

## PREGUNTAS FRECUENTES RELATIVAS A COBRANZAS EXTRAJUDICIALES DE UNA INSTITUCIÓN DECLARADA EN QUIEBRA

Se hace presente que en virtud de la Ley N° 20.720 ha sido sustituido el régimen concursal referente a la quiebra por un régimen concursal de reorganización y liquidación de empresas y personas. Por ello, lo señalado en este documento sólo aplica para aquellas empresas o instituciones declaradas en quiebra con anterioridad al día 10 de Octubre de 2014, fecha de entrada en vigencia de esta nueva Ley.

### Glosario de términos clave:

#### **Quiebra:**

La **quiebra** es un estado excepcional, declarado judicialmente, en el patrimonio de una persona natural o jurídica. Significa que los bienes de una empresa pasan a ser administrados por un **Síndico de Quiebras**, el que procederá a venderlos para luego pagar a los acreedores.

**Acreedor:** Persona, natural o jurídica, que está legalmente autorizada para exigir el pago o cumplimiento de una obligación contraída con anterioridad a la declaración de quiebra.

**Síndico de Quiebra:** persona natural designada por los acreedores, quien pasa a administrar los bienes del fallido (empresa declarada en quiebra) con la finalidad de venderlos, pagar a sus acreedores y representar judicial y extrajudicialmente al fallido.

**Fallido:** Persona natural o jurídica declarada en quiebra.

**Quiebra con continuidad de giro:** Es una alternativa que puede decidir el síndico y la junta de acreedores para que la empresa siga en funcionamiento, a pesar del estado de quiebra.

**Desasimiento del fallido:** situación en la que la persona natural o jurídica declarada en quiebra (el fallido), pierde el derecho de administrar sus bienes, responsabilidad que pasa al síndico.

**Cesación de pago:** Situación en que una persona natural o jurídica deja de pagar sus obligaciones en tiempo y forma.

**Proveer el pago:** Facilitar y asegurar el pago de deudas por parte la persona, natural o jurídica, en quiebra.

**Verificación de crédito:** Aquel trámite judicial que se realiza en el tribunal que conoce de la quiebra, con el fin que se reconozcan los créditos de cada acreedor, acompañando para tal efecto el conjunto de documentación que permita acreditar la existencia del crédito y la preferencia de pago de acuerdo a la Ley.

### **1.- ¿Cuándo se origina la quiebra?**

Se origina cuando la empresa no puede pagar sus obligaciones comerciales, laborales, previsionales y/o financieras, y así es declarado por un tribunal.

### **2.- ¿Cuál es el fin del juicio de quiebra?**

Realizar (ejecutar, vender) en un sólo procedimiento judicial todos los bienes de una persona natural o jurídica declarada en quiebra, a fin de pagar la mayor cantidad de deudas en la forma determinada por Ley.

### **3.- ¿Cuál es el efecto inmediato de la quiebra?**

Dentro de los principales efectos de la declaración de quiebra se encuentra el denominado **desasimient**, en virtud del cual el fallido (es decir, la institución o persona natural declarada en quiebra) pierde el derecho a administrar sus bienes, responsabilidad que pasa al síndico.

### **4.- ¿Qué rol desempeña el Síndico de Quiebras en el proceso de quiebra?**

Es quien administra los bienes del fallido con la finalidad de vender sus bienes, pagar a sus acreedores y representarlo judicial y extrajudicialmente.

### **5.- ¿Qué es la quiebra con continuidad de giro?**

Es la continuación de la actividad de la empresa declarada en quiebra. Durante el periodo que dure la continuidad del giro, plazo que no puede exceder de dos años, la empresa es administrada por el síndico o la persona que elija la Junta de Acreedores.

### **6.- ¿Qué es la Junta de Acreedores?**

Es un órgano concursal que agrupa a los acreedores del deudor, quienes se reúnen al menos una vez al mes para decidir la forma en que se venderán los bienes del fallido y para aprobar las actuaciones del síndico en el ejercicio de la administración de la quiebra (si corresponde).

### **7.- Si tengo una deuda con una institución que fue declarada en quiebra ¿pueden cobrarme dicho crédito?**

Sí, la labor del síndico es administrar todo el patrimonio del fallido, el que incluye las deudas y también las acreencias (créditos), ello con el objeto de poder pagar a los acreedores.

Es importante tener presente que estas gestiones de cobranza deben realizarse siempre respetando los derechos consagrados en los artículos 37 y siguientes de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

### **8.- Si se ejercen acciones de cobranza extrajudicial en mi contra, ¿cómo sé cuánto debo efectivamente?, ¿qué información me deben proporcionar los acreedores?**

Los acreedores tienen el deber de poner a disposición de los consumidores a lo menos la siguiente información:

- a) El precio al contado del bien o servicio que vende o presta, el cual deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas.
- b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción.
- c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:
  - Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.
  - Gastos Notariales.
  - Cualquier otro importe permitido por la Ley.
- d) Las alternativas de monto y números de pagos a efectuar y su periodicidad.
- e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho valor a la suma de cuotas a pagar.
- f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan.

### **9.- ¿Puedo pedir que me exhiban los documentos en los cuales constan mis deudas?**

Sí.

### **10.- Si pago mi deuda extrajudicialmente ¿la empresa de cobranza debe extender un documento notarial o bastan los comprobantes de pago?**

Sin perjuicio de que es una obligación para las empresas entregar los comprobantes de pago, los que se requieren sólo en sede extrajudicial, se recomienda a los consumidores establecer un acuerdo mediante instrumento público o privado en el cual conste pormenorizadamente la liquidación del crédito, así como el pago de intereses y gastos. Lo anterior, para efectos de probar el pago, ya que los comprobantes no tienen esa información desglosada.

Es importante hacer presente que los deudores no se encuentran obligados a suscribir un nuevo pagaré por el saldo de deuda restante.

**11.- Si pago mi deuda, ¿la empresa de cobranza me debe entregar los documentos justificativos de mis créditos (letras, cheques o pagarés)?**

Si pago mi deuda, la empresa está obligada a entregarme las letras, cheques o pagarés, y ante la negativa, puedo reclamar en el SERNAC.

**12.- En las gestiones de cobranza extrajudicial, ¿me pueden cobrar por separado o en forma adicional, por concepto de honorarios?**

No procede el cobro, por separado o en forma adicional, de honorarios en sede extrajudicial.

Sin embargo, es posible incluir dentro del total de los gastos de cobranza extrajudicial, los honorarios de profesionales, así como cualquier otro costo en que efectivamente se haya incurrido, teniendo siempre como límite los porcentajes que se detallan en la respuesta número 13 siguiente, y que en caso de ser excedidos, habilitan al consumidor a recurrir al SERNAC.

**13.- ¿Cuáles son los porcentajes de cobranza admitidos por concepto de cobranza extrajudicial?**

Según lo señala el artículo 37 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no pueden cobrarse por conceptos de cobranza extrajudicial, sin importar la naturaleza, el número o la frecuencia de las gestiones realizadas, cantidades que excedan los siguientes porcentajes, aplicados sobre la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva:

- a) En obligaciones de hasta 10 UF, 9%
- b) Por la parte que exceda de 10 y hasta 50 UF, 6%
- c) Por la parte que exceda de 50 UF, 3%

**14.- ¿Desde cuándo se pueden hacer efectivos los gastos de cobranza extrajudicial?**

Los porcentajes de 3%, 6% y 9%, según sea el caso, se aplican transcurridos los primeros veinte días de atraso.

**15.- ¿Cuáles son los horarios de cobranzas judiciales y extrajudiciales permitidos?**

Las visitas o los llamados telefónicos a los consumidores sólo se pueden efectuar los días hábiles (de lunes a sábado, excepto festivos), entre las 8.00 y las 20:00 horas.

## **16.- ¿Las empresas de cobranza extrajudicial le pueden comunicar mis deudas a mis familiares o empleadores?**

La Ley del Consumidor prohíbe expresamente comunicar las deudas a terceros ajenos a la obligación, como familiares o empleadores.

## **17.- ¿Qué conductas constituyen infracción a la ley del Consumidor en materia de cobranza extrajudicial?**

Entre las conductas infraccionales se pueden mencionar:

- a) Exigir gastos de cobranza superiores a los previstos en la Ley.
- b) Cobrar gastos de 69 antes de transcurridos los primeros veinte días de atraso.
- c) Realizar procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el artículo 37 inciso 6° de la Ley N°19.496, como el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en la que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil. Y en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros o la situación laboral del deudor.
- d) Aplicar modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial diferentes a los previamente dados a conocer. Estos procedimientos pueden ser cambiados anualmente para las operaciones de consumo, cuyo plazo de pago excede un año, pero no debe resultar más gravoso ni oneroso para los consumidores. Tampoco debe ser discriminatorio entre ellos. Estos cambios se deben avisar con una anticipación mínima de dos períodos de pago.
- e) Modificar los procedimientos de cobranza extrajudicial sin considerar la comunicación del consumidor, la que debe ser avisada con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

## **18.- Ejemplos de conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros y la situación laboral de los consumidores, actitudes que se encuentran prohibidas**

- Llamadas telefónicas reiteradas a la morada del deudor. Si bien, las empresas de cobranza pueden hacer llamadas telefónicas en día hábil y entre las 8:00 y las 20:00 horas, éstas no pueden alterar la normal convivencia en el hogar.
- Llamadas telefónicas o visitas al lugar de trabajo del deudor.
- Amenazas, las que pueden configurar un delito previsto y sancionado en el Código Penal.
- Amedrentamientos mediante visitas o llamados telefónicos.