

TITULO: Limitaciones a la cobranza extrajudicial				
Nº	FECHA	MEDIO	SECCIÓN	PÁGINA
120685	2021-05-14	Elmercuriolegal.cl	Noticias y Reportajes	SP

## Imagen 1/1

### Limitaciones a la cobranza extrajudicial

"... No hay duda de que el espíritu de la norma es loable, pero resulta ser demasiado genérica y contener graves vacíos o faltas de precisión que no pueden ser desatendidas, pues a futuro sin lugar a dudas traerán serios obstáculos para el funcionamiento de las áreas de cobranza de instituciones financieras, incluso pudiendo transformarse en una desventaja o una pérdida de oportunidad para el consumidor..."

Martes, 11 de mayo de 2021 a las 17:30





A<sup>+</sup> A<sup>-</sup>  

Daniel Cortés

Durante los últimos dos años nos hemos acostumbrado a ver cómo nuestro Congreso improvisa o trabaja sobre la marcha, afectándose con ello el producto final de la actividad legislativa, obteniendo como resultado leyes con evidentes vacíos o complejas contradicciones, cuestiones que finalmente terminan por alterar el principio general de la certeza jurídica.

En este contexto, el 20 de abril pasado fue publicada la Ley N° 21.320, que modifica sustancialmente la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con el fin de regular, limitar y restringir la cobranza extrajudicial.

No hay duda de que el espíritu de la norma es loable, pero resulta ser demasiado genérica y contener graves vacíos o faltas de precisión que no pueden ser desatendidas, pues a futuro sin lugar a dudas traerán serios obstáculos para el funcionamiento de las áreas de cobranza de instituciones financieras, incluso pudiendo transformarse en una desventaja o una pérdida de oportunidad para el consumidor.

Como primera cuestión, la ley no regula las limitaciones a la cobranza en base a tipos infraccionales específicos, pues más que reiterar prohibiciones ya existentes y agregar unas pocas nuevas, entrega la determinación de validez de los actos de cobranza extrajudicial a un grupo de principios —de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad— sin definición legal, por lo que básicamente la determinación de la validez de un acto de cobranza en lo sucesivo la realizará el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) o los tribunales en base al contraste del acto con los principios antes señalados, vulnerándose con ello el principio de tipicidad y el debido proceso.

Como segunda cuestión, la reforma referida limita el número de contactos que las empresas de cobranza extrajudicial o los proveedores otorgantes de créditos pueden realizar. Con la entrada en vigencia inmediata de dicha ley, no se podrá realizar más de un contacto telefónico o visita semanal por cada persona y tampoco en el caso de gestiones a través de otros medios —correo, mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea— podrán realizarse más de dos gestiones semanales por persona. Durante la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública y sus sucesivas prórrogas, y por los 60 días posteriores al término de este, las llamadas o visitas de cobranza extrajudicial antes señaladas podrán realizarse solo dos veces al mes, respecto de cada deudor.

El problema es que la restricción legal no define el concepto de contacto, por lo cual cabe preguntarse, ¿qué pasa en aquellos casos de cartas no recibidas? ¿Qué pasa en aquellos casos de llamadas perdidas o interrumpidas por diversos motivos? ¿Cómo se podrá controlar o corroborar el cumplimiento de la limitación?

Como última cuestión, y más grave, es que la ley en comento establece la prohibición expresa de efectuar gestiones de cobranza extrajudicial una vez notificado el deudor en juicio, craso error del legislador, pues con ello se desconoce en forma absoluta el rol de los ejecutivos bancarios o de empresas de cobranza en la solución amistosa de deudas que pueda tener un individuo. En efecto, a partir de la entrada en vigencia inmediata de esta reforma, ¿podrá un ejecutivo seguir realizando los contactos habituales a deudores morosos para preferir el pago extrajudicial antes del pago en tribunales? ¿Hasta qué punto podrán los ejecutivos informar al consumidor respecto del estado de las gestiones judiciales en su contra o información relativa a cómo solucionar sus deudas? ¿Podrán efectuarse gestiones para efectos de materializar avenimientos judiciales con el fin de evitar embargos o remates de bienes?

Dichas preguntas no son fáciles de responder con las modificaciones legales establecidas por la nueva ley, pero todo indica que su realización puede traer aparejadas sanciones por infracciones a las disposiciones de la ley del consumidor, las que seguramente terminarán judicializándose, aumentando innecesariamente el trabajo de la ya muy saturada justicia de policía local.

Por estos motivos, estimamos que su aplicación podría afectar gravemente la planificación de cobranza y recupero de las instituciones financieras de nuestro país, pero no solo eso, pues estas limitaciones en la práctica arrebataran al deudor la posibilidad de recurrir ante los ejecutivos bancarios o de cobranza para efectos de solucionar sus deudas fuera de la instancia judicial, además de una incertidumbre jurídica importante a la hora de analizar el otorgamiento de los créditos, lo que traerá como consecuencia dificultar aún más el ya difícil acceso al crédito para cientos de personas y empresas de menor tamaño.

Pero esta modificación legal ya es un hecho y tendremos que, desde la ciencia jurídica, proporcionar herramientas a los acreedores que le permitan desarrollar su actividad de una manera eficiente y, además, acorde a la nueva legislación. Es aquí donde aparece la necesidad de aprovecharse de las nuevas tecnologías de comunicación para mejorar y hacer más eficientes las gestiones de cobranza, por ejemplo, mediante la utilización de sistemas de resolución de disputas en línea (ODR, por sus siglas en inglés), que ofrecen una solución adecuada no solo en relación a las nuevas restricciones legales, sino también, y muy especialmente, teniendo en consideración las restricciones que hoy nos impone la pandemia —muchas de las cuales seguramente van a generar un cambio permanente en la conducta de las personas—, ya que con un solo contacto inicial, abre y deja a disposición de las partes un canal de comunicación permanente y directo, sin necesidad de intervención humana, que puede permitirles llegar a acuerdos sin las molestias, costos e ineficiencias que históricamente han generado las formas de cobranza tradicional y que dieron origen a la inquietud que terminó con la dictación de esta normativa.

\* Daniel Cortés Silva es asociado de SIV Abogados.