



INFORME LEGISLATIVO

Marzo 2017

- Cobranza extrajudicial y abusos a los consumidores: nuevas obligaciones de información
- Evasión en el transporte público

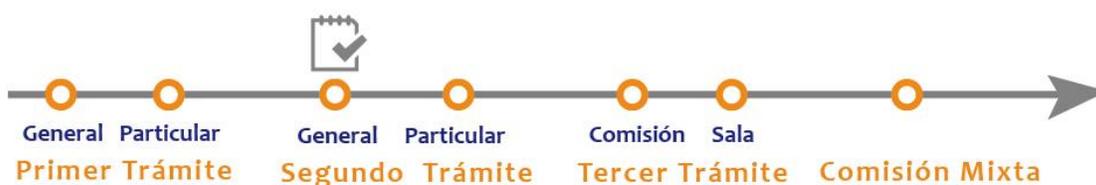
I. Cobranza extrajudicial y abusos a los consumidores: nuevas obligaciones de información.



Sin Urgencia

Proyecto de ley que modifica ley N° 19.496 a fin de establecer nuevas obligaciones a los proveedores del crédito y empresas de cobranza extrajudicial.

Boletín 10226-03



Los problemas generados por los procesos de cobranza extrajudicial no son nuevos, actualmente la ley del consumidor regula ciertos aspectos que los proveedores de crédito y las empresas de cobranza deben respetar. Sin embargo, esto no ha sido suficiente para erradicar los abusos que se producen en estos procesos.

De acuerdo a cifras presentadas por el SERNAC durante los años 2014 y 2015 se han presentado más de 16.000 reclamos en materia de cobranza. Estos se dirigen principalmente en contra de tarjetas de multitiendas, bancos, autopistas, empresas de cobranza, empresas de electricidad y cajas de compensación.

Los reclamos se fundan en diversos motivos, los principales corresponden al no reconocimiento de la deuda que se está cobrando, la afectación de la privacidad familiar y laboral, cobro de deudas de terceros no conocidos y gastos de cobranza extrajudicial excesivos.

Si bien el cobro de las deudas es una legítima actividad, este no se puede realizar de forma abusiva y pasando por encima de los derechos de los consumidores. Para intentar remediar esta realidad el proyecto en análisis propone modificar el artículo 37 de la ley del consumidor consagrando una nueva obligación para las empresas de cobranza extrajudicial y los proveedores de crédito.

La propuesta establece que al iniciar cualquier gestión para lograr el pago de una deuda, las empresas deberán informar al deudor: el nombre de la empresa proveedora del crédito; el contrato del cual emana la deuda, la fecha de pago, si el deudor está en mora y el monto adeudado; los intereses cobrados, las tasas aplicadas, el tipo de interés y el período en el que recaen; los gastos de cobranza en el caso de ser aplicables; las posibilidades de pago o

modalidades que se ofrezcan y los derechos que asisten a la persona en esta materia de acuerdo a la ley del consumidor.

Con las nuevas obligaciones de información propuestas se busca empoderar a los consumidores, que conozcan con claridad tanto la obligación que se está persiguiendo como los derechos que la ley del consumidor les garantiza.

Las obligaciones establecidas en el proyecto son sumamente pertinentes y constituyen un avance en la protección de los consumidores, sin embargo es necesario hacerse la pregunta por las medidas que deben complementar esta modificación legal para que sea plenamente operativa.

Si vemos lo que ocurre en la actualidad, uno de los principales motivos de reclamos ante el SERNAC está dado por la afectación de la privacidad familiar y laboral, situación que la ley del consumidor aborda en el artículo 37 señalando “las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar (...) conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.”

Es un desafío relevante para nuestro sistema de protección a los consumidores lograr que los actores respeten las obligaciones a las que la ley los somete, estableciendo incentivos y sanciones que ayuden a caminar en dicha dirección.

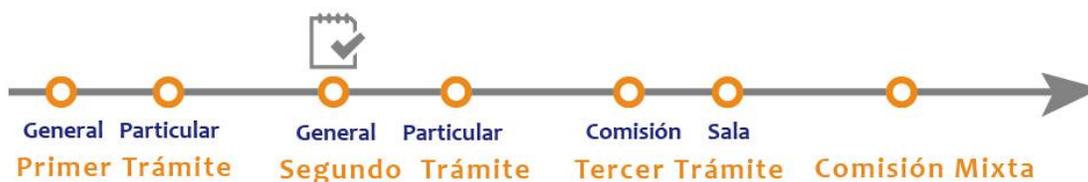
II. Evasión en el transporte público



Urgencia Suma

Proyecto de Ley que modifica la ley del tránsito y la ley 18.267, con el fin de adoptar medidas de seguridad y control en lo relativo a los medios de pago del transporte público.

Boletín 10125-15



El transporte público es un elemento esencial en el desarrollo de las vidas de las personas, dado que constituye uno de los principales medios de movilización que utiliza gran mayoría de los ciudadanos día a día. El financiamiento del sistema ha sido siempre una preocupación por la gran cantidad de recursos que se requieren.

Para enfrentar esta realidad, el gobierno presentó un proyecto de ley, que actualmente se encuentra en la Cámara de Diputados, destinado a enfrentar el problema de la evasión del pago de las tarifas que según se indica, es uno de los problemas más importantes que enfrenta el sistema de la locomoción pública. Como efecto se detectó una disminución de las recaudaciones del sector que alcanzó una tasa de 27,2% en 2014, por lo que se hace necesario buscar mecanismos para solucionar este problema.

Análisis del proyecto

El objeto del proyecto es generar herramientas más eficaces para asegurar el pago adecuado del servicio y la fiscalización que se necesita para garantizar el buen uso del sistema. Para ello se establecen sanciones y se intensifican las existentes, se modifica el procedimiento para aplicar dichas sanciones, se faculta a diversos funcionarios para ejercer la labor fiscalizadora, entre otras medidas.

Uno de los aspectos más interesantes que se introduciría con esta regulación es la posibilidad que se establece para establecer mecanismos de pago que permitan el uso del sistema por un plazo determinado, el cual puede ser de días, semanas, meses o años. Este mecanismo, existente en muchos países es una buena forma de incentivar el uso regular del sistema, beneficiando a quienes opten por esta alternativa.

El proyecto también busca asociar los instrumentos de pago del sistema (tarjeta bip!) a una

persona determinada, es decir, que funcionen con un titular determinado e identificable, no como actualmente que eso solo ocurre con las tarjetas estudiantiles. De esta forma se evitarían posibles abusos para el caso de usuarios que paguen por un plazo determinado. El proyecto establece sanciones para el uso de los medios de pago por una persona distinta al titular.

Otra medida que se incorporaría en la regulación es la creación de un “Registro de usuarios” con el objeto velar por el correcto otorgamiento de los beneficios derivados del uso del transporte público y verificar el uso frecuente de los usuarios.

Es relevante tener presente las implicancias para los derechos de las personas que la nueva regulación puede generar. El hecho de que las tarjetas sean nominativas implica que se podrán conocer los movimientos de una persona, es sumamente relevante que dicha información no sea utilizada para vulnerar derechos fundamentales de los usuarios del sistema. Por otra parte respecto al “Registro de usuarios” hay que tomar las prevenciones necesarias para que éste no se convierta en una herramienta de discriminación y que la información que se maneje no vulnere la privacidad de las personas.

No caben dudas que el proyecto aborda un problema de gran relevancia para el transporte público de Santiago y que puede contribuir a mejorar la situación que actualmente vive el sistema. La posibilidad de pagar el servicio por un plazo, y no cada vez que se utiliza, es una innovación relevante que va a contribuir a mejorar el sistema junto con las demás medidas que se contemplan.



Centro Democracia y comunidad
Av. Providencia 1017, piso 8, Providencia
Tel. (56 2) 223 50 955

contacto@cdc.cl

www.cdc.cl

[Twitter: cdc_cl](https://twitter.com/cdc_cl)