

ALERTA LEGAL - 28 DE MAYO DE 2024



COBRANZA EXTRAJUDICIAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

POR PEDRO EGUIGUREN.

La morosidad en el pago de obligaciones en dinero, sean estas directas o indirectas -es decir, por el hecho de ser aval de una empresa u otra persona-, suele producir la activación de llamados de bancos o instituciones financieras, con recordatorios de pago, para luego pasar a llamadas e insistentes mensajes de cobranza extrajudicial. Estos pueden conllevar intentos de amedrantamiento, inventándose supuestas acciones legales, insinuando eventuales consecuencias penales e incluso menciones de cierres de cuentas de familiares en la misma institución bancaria (pero que no son obligados a pago alguno).

Sin embargo, la cobranza extrajudicial debe cumplir ciertas condiciones y el deudor moroso tiene también derechos de reclamar cuando estas no se cumplen. Y si el deudor moroso entró en un proceso de quiebra (liquidación o reestructuración concursal), la cobranza extrajudicial debe cesar.

• CONDICIONES DE UNA COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Debe respetar el principio de transparencia y veracidad: implica entregar información completa, clara, inequívoca y comprensible para una persona sin conocimiento previo en materias financieras y sin necesidad de asesoría letrada.

1. Cobranza extrajudicial verbal: el consumidor siempre podrá solicitar al encargado de la cobranza extrajudicial que le envíe la información por escrito. Si ese cobrador no se manifiesta en 15 días, deberá hacerlo el proveedor de servicios financieros involucrado.
2. Por un mismo acreedor no se podrá efectuar más de un contacto telefónico o visita por semana.
3. La cobranza extrajudicial debe realizarse en días hábiles, es decir de lunes a sábado, exceptuando festivos. Horarios: entre 8:00 a 20:00 horas.
4. Solo puede realizarse la cobranza en la morada del consumidor. Nunca en: lugares públicos, domicilios de parientes o domicilios laborales.
5. No se puede efectuar más de dos actuaciones de cobranza extrajudicial por semana, independiente de si lo son vía correo tradicional, mensajes de texto, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea o cualquier otro medio de comunicación.
6. Las limitaciones señaladas se consideran por cada deuda de manera independiente.
7. Las comunicaciones no pueden contener menciones de eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado, como embargos o remates, ni relacionadas con registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial (ej. Dicom).

¿Más información?

Contacto:

contacto@peabogados.cl

peguiguren@peabogados.cl

- **COBRANZA EXTRAJUDICIAL E INICIO DE PROCEDIMIENTO CONCURSAL (RENEGOCIACIÓN, REORGANIZACIÓN O LIQUIDACIÓN)**

Una empresa o persona que inicia un procedimiento concursal tomó la decisión de enfrentar su problema financiero de manera conjunta con todos los acreedores, ya sea reestructurando el pasivo con una nueva forma de pago que sea aceptada por la mayoría de los acreedores o bien poniendo a disposición de los acreedores todos los bienes que se tiene, para que con éstos se paguen las acreencias.

Por ende, cualquier gestión de cobranza judicial o extrajudicial individual de algún acreedor debe detenerse ante el inicio de un procedimiento concursal (Ley 20.720).

- **¿PUEDE UN ACREEDOR LLAMARME, ENVIAR CORREO, MENSAJE DE TEXTO O CUALQUIER OTRA GESTIÓN DE COBRO, SI ME NOTIFICARON DE LA DEMANDA DE COBRO?**

No, la cobranza extrajudicial por una acreencia (deuda morosa) no puede subsistir si existe una cobranza judicial de esta. Una vez que se notifica de la gestión de cobro judicial al deudor, se debe detener inmediatamente la cobranza extrajudicial.

- **¿SE PUEDE RECLAMAR E INICIAR ACCIONES LEGALES CONTRA UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA O BANCARIA?**

Finalmente, si una institución de servicios financieros no cumple con la normativa vigente, vulnerando los derechos del consumidor, este tiene el derecho de reclamar ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) e incluso puede presentar una demanda ante el Juzgado de Policía Local que corresponda, en virtud de la Ley 19.496 (Ley del Consumidor), solicitando la indemnización de perjuicio por el daño causado.

Pedro Eguiguren | Socio | Eguiguren Abogados

www.eguigurenyabogados.cl

¿Más información?

Contacto:

contacto@peabogados.cl

peguiguren@peabogados.cl