILE, Boletín N° 8254-03 Proyecto de ley: Regula los llamados de cobranza a horarios que indica.

CÁMARA DE DIPUTADOS DE CHILE, Boletín N° 8253-03, Proyecto de ley: Establece un máximo de llamadas telefónicas a objeto de proceder al cobro extrajudicial de créditos.

CÁMARA DE DIPUTADOS, Boletín N° 7719-03, Proyecto de ley: Establece días y horas hábiles para efectuar cobros extrajudiciales a través de llamados telefónicos.

CÁMARA DE DIPUTADOS, Boletín N° 6850-03, Proyecto de ley: Modifica ley N° 19.496, en orden a establecer un nuevo horario para la realización de cobranzas telefónicas.

CÁMARA DE DIPUTADOS, Boletín N° 7722-03, Proyecto de ley: Modifica inciso segundo, de la letra f), del Art. 37 de ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

CÁMARA DE DIPUTADOS, Boletín N° 7786-03, Proyecto de ley: Sobre interés máximo convencional.

CÁMARA DE DIPUTADOS, Boletín N° 6446-03, Proyecto de ley: Modifica Art. 37 de ley N° 19.496, para hacer extensivo a todo tipo de comunicaciones, las cobranzas que mediante estos medios se consideren ilegales.

Circulares N° 11 (2004) y N° 5 (2006). Instructivo de apoyo para las cobranzas prejudiciales.

Ley 19.628 de 1999 que establece ley sobre protección de datos de carácter personal, Diario Oficial 28 de agosto de 1999.

Constitución Política de la Republica de Chile, 1980, Editorial Jurídica. Diario oficial 22 de septiembre 2005

Ley 19.496 de 1997 que establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores, Diario Oficial 07 de Marzo de 1997

Ley N° 19.659 de 1999, Establece Sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales, Diario Oficial 27 de diciembre de 1999

Ley 18.010 de 1981, Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica. Diario Oficial 27 de junio de 1981.

PRENSA CITADA

DIARIO EL CENTRO (2012), El endeudamiento de los chilenos, Santiago, Chile.

DIARIO EL MERCURIO ONLINE (2011) Las 10 cosas que usted debe saber sobre las empresas de cobranza, Santiago, Chile.

DIARIO EL MERCURIO ONLINE (2000), Primeras sentencias por infracciones a Ley Cobranzas Extrajudiciales, Santiago, Chile.

DIARIO FINANCIERO (2012), SERNAC: Reclamos por cobranzas extrajudiciales abusivas aumentan un 139%, Santiago, Chile.

DIARIO LA TERCERA (2011), Sondeo: Casi la mitad de los chilenos tiene deudas tanto en el sistema bancario como en casas comerciales, Santiago, Chile.

PÁGINA WEB EXPO FINANZAS, Glosario de Servicios Financieros, Disponible en:
(http://www.expo-finanzas.com/front_content.php?idcat=1994)

PÁGINA WEB DICCIONARIO Y ENCICLOPEDIAS EN LÍNEA. Disponible en:
(http://www.diclib.com/cr%C3%A9dito/show/es/es_wiki_10/49003)

PÁGINA WEB ECONOMÍA 48. Disponible en:
(<http://www.economia48.com/spa/d/credito/credito.htm>)

PÁGINA WEB SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. Disponible en:
(www.sernac.cl)

PÁGINA WEB ZONA ECONÓMICA. Disponible en:

(<http://www.zonaeconomica.com/chile/contexto>)

REVISTA PAULA (2008), “Empresas de cobranza: Ring ring del miedo”. Disponible en:

(<http://www.paula.cl/reportaje/ring-ring-de-miedo/>)

JURISPRUDENCIA CITADA

Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, en autos caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con CAR S.A”. Sentencia definitiva dictada con fecha 31 de diciembre del 2009, rol 10.382-FGA/07.

Sentencia definitiva de la Corte de Apelaciones de 16 de noviembre 2006, dictada en autos en autos caratulados “SERNAC con Multitindas Corona”, rol 3550-2006

Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, apelada y revocada, rol 17587-2003

Fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago de 9 de noviembre del 2009, n autos caratulados Pichunmn Curiqueo, M° Sergia con Banco de Chile”, rol 10496-2009 que revocó la sentencia apelada de primera instancia del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Sentencia emitida por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes de fecha 9 de marzo 2005, en autos caratulados “”SERNAC con Atlas Citibank” rol 126940-5-2004 que fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 14 de diciembre 2005, rol 2882-2005.

Juzgado de Policía Local de Macul, “Anakena Ibaceta Diaz con ENTEL”, rol 6264-2009 de fecha 25 de noviembre 2009

Sentencia definitiva confirmada por la Corte de Apelaciones de Coihaique de fecha 27 de octubre 2011 en autos “José Luis López Angulo con Turismo Cabot Ltda.”, rol 24-2011

Sentencia revocatoria de la Corte de Apelaciones de Chillán de fecha 15 de febrero 2011, caratulada “Alonso Sandoval Sandoval con Empresa de Servicios de Cobranza SERCOB Limitada” Rol 97-2010.

Sentencia definitiva del Tercer Juzgado de Policía Local de Valparaíso de fecha 30 de abril 2009, caratulada “SERNAC con COBRAEX”, Rol 956/09