

Productos/Servicios Financieros

Guía Explicativa

Problemas de Sobreendeudamiento

Diciembre 2018



GUÍA EXPLICATIVA: PROBLEMAS DE SOBREENDEUDAMIENTO

La presente guía recopila información respecto de lo que sucede una vez que el consumidor incurre en atrasos o no paga sus deudas, así como los derechos que tiene en esas situaciones.

La guía se encuentra estructurada de la siguiente manera:

I. ¿Qué es un crédito de dinero?

II. Sobreendeudamiento: ¿Cómo reorganizar las deudas?

III. Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

IV. Insolvencia de personas naturales

V. Demanda ejecutiva: Antes y después de notificación

VI. Registros de deudas: ¿Cómo salir de ahí?

CONCEPTOS FUNDAMENTALES: ACREEDOR Y DEUDOR EN UN CRÉDITO DE DINERO

Acreeedor: Es la persona o empresa que prestó el dinero. Se caracteriza porque tiene el derecho a cobrar el dinero prestado.

Deudor: Es la persona a la que se le prestó el dinero. Se caracteriza porque tiene la obligación de pagar el dinero que se le entregó.

El acreedor tiene el derecho a cobrarle al deudor.

El deudor tiene la obligación de pagarle al acreedor.

Ejemplo: Si doña Antonia contrata un crédito por \$1.000.000 con la empresa Supercrédito S.A., Doña Antonia es la deudora del crédito, es decir, ella le debe a la empresa. A su vez, Supercrédito S.A. es la acreedora del crédito, es decir, tiene derecho a cobrarle a Doña Antonia.



¿Qué es un crédito de dinero?

El presente capítulo explica qué es un crédito y las principales consecuencias de no pagarlo o retrasarse en los pagos.

¿Qué es un crédito de dinero?

¿QUÉ ES UN CRÉDITO DE DINERO?

Se produce cuando una persona entrega o se compromete a entregar una cantidad de dinero y la otra persona a pagarla en un determinado plazo.

¿CÓMO OPERAN LAS INSTITUCIONES QUE OTORGAN CRÉDITO?

Estas instituciones operan entregando dinero a las personas, para que éstas, dentro de un plazo acordado, devuelvan una cantidad superior a la entregada, como consecuencia de la aplicación de una **tasa de interés**.

DATO: ¿Qué es la tasa de interés?

El interés es el precio que se debe pagar por un préstamo. La tasa de interés de un crédito, corresponde a la relación que existe entre el interés y el monto de dinero prestado.

Por ejemplo, una tasa del 3%, quiere decir que le cobrarán 3 pesos por cada 100 pesos prestados.

¿Qué es un crédito de dinero?

¿CÓMO SÉ CUÁNTO DEBO PAGARLE A LA EMPRESA POR UN CRÉDITO?

Al igual que los productos que se venden comúnmente en el comercio, **no todos los créditos cuestan lo mismo**. Hay algunos más caros que otros, dependiendo de diversos factores, como: tasa de interés, comisiones y seguros, entre otras. Por ello es relevante cotizar.

La información clave para que usted sepa qué crédito resulta más conveniente, es el indicador llamado **Costo Total del Crédito (CTC)**. Este indica en pesos **cuánto terminará pagando en caso de que contrate el crédito**, tomando en consideración todos los gastos asociados.

DATO: El crédito más barato siempre será el que tenga el menor Costo Total del Crédito. Por lo anterior, se recomienda cotizar y comparar antes de contratar.



¿Qué es un crédito de dinero?

En resumen: el monto que deberá devolver a la empresa está compuesto por distintos factores:



COSTO TOTAL DEL CRÉDITO

Exija que le informen el Costo Total del Crédito.
Es su derecho saber lo que terminará pagando. Le servirá para cotizar y comparar con otras instituciones.

¿Qué es un crédito de dinero?

Definiciones:



COSTO TOTAL DEL CRÉDITO

Interés: es el precio que se debe pagar por un crédito.

Impuestos: cantidad de dinero que hay que pagar obligatoriamente al Estado, y su pago depende del tipo de crédito que se contrate. Por ejemplo, en el caso de Créditos de Consumo se debe pagar el “Impuesto de Timbres y Estampillas”.

Seguros: Los seguros son instrumentos financieros que ayudan a reducir la incertidumbre económica sobre el futuro. Se debe firmar un contrato (póliza) con la entidad respectiva, en la cual la persona que toma el seguro se compromete a pagar una determinada cantidad de dinero (prima), garantizando cierto pago futuro, en la eventualidad que ocurra alguna circunstancia estipulada en la póliza. Existen seguros voluntarios y otros obligatorios, dependiendo de el tipo de crédito. Por ejemplo, en el caso de un Crédito Hipotecario el seguro de incendio es obligatorio.

Otros Cargos: son otros importes que debe hacerse cargo el solicitante del crédito para el otorgamiento del mismo. Por ejemplo, gastos notariales.

¿Qué es un crédito de dinero?

Dato:

Antes de contratar, fíjese en el número y el valor de las cuotas, y no sólo en el Costo Total del Crédito.

Tenga en cuenta que si escoge pagar una cuota con un valor pequeño, el crédito estará asociado a un mayor número de cuotas, aumentando el Costo Total del Crédito.

En cambio, si escoge pagar una cuota con un valor alto, el crédito estará asociado a un menor número de cuotas, disminuyendo el Costo Total del Crédito.

Consejo:

Usted se debe asegurar de contratar un crédito donde el monto de la cuota mensual a pagar se encuentre de acuerdo a su realidad de pago.



¿Qué es un crédito de dinero?

Cabe destacar, que el Costo Total del Crédito resulta un indicador válido solamente si usted paga las cuotas al día.

Si, por el contrario, no paga oportunamente, se pueden comenzar a generar más gastos, como por ejemplo:

- a) **Interés moratorio:** Interés adicional que se cobra por el retraso (mora) en el pago de la deuda, que se genera a partir de la fecha en que se está atrasado en el pago.
- b) **Gastos de cobranza extrajudicial:** Gastos regulados por Ley en que incurre la empresa para cobrar la deuda antes de llegar a un juicio, los cuales son pagados por el deudor. Sólo pueden cobrarse una vez que hayan transcurrido más de 20 días desde el vencimiento de la cuota.
- c) **Capitalización de los intereses:** La Ley permite que los intereses que se aplican sobre la cuota, se sumen a la deuda, y como consecuencia la deuda crece. Luego, los intereses se cobran sobre una deuda mayor, incrementando aún más el monto a pagar.
- d) **Costas judiciales en caso de que haya un procedimiento ante Tribunales:** Si usted es demandado por cobro de deuda y pierde el juicio, es posible que el Tribunal le condene a pagar los gastos llamados costas en que incurrió la empresa para demandarlo y cobrar la deuda.

¿Qué es un crédito de dinero?

¿QUÉ ES EL INTERÉS MORATORIO?

Así como el interés es el precio que usted debe pagar por un préstamo, **el interés moratorio, es una sanción que se impone y corresponde a un precio extra que se le cobrará en caso de que no cumpla con sus pagos dentro de plazo.**

El interés moratorio, generalmente, se calcula desde el primer día de atraso en los pagos, por tanto, en caso de que no pague en los plazos acordados, **su deuda subirá por cada día de atraso.**

Las empresas comúnmente fijan el interés moratorio al máximo nivel de interés que la Ley permite cobrar*, por tanto, **el monto de la deuda puede subir considerablemente.**

Dato:

Se recomienda pagar dentro de plazo a fin de evitar el pago de este interés.

*El interés máximo convencional es un límite al interés que pueden cobrarle por un crédito. Lo fija la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Más información en :

<https://www.sernac.cl/category/estudios/series-de-datos-economicos/>

¿Qué es un crédito de dinero?

¿QUÉ ES EL PAGO MÍNIMO?

El pago mínimo es la **cantidad de dinero más baja que el acreedor permite pagar en cada período de pago**, sin entrar en una situación de morosidad.

Si bien es una opción que permite realizar un pago más bajo que el de la cuota, se debe considerar que **solamente se paga una parte**, por tanto, el resto de la cuota seguirá generando intereses hasta el día del pago efectivo de la deuda.

Por tanto, se aconseja reflexionar acerca de realizar un pago mínimo, dado que si bien permite gastar menos dinero en el presente, este dinero de todas maneras deberá pagarse en el futuro, recargado con intereses.

Se recomienda siempre pagar el total facturado de la tarjeta de crédito o abonar un porcentaje mayor al pago mínimo, con la finalidad de ir reduciendo el capital de la deuda, y que no se transforme en una deuda eterna para el consumidor. Para conocer cuánto se demorará en pagar su tarjeta, ingrese al siguiente link:

<https://www.clientebancario.cl/simuladortarjetadecredito/>

Si se paga el mínimo, se endeuda al máximo.



¿Qué es un crédito de dinero?

ENTONCES ¿QUÉ PASA SI NO PAGO?

Si usted no paga, la empresa acreedora puede demandarlo ante Tribunales para que, mediante un procedimiento judicial, puedan lograr el pago de la deuda, lo que incluye la posibilidad de embargar sus bienes y rematarlos para entregar ese dinero al acreedor y cubrir su deuda impaga*

Cada vez que usted tiene una deuda, compromete su patrimonio para pagarla.

*Conforme al artículo 2465 del Código Civil, toda obligación personal da al acreedor el derecho de **perseguir su ejecución sobre todos los bienes del deudor**, exceptuándose solamente los no embargables, designados en el artículo 1618 del Código Civil y 445 del Código de Procedimiento Civil.

Además, existe la prohibición de la prisión por deudas (existen excepciones) consagrada en el artículo 7 N° 7 de la Convención de Derechos Humanos Pacto de San José de Costa Rica.



Sobreendeudamiento. ¿Cómo reorganizar mis deudas?

El presente capítulo ayudará a identificar si una persona está sobreendeudada y entregará algunas formas de abordar el problema.

Sobreendeudamiento. ¿Cómo reorganizar mis deudas?

¿CÓMO SABER SI HAY SOBREENDEUDAMIENTO?

Una persona o familia se encuentra sobreendeudada **cuando sus ingresos no son suficientes para cubrir las deudas y los gastos básicos de consumo** (alimentación, arriendo o dividendo, vestuario, salud, transporte, luz, agua, gas, telefonía, internet, entre otros).

¿CÓMO EVITAR UNA SITUACIÓN DE SOBREENDEUDAMIENTO?

El orden es esencial para evitar este tipo de situaciones. Es recomendable hacer un presupuesto que identifique los ingresos y los gastos básicos de consumo. Para facilitar este ejercicio, consulte la Calculadora de Presupuesto Familiar en el siguiente enlace: <http://www.sernac.cl/calculadora-de-presupuesto-familiar/>

Con su presupuesto podrá determinar la cantidad mensual de dinero que puede destinar al pago de las deudas. **La regla es contraer deudas que permitan cumplir con los pagos, comprometiéndose a cuotas que se puedan pagar cómodamente.**

Adicionalmente, recuerde pagar siempre antes de la fecha de vencimiento de la cuota, para evitar así, cobros adicionales ([ver capítulo I sobre gastos adicionales](#))

Sobreendeudamiento. ¿Cómo reorganizar mis deudas?

¿CÓMO ENFRENTAR EL SOBREENDEUDAMIENTO ?

En el caso de que se encuentre en una situación de sobreendeudamiento, **puede acercarse a sus acreedores y solicitar un cambio en los plazos, número y monto de las cuotas.**

- Consulte sobre la posibilidad de aumentar los plazos, bajando el monto de la cuota mensual, de modo que sea más fácil pagar.
- En el caso de mantener más de una deuda, evalúe la posibilidad de unificarlas todas en una sola, siempre resguardando un pago mensual que sea posible de pagar.
- Si usted opta por el cambio de plazos y/o la unificación de la deuda, recuerde que puede realizarlo con una institución distinta a la que tiene la deuda, por lo que le recomendamos cotizar y comparar, pues dependerá de las condiciones crediticias de cada institución.

De esta forma, podrá tener mayor comodidad para cumplir con sus obligaciones mes a mes según su presupuesto familiar. Del mismo modo, evitará ser demandado ante Tribunales o ser incluido en los registros de deudores morosos.



***DATO IMPORTANTE:** En algunos casos, las opciones de reorganización de deudas podrían implicar aumentar el costo total del crédito.

Sobreendeudamiento. ¿Cómo reorganizar mis deudas?

¿ES LO MISMO REPROGRAMAR, REPACTAR Y REFINANCIAR UNA DEUDA?

Estos procedimientos no son lo mismo. No obstante, es posible distinguir dos situaciones:

- 1. Procedimientos con deuda al día:** Para pagar, el consumidor solicita un crédito que pueda cubrir el total de las deudas que tiene. Así, el consumidor adquirirá una nueva deuda, la cual podría tener plazos más convenientes o cuotas más cómodas. Dependiendo de la institución financiera, esto recibirá el nombre de reprogramación o refinanciamiento.

El nuevo crédito puede ser solicitado ante la misma entidad acreedora o ante otra distinta, y para su realización es necesario pedir la liquidación total de las deudas que se tienen, para así saber cuánto dinero deberá pedirse en el nuevo crédito.

- 2. Procedimientos con deuda atrasada:** En estos casos, el consumidor puede acercarse a la misma entidad con quien tiene la deuda para poder negociar plazos y valor cuota que le acomoden más. Esto es conocido como Repactación.

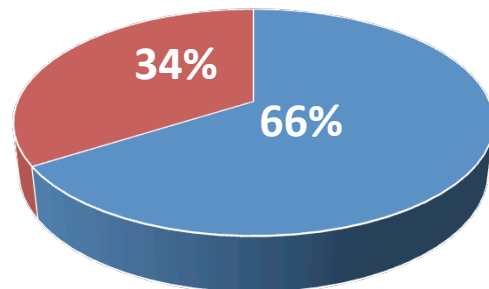
La posibilidad de ajustar la deuda dependerá de las políticas internas de cada acreedor, y de la condición particular del crédito.

DEUDA Y MOROSIDAD EN CIFRAS

La situación de endeudamiento y morosidad en Chile afecta una gran cantidad de personas. Lo que se refleja en las siguientes cifras:

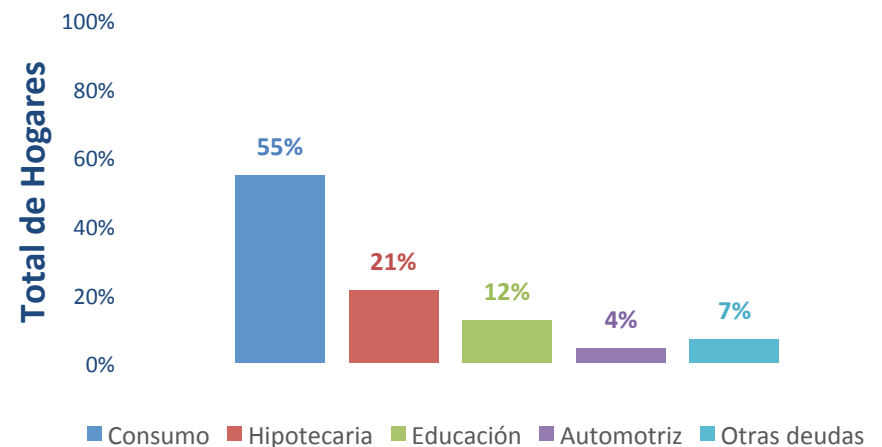
- De acuerdo a la Encuesta Financiera de Hogares (2017), elaborada por el Banco Central de Chile, **el 66% de los hogares declara tener alguna deuda.**
- El tipo de **deuda más común** entre las familias chilenas es la **deuda de consumo (el 55% de los hogares la poseen).**

Endeudamiento de los Hogares



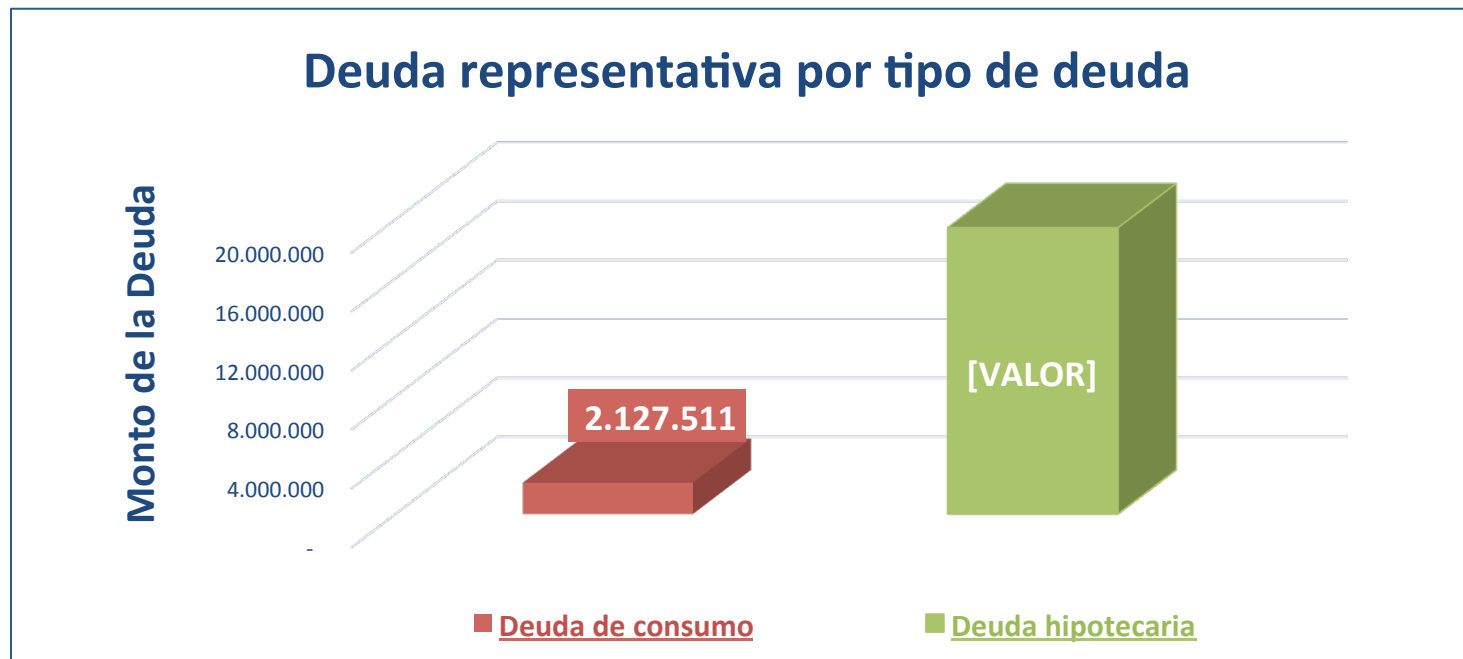
■ Hogares con deuda ■ Hogares sin deuda

Hogares y Tipo de Deuda



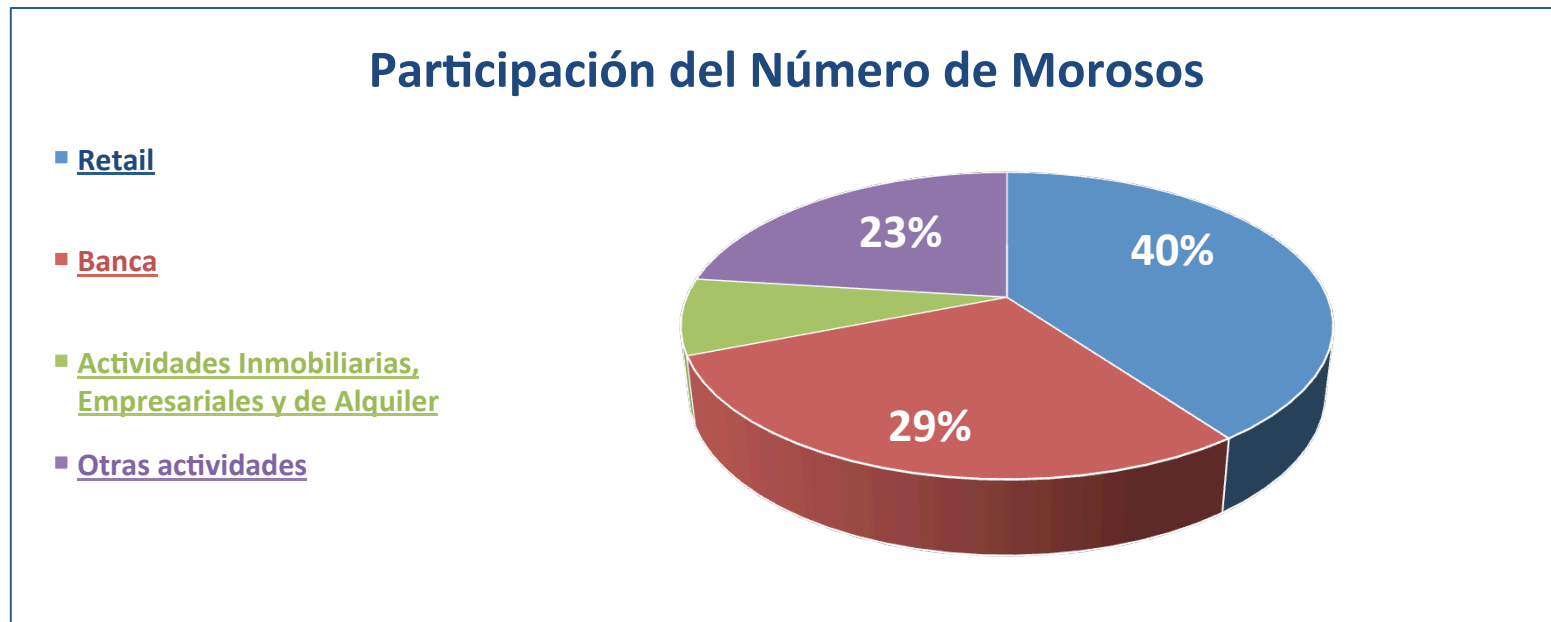
DEUDA Y MOROSIDAD EN CIFRAS

- De acuerdo al Informe de Endeudamiento elaborado por la SBIF (2017), los **clientes bancarios con crédito de consumo** tienen una **deuda representativa** (mediana) que supera los **2 millones de pesos**.
- Por otro lado, los **clientes bancarios con crédito hipotecario** tienen una **deuda representativa** (mediana) de aproximadamente **19,5 millones de pesos**.



DEUDA Y MOROSIDAD EN CIFRAS

- Según el Informe de Deuda Morosa del Segundo Trimestre 2018, elaborado por la Universidad San Sebastián en conjunto con Equifax, **el número de deudores atrasados en sus pagos a junio de 2018 es cercano los 4,5 millones, y el valor de la morosidad promedio alcanza a \$1.621.944.-**
- El **retail** concentra un **40%** de los **deudores morosos**, mientras que un **29%** corresponde a **deudores morosos** en la **banca**.





Deuda vencida. ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

El presente capítulo informa acerca de las gestiones que realizan las empresas para cobrar el crédito antes de iniciar gestiones ante Tribunales.

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

<p>¿Qué es la cobranza extrajudicial?</p>	<p>Es el procedimiento o gestión que realizan las empresas para informar al deudor sobre la mora o el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones.</p>
<p>¿Quién paga la cobranza extrajudicial?</p>	<p>El gasto de cobranza extrajudicial debe ser pagado por el consumidor que mantiene la deuda atrasada.</p>
<p>¿ Está regulada por Ley la cobranza extrajudicial?</p>	<p>Sí, la cobranza extrajudicial está regulada por el artículo 37 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.</p>

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

<p>¿Cuándo se puede aplicar una cobranza extrajudicial?</p>	<p>La cobranza extrajudicial se puede cobrar transcurridos los primeros veinte días de atraso.</p>
<p>¿Quién realiza la cobranza judicial?</p>	<p>Puede ser realizada directamente por la empresa o través de una empresa de cobranza.</p>
<p>¿Qué otros límites tiene la empresa que hace la cobranza extrajudicial?</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ La empresa que otorgó el crédito, deberá siempre realizar al menos un aviso para recordarle al deudor el atraso de sus pagos (dicha gestión es gratuita y se denomina <u>gestión útil</u>).✓ La cobranza extrajudicial no puede considerar el envío de documentos que aparenten ser escritos judiciales.✓ El acreedor puede informar acerca de la deuda sólo al deudor, y está prohibido comunicarla a terceros.✓ El acreedor sólo puede visitar o llamar al consumidor entre las 8 y 20 horas en días hábiles (lunes a sábado y no feriados).✓ La cobranza debe respetar la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros y la situación laboral del deudor.

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

¿Cuánto pueden cobrar por los gastos de cobranza?

El monto a pagar por los gastos de cobranza depende del tamaño de la cuota vencida medida en UF, y de acuerdo a esto, se aplican porcentajes de acuerdo a 3 tramos.

Es importante recordar que:

- ✓ Los porcentajes se aplican sólo sobre el monto de la deuda vencida.
- ✓ No corresponde el cobro aplicado sobre la deuda total.
- ✓ No corresponde el cobro aplicado sobre cuotas vencidas que ya hubieren generado gastos de cobranza.

<u>Tramos de Cobro</u>	<u>Monto de la Deuda Vencida</u>	<u>Porcentaje Aplicado</u>
1° Tramo	Obligaciones de hasta 10 UF	9%
2° Tramo	Por la parte que exceda de 10 y hasta 50 UF	6%
3° Tramo	Por la parte que exceda de 50	3%

NOTA: Cuando existe atraso en el pago de una cuota, la empresa que otorgó el crédito deberá avisarle de esta situación de forma gratuita, dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento de la cuota. Si no lo hace dentro de ese plazo, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial se reducirá en 0,2 UF.

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

¿Cómo se calculan los gastos de cobranza?

Para calcular los gastos de cobranza, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Se debe dividir el monto de la deuda vencida por el valor vigente de la UF, esto es, “Deuda vencida/Valor de la UF”
2. Lo anterior permite obtener la deuda vencida expresada en UF, la cual debe ser distribuida en los 3 tramos indicados anteriormente.
3. Una vez que se distribuye la deuda vencida en UF, se deben aplicar los porcentajes al tramo que corresponda.
4. Los montos que resultan de la aplicación de los porcentajes para cada tramo, se deben sumar y se obtienen los gastos de cobranza expresados en UF.
5. Los gastos de cobranza en UF obtenidos en el paso anterior, se multiplican por el valor de la UF y se obtiene el monto a pagar en pesos chilenos por este concepto.

Ejemplos

Los pasos indicados arriba se aplicarán a los siguientes casos:

- a) Deuda en mora de hasta 10 UF.
- b) Deuda en mora mayor a 10 UF y de hasta 50 UF.
- c) Deuda en mora mayor a 50 UF.

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

a) Los gastos de cobranza para una deuda en mora de hasta 10 UF.

Monto de la deuda en mora : \$100.000.-

Valor UF (Agosto 2018): \$27.205,11.-

Primer paso: Deuda en UF

=3,68 UF

$$\text{Deuda en mora/Valor UF} = \$100.000 / \$27.205,11$$

Segundo paso: Distribución de la Deuda

(1) Primer Tramo	3,68 UF
(2) Segundo Tramo	0 UF
(3) Tercer Tramo	0 UF
Total Deuda en Mora (1)+(2)+(3)	3,68 UF

Tercer paso: Aplicación de Porcentajes

(1) Primer Tramo	3,68 UF x 9%	0,33 UF
(2) Segundo Tramo	0 UF X 6%	0 UF
(3) Tercer Tramo	0 UF X 3%	0 UF

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

a) Los gastos de cobranza para una deuda en mora de hasta 10 UF.

Monto de la deuda en mora : \$100.000.-

Valor UF (Agosto 2018): \$27.205,11.-

Cuarto paso: Gastos de Cobranza en UF

(1) Primer Tramo	0,33 UF
(2) Segundo Tramo	0 UF
(3) Tercer Tramo	0 UF
Gastos de Cobranza (1)+(2)+(3)	0,33 UF

Quinto paso: Gastos de Cobranza en pesos

Gastos de Cobranza en UF (A)	Valor UF (B)	Gastos de Cobranza en \$ (Ax B)
0,33 UF	\$27.205,11.-	\$9.000.-

De esta forma, una deuda en mora de \$100.000.- puede generar gastos de cobranza por \$9.000. Una cantidad superior no está permitida por ley.

Si la empresa no realizó una gestión útil, la cantidad máxima que puede cobrar se reduce en 0,2 UF (\$5.441), por lo que el cobro máximo por gastos de cobranza alcanzaría a \$ 3.559.-

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

b) Los gastos de cobranza para una deuda en mora mayor a 10 UF y hasta 50 UF.

Monto de la deuda en mora : \$1.000.000.-

Valor UF (Agosto 2018): \$27.205,11.-

Primer paso: Deuda en UF

$$\frac{\$1.000.000}{\$27.205,11} = 36,76 \text{ UF}$$

Deuda en mora/Valor UF =

Segundo paso: Distribución de la Deuda

(1) Primer Tramo	10 UF
(2) Segundo Tramo	26,76 UF
(3) Tercer Tramo	0 UF
Total Deuda en Mora (1)+(2)+(3)	36,76 UF

Tercer paso: Aplicación de Porcentajes

(1) Primer Tramo	10 UF x 9%	0,9 UF
(2) Segundo Tramo	26,76 UF X 6%	1,61 UF
(3) Tercer Tramo	0 UF X 3%	0 UF

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

b) Los gastos de cobranza para una deuda en mora mayor a 10 UF y hasta 50 UF.

Monto de la deuda en mora : \$1.000.000.-

Valor UF (Agosto 2018): \$27.205,11.-

Cuarto paso: Gastos de Cobranza en UF

(1) Primer Tramo	0,9 UF
(2) Segundo Tramo	1,61 UF
(3) Tercer Tramo	0 UF
Gastos de Cobranza (1)+(2)+(3)	2,51 UF

Quinto paso: Gastos de Cobranza en pesos

Gastos de Cobranza en UF (A)	Valor UF (B)	Gastos de Cobranza en \$ (Ax B)
2,61 UF	\$27.205,11.-	\$68.162.-

De esta forma, una deuda en mora de \$1.000.000.- puede generar gastos de cobranza por \$68.162. Una cantidad superior no está permitida por ley.

Si la empresa no realizó una gestión útil, la cantidad máxima que puede cobrar se reduce en 0,2 UF (\$5.441), por lo que el cobro máximo por gastos de cobranza alcanzaría a \$ 62.721.-

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

c) Los gastos de cobranza para una deuda en mora mayor a 50 UF.

Monto de la deuda en mora : \$5.000.000.-

Valor UF (Agosto 2018): \$27.205,11.-

Primer paso: Deuda en UF

$$\$5.000.000 / \$27.205,11 = 183,79 \text{ UF}$$

Deuda en mora / Valor UF =

Segundo paso: Distribución de la Deuda

(1) Primer Tramo	10 UF
(2) Segundo Tramo	40 UF
(3) Tercer Tramo	133,79 UF
Total Deuda en Mora (1)+(2)+(3)	183,79 UF

Tercer paso: Aplicación de Porcentajes

(1) Primer Tramo	10 UF x 9%	0,9 UF
(2) Segundo Tramo	40 UF X 6%	2,4 UF
(3) Tercer Tramo	183,79 UF X 3%	4,01 UF

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

c) Los gastos de cobranza para una deuda en mora mayor a 50 UF.

Monto de la deuda en mora : \$5.000.000.-

Valor UF (Agosto 2018): \$27.205,11.-

Cuarto paso: Gastos de Cobranza en UF

(1) Primer Tramo	0,9 UF
(2) Segundo Tramo	2,4 UF
(3) Tercer Tramo	4,01 UF
Gastos de Cobranza (1)+(2)+(3)	7,31 UF

Quinto paso: Gastos de Cobranza en pesos

Gastos de Cobranza en UF (A)	Valor UF (B)	Gastos de Cobranza en \$ (AxB)
7,31 UF	\$27.205,11.-	\$198.970.-

De esta forma, una deuda en mora de \$5.000.000.- puede generar gastos de cobranza por \$198.970. Una cantidad superior no está permitida por ley.

Si la empresa no realizó una gestión útil, la cantidad máxima que puede cobrar se reduce en 0,2 UF (\$5.441), por lo que el cobro máximo por gastos de cobranza alcanzaría a \$ 193.529.-

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

ESCRITOS QUE APARENTAN SER JUDICIALES

Se ha incorporado una mala práctica en ciertas empresas, buscando incentivar el pago de deudas, que consiste en **enviar a los consumidores escritos que aparentan haber sido presentados ante un Tribunal**, a fin de dar la impresión, a la persona que tiene la deuda, de que ha sido demandado, cuando eso no ha sucedido.

Sin embargo, dado que esta práctica engaña al consumidor y lo presiona ilegítimamente, usted debe saber que **la Ley prohíbe el envío de escritos que aparentan ser judiciales**.

A continuación le informaremos, algunas formas de reconocer un escrito judicial para que no lo confunda con los que usan las empresas de manera engañosa.



Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

¿CÓMO RECONOCER SI UN ESCRITO ES JUDICIAL?

Los escritos judiciales generalmente contienen:

- Un encabezado con el **nombre del Tribunal** ante el cual se presenta.

Ejemplo: Juzgado Civil de Santiago (25°).

- El **nombre y apellido de una persona**, generalmente un representante de la empresa o un abogado mandatado para ello, que es la persona que presenta y firma el escrito.

Ejemplo: DANIEL GONZÁLEZ, Abogado, en representación de EMPRESA DE COBRANZA S.A.

- Un **rol de ingreso**, el cual consiste en un número, un guion y un año.

Ejemplo: 45465-2017.

- Un **caratulado**, el cual consiste en el nombre del demandante, la palabra “con”, y luego el o los apellidos del demandado.

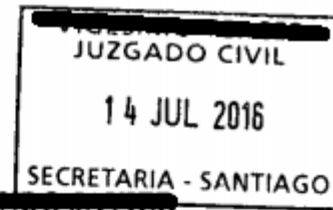
Ejemplo: Banco con González.

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

EJEMPLO DE ESCRITO JUDICIAL REAL

Nombre del Tribunal

Tribunal: **1º Civil de Santiago**



Rol de la causa

Rol: C-**12345**-2016

Carátula: Banco **[REDACTED]**

Cuaderno: Principal

Acompaña documentos y solicita custodia.

S. J. L. en lo Civil de Santiago (**[REDACTED]**)

Abogado que presenta el escrito

[REDACTED] Abogado, por la parte demandante en autos ejecutivos

caratulados: "**Banco [REDACTED] con [REDACTED]**"

Rol N° C-**12345**-2016, cuaderno principal, a SS, respetuosamente digo:

Caratulado

Citación de artículo de la Ley

- Pagarés fundante N° **[REDACTED]**, con sus respectivas copias, con apercibimiento legal del Artículo 346 N°3 del Código de procedimiento civil, y sirva ordenar su custodia por el Sr Secretario del Tribunal.
- Mandato donde se acredita mi personería para comparecer en representación de Banco **[REDACTED]** y que consta en escritura pública otorgada el **[REDACTED]** **[REDACTED]** ante el Notario de Santiago don **[REDACTED]** con citación.
- Cartolas de operación de crédito

POR TANTO,

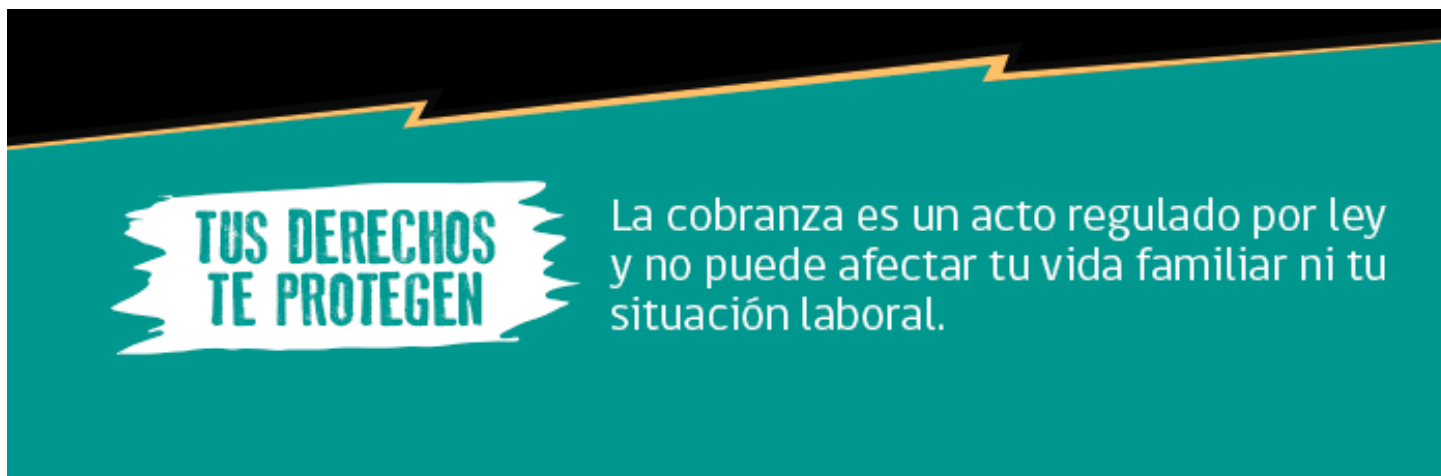
RUEGO A SS: Se sirva tener por acompañados los documentos con apercibimiento y citación según corresponda.

Deuda vencida: ¿Qué es la cobranza extrajudicial?

¿QUÉ HACER SI UNA EMPRESA VULNERA LOS DERECHOS YA SEÑALADOS?

En caso de que esto suceda, puede presentar un reclamo, acompañando todos los antecedentes que estime necesario, ante el SERNAC:

- Llamando gratis al 800 700 100 de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 hrs. y sábado de 09:00 a 19:00 hrs.
- Visitando las oficinas del SERNAC. Busque horarios de atención en la web del SERNAC (haga clic en oficinas regionales en el menú).
- Ingresando al Portal del consumidor en www.sernac.cl





Procedimientos para la insolvencia de personas

El presente capítulo informa acerca de las opciones que entrega la Ley en caso de que las deudas superen la capacidad de pago.



¿QUÉ ES LA INSOLVENCIA?

La insolvencia es la situación económica en que se encuentra una persona cuando sus deudas superan su capacidad de pagarlas.

¿A QUIÉN PUEDO ACUDIR SI CAIGO EN INSOLVENCIA?

Puede acudir a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento para ser orientado acerca de las etapas y procedimientos aplicables a su caso, y así buscar una solución a su situación de insolvencia.

Existen distintos procedimientos que permiten ordenar las deudas y que además entregan una oportunidad de comenzar de nuevo, los cuales se indican en la Ley N° 20.720.

Los procedimientos aplicables a personas deudoras son:

- ✓ Procedimiento de Renegociación.
- ✓ Procedimiento de Liquidación.





¿EN QUÉ CONSISTEN ESOS PROCEDIMIENTOS?

La **renegociación** es un procedimiento administrativo, gratuito y voluntario, que se realiza ante la **Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento**, sin la necesidad de representación de un/a abogado/a. Aquí, se busca facilitar que los acreedores lleguen a acuerdos con el deudor, tales como : facilidades de pago **de las deudas** o bien **la venta de todos los bienes del deudor** a fin de recaudar dinero para pagar todas las deudas vigentes. El tiempo de desarrollo aproximadamente es de **3 meses**.

La **liquidación de los bienes** es un procedimiento judicial, tramitado ante el tribunal civil correspondiente al domicilio del deudor, que requiere representación de un/a abogado/a. El procedimiento persigue **vender rápida y ordenadamente los bienes** de la persona deudora y hacer posible el pago a sus acreedores. En la práctica el tiempo de tramitación judicial es de aproximadamente **16 meses en promedio**.



Procedimientos para la insolvencia de personas

¿EN QUÉ CONSISTEN ESOS PROCEDIMIENTOS?

Procedimiento:	Renegociación	Liquidación de Bienes
¿En qué consiste?	Es un <u>procedimiento administrativo</u> , que busca facilitar que los acreedores lleguen a acuerdos con el deudor, como : facilidades de pago de las deudas o bien la venta de todos los bienes del deudor a fin de recaudar dinero para pagar todas las deudas vigentes.	Es un <u>procedimiento judicial</u> , que persigue vender rápida y ordenadamente los bienes de la persona deudora y hacer posible el pago a sus acreedores
¿Dónde se realiza?	Se realiza ante la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	Se realiza ante un Tribunal Civil
¿Requiere Abogado?	<u>No</u> requiere la representación de un abogado	Requiere representación de un abogado
¿Es gratis?	Sí	No
¿Cuánto demora?	3 meses aproximadamente	16 meses aproximadamente



REQUISITOS PARA QUE UNA PERSONA DEUDORA RENEGOCIE

Las personas deudoras, **mayores de 18 años; chilenos/as y extranjeros/as con cédula de identidad vigente; con o sin contrato de trabajo**, que cumplan los siguientes requisitos:

- a) Tener Clave Única para la realización de trámites en línea del Estado (esta se puede obtener en el Servicio de Registro Civil e Identificación).
- b) Tener dos o más deudas que cumplan con los siguientes requisitos:
 - i. Que hayan pasado más de 90 días desde que los plazos para pagar las deudas hayan vencido, no habiendo nuevos plazos ni facilidades.
 - ii. Que las deudas provengan de distintos créditos, y
 - iii. Que todas las deudas sumen en total más de 80 Unidades de Fomento (Aproximadamente \$2.100.000)
- c) No haber sido notificado de una demanda de liquidación forzosa* de bienes o de cualquier otro juicio ejecutivo iniciado en su contra, que no sea por deudas de origen laboral.
- d) No haber emitido boletas de honorarios los últimos 24 meses, ni ser considerado **empresa deudora**.

* Es una acción que busca la venta de los bienes del deudor para que, con el dinero obtenido, pagar a sus acreedores.



Procedimientos para la insolvencia de personas

¿CUÁLES SON LAS ETAPAS DE LA RENEGOCIACIÓN?

El procedimiento de renegociación tiene varias audiencias en las que participa el deudor, sus acreedores y la Superintendencia como facilitadora **para** llegar a un acuerdo. El proceso es el siguiente:

- a) Audiencia de determinación del pasivo:** Se establece a quién se le debe (cuáles son los acreedores), qué créditos entrarán en el procedimiento (qué deudas podrán ser renegociadas) y cuánto es el monto total adeudado a cada uno de ellos. Respecto de las deudas prescritas, se debe señalar que serán excluidas del procedimiento, solo cuando exista declaración judicial de dicha prescripción. El solo transcurso del plazo no extingue la acción de cobro, por lo tanto puede perseguirse el pago de la deuda.
- b) Audiencia de renegociación:** El deudor y sus acreedores acordarán, tomando en consideración los ingresos del deudor, nuevas condiciones de pago de las deudas, ampliando los plazos de pago, rebajando las cuotas, bajando la tasa de interés del crédito, concediendo meses de gracia para el no pago de algunas cuotas, entre otros beneficios.
- c) Audiencia de ejecución:** Sólo se llega a esta audiencia si las audiencias anteriores no han logrado acuerdo. El objetivo acá es que el deudor acuerde con sus acreedores la forma de venta de sus bienes embargables para el pago de las deudas.

Si no hay acuerdo en **esta última audiencia**, la Superintendencia debe remitir los antecedentes del deudor al Tribunal de su domicilio para que se inicie el procedimiento judicial de liquidación de bienes.



¿CÓMO FINALIZA LA RENEGOCIACIÓN?

Las formas de término del procedimiento son las siguientes:

- a) **Por acuerdo de renegociación:** se produce cuando el deudor y los acreedores llegan a un acuerdo en que se dan facilidades de pago **exclusivamente de las deudas que formaron parte del procedimiento. Aquellas que no se incluyeron, no se extinguen.**
- b) **Por acuerdo de ejecución:** se produce cuando el deudor y los acreedores llegan a un acuerdo en que se determina la venta de los bienes del deudor para pagar **las deudas que formaron parte del procedimiento.**
- c) Sin embargo, hay veces que el procedimiento falla por **causales de término anticipado**, tales como:
 - i. Si el deudor celebra actos o contratos relativos a los bienes embargables que haya declarado como parte del procedimiento ante la Superintendencia. (Por ejemplo, la venta de un televisor listado en el procedimiento).
 - ii. Si el deudor deja de cumplir los requisitos para ser considerada persona deudora.
 - iii. Si el deudor no logra un acuerdo en la audiencia de ejecución.
 - iv. Si después de comenzado el procedimiento se averigua que el deudor no declaró todos los bienes que tenía al momento de ingresar a la renegociación.



¿QUÉ IMPLICAN LOS ACUERDOS DE RENEGOCIACIÓN O EJECUCIÓN?

Acuerdo de renegociación.

Cuando se suscribe, las deudas que forman parte del acuerdo deberán pagarse en condiciones distintas a las originalmente pactadas, las que serán acordados por el deudor y los acreedores, teniendo en consideración los ingresos del deudor. Luego de este acuerdo, el deudor no debería registrar morosidades.

Acuerdo de ejecución.

Éste dirá la forma en que se van a vender los bienes embargables declarados por el deudor y cómo se pagará a los acreedores.

Dato: Una vez finalizado el procedimiento mediante acuerdo de renegociación o acuerdo de ejecución, el deudor podrá solicitar a cualquier registro de deudores que se borre la información relativa a las deudas sometidas al procedimiento, dado que éstas ya se extinguieron o fueron pagadas.



Procedimientos para la insolvencia de personas

Para mayor información sobre estas alternativas y otras existentes

Usted puede contactar a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento a través de:

Página web: <http://www.superir.cl/>

Oficinas: Hermanos Amunátegui N° 228, Santiago.

Ver oficinas regionales en <http://www.superir.gob.cl/oficinas-regionales/>.

Teléfono: (56 2) 2495 2500

Correo electrónico: oirs@superir.gob.cl



Demanda ejecutiva: Antes y después de notificación.

El presente capítulo entrega información acerca del juicio ejecutivo y los principales derechos que usted tiene cuando es demandado ante Tribunales para cobrarle una deuda.

¿QUÉ ES UNA DEMANDA EJECUTIVA?

Una demanda ejecutiva es la **petición formal que se realiza a un Tribunal para que éste último declare que una persona le debe al demandante una determinada suma dinero.**

El Tribunal puede llevar a cabo medidas, contempladas por la ley, tendientes a poder pagar la deuda del acreedor, como embargar y rematar los bienes del deudor.

- **LA DEMANDA ES SÓLO EL INICIO DE UN PROCEDIMIENTO**

Una demanda es sólo el comienzo de un juicio, durante el cual podrán pasar varias cosas. **En el juicio usted tiene derecho a: que lo notifiquen, a ser defendido por un abogado, a oponerse a través de él, a presentar pruebas** por ejemplo, que la deuda no existe, que ya la pagó, que la pagó parcialmente, que usted no es el deudor, **entre otras acciones.**

Una demanda no significa que todo esté ganado para la empresa. **Solamente se sabrá si el demandante le ganó el juicio cuando se dicte la sentencia definitiva,** lo cual toma un período de tiempo variable.

¿CÓMO ME ENTERO DE QUE ESTOY DEMANDADO?

La notificación consiste en que una persona comunica, en el domicilio del demandado, las resoluciones pronunciadas por el tribunal que dan por iniciada la demanda.

Esto debe cumplir con ciertos requisitos:

- ✓ **Debe ser hecha por un receptor judicial:** El receptor es un auxiliar de los Tribunales que, en su labor, da fe de haber realizado diversas gestiones, tales como, notificaciones, embargos, retiros de bienes entre otras.
- ✓ Existen **dos tipos de notificación:**
 - a) **Notificación personal:** Se realiza por el receptor estando frente a frente con el deudor, al cual se le entrega copia de la demanda y resoluciones del Tribunal en el cual se demandó.
 - b) **Notificación por cédula:** El receptor, después de asegurarse que se encuentra en el domicilio correcto y que el demandado se encuentra en el lugar del juicio, procede a dejar en la puerta del domicilio del deudor la copia de la demanda y las resoluciones del Tribunal en el cual se demandó.

Demanda ejecutiva: Antes y después de notificación.

¿CÓMO ME ENTERO DE QUE ESTOY DEMANDADO? (continuación)

- ✓ **Debe indicar el Tribunal ante el cual se demandó:** el cual generalmente será el Tribunal Civil de alguna comuna. Ejemplo: Décimo Juzgado Civil de Santiago
- ✓ **Debe llevar un Rol de ingreso:** Es el número identificador de las causas dentro de cada Tribunal. Consta de una letra, un número, un guion y luego el año de ingreso. Ejemplo: Rol N° C-236531-2017.
- ✓ **Debe estar patrocinada por un abogado:** La demanda debe designar a una persona en particular como representante del demandante en juicio. Debe indicarse el nombre, apellidos y domicilio de dicho abogado.
- ✓ **Debe indicar los datos del demandado:** Indicar el nombre, profesión u oficio y el domicilio del demandado.

DATO: Apenas se produzca la notificación judicial de una demanda es indispensable conseguir asesoría de un abogado a fin de procurar su adecuada defensa contra la empresa demandante. Para lo anterior, puede contratar un abogado privado o bien acercarse a la Corporación de Asistencia Judicial o clínica jurídica más cercana.

Demanda ejecutiva: Antes y después de notificación.

Una demanda ejecutiva irá acompañada de una resolución judicial parecida a la siguiente, que incluye:

- a) El Juzgado.
- b) La fecha.
- c) El Rol de ingreso.
- d) La firma electrónica del Juez.
- e) Las decisiones que tomó el Tribunal en el caso.

FOJA: 4 .- cuatro .-

NOMENCLATURA : 1. [67]Ordena despachar mandamiento
JUZGADO : 9 Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C- [REDACTED]-2017
CARATULADO : [REDACTED]

Santiago, veinticuatro de Abril de dos mil diecisiete

Por ingresado a mi despacho solo con esta fecha

Por cumplido lo ordenado y proveyendo demanda de fecha 11 de abril del presente.

A lo principal; téngase por interpuesta demanda ejecutiva, despáchese por la suma de [REDACTED] más los intereses que en derecho corresponda y costas.

Al primer otrosí: téngase presente.

Al segundo otrosí: por acompañados, con citación. Custódiese el pagaré.

Al tercer otrosí: por acompañada, con citación.

Al cuarto otrosí: téngase presente.

Se instruye a la demandante en el sentido de dar curso progresivo a los autos dentro del término de noventa días a contar de la presente resolución, bajo apercibimiento de disponer el inmediato pre-archivo de los antecedentes.

Con el objeto de optimizar la gestión administrativa del Tribunal, se solicita a las partes que en la presuma de todas sus futuras presentaciones señale el cuaderno al cual corresponden. [REDACTED].-

Resolvió doña [REDACTED]

En Santiago, a veinticuatro de Abril de dos mil diecisiete , se notificó por el estado diario, la resolución precedente.



[REDACTED]

Fecha: 24/04/2017 11:46:34

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

Demanda ejecutiva: Antes y después de notificación.

DATOS RELEVANTES

- ✓ El deudor tiene el derecho a que le notifiquen la demanda ejecutiva en forma legal. Mientras la demanda no se encuentre notificada debidamente al deudor/a es legalmente imposible que el procedimiento ejecutivo avance.
- ✓ Las demandas no se notifican por cartas, por correo electrónico, por mensaje de texto ni por teléfono, sino sólo por un receptor judicial que deje copia de la demanda y resoluciones del Tribunal.
- ✓ Notificada la demanda ejecutiva, el deudor demandado tiene un plazo de cuatro días hábiles para oponerse a la demanda, para lo que requerirá asistencia jurídica.
- ✓ Los procedimientos judiciales de cobranza ante los Tribunales Civiles demoran al menos varios meses entre todas sus etapas, por tanto, los efectos de una demanda, incluso si se gana el juicio, no son inmediatos o instantáneos.

Demanda ejecutiva: Antes y después de notificación.

ETAPAS DEL JUICIO EJECUTIVO

El juicio ejecutivo, sin importar quién demande, por cuánto demande o a quién se demande, debe pasar por ciertos procedimientos establecidos en la Ley, los cuales tienen como objetivo que el deudor pague su deuda. Las etapas más comunes son:

- a) **Requerimiento de pago:** Es la solicitud de pagar la deuda que hace el receptor judicial al momento de notificar la demanda; y en caso de no que el deudor no pague, procederá a embargar bienes suficientes que cubran el monto de la deuda. Si la demanda se notifica por cédula, el receptor dejará citado al deudor para ir a pagar un lugar, día y hora específicos, generalmente en la oficina del receptor.
- b) **Contestación de la demanda:** El abogado que defienda al deudor podrá oponer excepciones y/o argumentar razones por las cuales la demanda de la empresa no se justifica o no es conforme a la Ley. Para ello tiene un plazo de 4 días hábiles contados desde la notificación de la demanda ejecutiva.
- c) **Embargo:** Es el ejercicio del receptor judicial de ir al domicilio del deudor, anotar cuáles son sus bienes y ponerles un precio de venta a fin de evaluar cuáles se irán a remate. Debe entregar copia de esta lista de bienes al deudor. En esta etapa el receptor no se lleva los bienes, solo hace un inventario.

ETAPAS DEL JUICIO EJECUTIVO (continuación)

- d) Tercerías:** Procedimiento por el cual personas que no le deben nada al demandante excluyen ciertos bienes del embargo, por no ser de propiedad del deudor o bien hacen valer ciertas ventajas respecto de los bienes del deudor. Por ejemplo, una persona tiene vigente un contrato de arrendamiento durante años sobre la casa que habita, y le embargan los bienes que están en su interior y que son de su propiedad, por deudas de un tercero que desconoce, por lo que debe presentar una tercería en el tribunal respectivo.
- e) Retiro de los bienes:** Procedimiento que consiste en sacar los bienes del deudor desde su domicilio a fin de trasladarlos al lugar del remate. Esta gestión también es realizada por el receptor judicial.
- f) Remate de los bienes:** Procedimiento consistente en la venta de los bienes al mejor postor, con la finalidad de que el dinero que se obtenga con la venta pueda pagar las deudas a la empresa acreedora.
- g) Liquidación del crédito:** Etapa en la cual el Tribunal determina el monto exacto en pesos que el deudor deberá pagar al acreedor, luego de existir sentencia definitiva en el juicio, y de haber sido vendidos los bienes del deudor. Este monto incluirá el capital adeudado, con los intereses respectivos y las costas del juicio.

RESULTADOS DEL JUICIO

Como se ha señalado, el juicio ejecutivo es un procedimiento complejo que puede variar dependiendo de múltiples factores.

La presentación de una demanda no le da la certeza al demandante de que el Tribunal concederá todas y cada una de las cosas que se piden en la demanda. En efecto, el Tribunal podría sentenciar, entre otras decisiones:

- a) Que la deuda no existe por no haber sido probada en juicio.
- b) Que la deuda no existe por haber sido pagada íntegramente.
- c) Que la deuda no existe por haber prescrito, es decir, que pasaron los plazos legales para demandar el pago de la deuda. Los plazos son variables, y dependen de la naturaleza de aquella.
- d) Que la deuda existe, pero por menos dinero del que se demandó.
- e) Que el contrato donde consta la deuda no tiene valor legal, por no cumplir con las exigencias que establece la ley para tener ese carácter.
- f) Que se demandó una persona distinta al deudor.

Demanda ejecutiva: Antes y después de notificación.

EN DEFINITIVA

El juicio ejecutivo es un procedimiento complejo que puede variar dependiendo de múltiples factores, los cuales deben ser manejados por un abogado, profesional que tiene las competencias necesarias para la adecuada defensa de sus intereses.

En este sentido, no contar con un abogado encargado de su defensa como deudor, constituye un riesgo que puede causar en que sus pruebas o argumentos no se vean representados en el juicio, dado que toda defensa debe ser hecha valer por un abogado.

El Tribunal es una institución imparcial, por tanto, no puede tomar posición por las partes, ni tampoco fallar sin fundamento ni pruebas en favor del deudor. Si no puede pagar un abogado, lo ideal es concurrir a la Corporación de Asistencia Judicial o clínica jurídica universitaria más cercana.

DATO: Incluso durante el juicio y después de la notificación, es posible que la empresa ofrezca al deudor demandado un acuerdo que ponga término al juicio. La conveniencia o no de firmar ese acuerdo dependerá de las cláusulas que se incluyan, lo cual debe ser evaluado caso a caso.



Registros de deudas: ¿Cómo salir de ahí?

El presente capítulo dará información acerca de los registros de deudas, sus principales características y cómo salir de dichos registros una vez que las deudas han sido pagadas.

Registros de deudas: ¿Cómo salir de ahí?

¿QUÉ SON LOS REGISTROS DE DEUDAS?

Los registros de deudas, son bases de datos de personas que no han pagado oportunamente sus obligaciones, y que se plasma en el denominado Boletín Comercial, que se encuentra a cargo de la Cámara de Comercio*. Para fines de difusión, la señalada institución, ha suscrito acuerdos de distribución de esta publicación con ciertas empresas distribuidoras de información comercial, entre las que se encuentran: Equifax/Dicom; Sinacofi; Siisa y Transunion.

¿DE DÓNDE SE EXTRAEN ESOS DATOS?

Los Notarios, los Juzgados Civiles, los Conservadores de Bienes Raíces, las Instituciones, empresas y organismos fiscales, bancos, sociedades financieras y administradoras de mutuos hipotecarios, además de las cooperativas de ahorro y crédito, deben enviar datos de forma periódica a la Cámara de Comercio.

Los datos que contiene son las **deudas que no han sido pagadas oportunamente, protestos de letras de cambio, cheques y pagares**, y además de otros datos que hacen que un deudor sea más riesgoso.

* En cumplimiento de un obligación legal y reglamentaria que le ha impuesto el Decreto Supremo N° 950 del Ministerio de Hacienda del año 1928 y que ha sido refrendada por la ley N° 19.628 sobre protección de datos de carácter personales.

¿QUÉ INFORMACIÓN SE PUEDE COMUNICAR?

Los responsables de estos registros de deudas **sólo podrán comunicar información sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial**, cuando éstas consten en:

- a) Letras de cambio y pagarés protestados;
- b) Cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa;
- c) **El incumplimiento de pagos derivados de mutuos hipotecarios y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradoras de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorros y créditos, organismos públicos y empresas del Estado sometidas a la legislación común, y de sociedades administradoras de créditos otorgados para compras en casas comerciales.**
- d) Aquellas otras deudas de dinero que determine el Presidente de la República mediante decreto supremo.



Registros de deudas: ¿Cómo salir de ahí?

¿QUÉ INFORMACIÓN NO SE PUEDE COMUNICAR?

- a) Las deudas contraídas con empresas públicas o privadas que proporcionen servicios de **electricidad, agua, teléfono y gas**;
- b) Las deudas contraídas con **concesionarios de autopistas** por el uso de su infraestructura.
- c) La información relacionada con los **créditos concedidos por el Instituto Nacional de Desarrollo Agropecuario** a sus usuarios.
- d) La información relacionada con **deudas** de carácter económico, financiero, bancario o comercial en cuanto hayan sido **repactadas, renegociadas o novadas**, o éstas se encuentren con **algún plazo o condición que no se ha cumplido**.
- e) Los datos que se relacionen con una persona **luego de transcurridos cinco años de cumplido el plazo en que se debía pagar la deuda**.
- f) **Los datos relativos a dichas deudas después de haber sido pagada o haberse extinguido** por otro modo legal, por ejemplo, la prescripción.

DATO: Los registros de deudas no podrán publicar o comunicar la información acerca de deudas y protestos que se hayan originado durante el período de cesantía que afecte al deudor.

¿QUÉ SE HACE PARA SALIR DEL REGISTRO DE DEUDAS?

Es necesario que su deuda se encuentre en una de las situaciones nombradas anteriormente. Las más comunes consisten en que:

- a) La deuda se renegocie, por lo anterior se le otorgan al deudor nuevos plazos para pagar.
- b) La deuda se encuentre pagada, y por tanto extinguida.
- c) Hayan pasado 5 años desde que la obligación se hizo exigible, es decir, 5 años desde el vencimiento del plazo para pagar.



Registros de deudas: ¿Cómo salir de ahí?

ACCESO GRATUITO A CONOCER LA INFORMACIÓN DE MIS DATOS REGISTRADOS EN LOS REGISTROS DE DEUDORES

DATO: Todos los deudores cuya información comercial se encuentre en los registros de datos de carácter económico, financiero, bancario o comercial, tienen el **derecho a exigir a las entidades a cargo de dichos registros, la información que haya sido registrada** en el sistema acerca de ellos mismos durante los últimos doce meses.

Este informe puede pedirse cada cuatro meses y no tiene costo para el deudor.

Se inserta un ejemplo de este informe a continuación:

Informe Ley 20.575 Fecha de Informe 03/05/2018 Hora 10:37:22

JUAN Rut: 17.23X.XXX-X

entrega este informe en cumplimiento al artículo 3 de la Ley 20.575. La información contenida en este reporte es personal y confidencial, destinada exclusivamente para su uso personal. Ningún otro uso o destinatario está permitido. Su número de RUT ha sido parcialmente ocultado para proteger su información personal.

Si desea información sobre deudas adquiera el informe que es el reporte de crédito más completo del mercado en Sucursales de o a través de la Web [www.cl](#).

No registra consultas durante los últimos 12 MESES

¹ BED: información proveniente del Boletín Electrónico Dicom de Equifax.
² Bolcom: información proveniente del Boletín Comercial que pertenece a la Cámara de Comercio de Santiago.
³ ICOM: información proveniente del Informe Complementario de Morosidades que pertenece a la Cámara de Comercio de Santiago.
⁴ Bolab Información de origen Boletín Laboral que pertenece a la Dirección del Trabajo.

No válido como Informe Comercial

Si tiene alguna consulta mande un correo electrónico [@](#) o llame de Lunes a Sábado de 8:30 a 22:00 a nuestro Servicio de Atención al Cliente

Página 1 de 1

Registros de deudas: ¿Cómo salir de ahí?

EN LA PRÁCTICA, ¿CÓMO SALGO DEL REGISTRO DE DEUDORES?

La Ley señala que al efectuarse el pago o extinguirse la deuda con intervención de la empresa acreedora, **ésta última debe avisar tal hecho, a más tardar dentro de los siguientes siete días hábiles, al responsable del registro** de deudas que en su oportunidad comunicó el protesto o la morosidad, **a fin de que incorpore el nuevo dato que corresponda, previo pago de la tarifa, si fuere procedente, con cargo al deudor.**

El deudor podrá optar por requerir directamente la modificación al banco de datos y liberar del cumplimiento de esa obligación a la empresa acreedora. Para eso, es necesario que la empresa **le entregue documentos suficientes para dar constancia del pago**, para realizar el trámite, **todo lo cual debe constar por escrito.**

Los registros de deudas que reciban esta comunicación **deberán modificar los datos tan pronto sepan del pago o la extinción de la obligación, o dentro de los tres días siguientes.** Si no les fuera posible, bloquearán los datos del respectivo deudor hasta que esté actualizada la información.

¿QUÉ HACER SI LA INFORMACIÓN QUE APARECE EN LOS REGISTROS DE DEUDAS ES ERRADA?

Conforme a la Ley, **siempre tendrás derecho a exigir al responsable del registro de deudas que tus datos personales de carácter económico, financiero, bancario o comercial se modifiquen cuando éstos sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos.** Para ello, deberás llevar comprobantes necesarios para probarle al registro de deuda que procede la modificación.

En todo caso, la misma Ley te concede el derecho a saber qué datos personales se encuentran en el registro de deudas. Además, tienes derecho a saber:

- Las fuentes de donde provienen.
- Los destinatarios de la información.
- El propósito de su almacenamiento.
- Las personas u organismos a los cuales tus datos son transmitidos regularmente.



Registros de deudas: ¿Cómo salir de ahí?

SI YO YA PAGUÉ MIS DEUDAS ¿QUÉ HACER SI UNA EMPRESA ENVÍA ERRADAMENTE MIS DATOS AL REGISTRO DE DEUDAS ?

Conforme a la jurisprudencia de los Tribunales, **enviar a una persona al registro de deudas indebidamente constituye un actuar negligente que causa daño al consumidor**, y, por tanto, una infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Si esto llegara a pasar, puede presentar un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor a fin de que la empresa regularice la situación.

Así, por ejemplo, el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago ha señalado en el caso rol N° 12.306-3-2013:

*“(...) la deuda de \$ 160.804.- informada como morosa en el informe aludido, devengada el 4 de diciembre de 2012 fue pagada el 3 de ese mes, esto es, dentro de plazo, **sin haberse producido nunca morosidad o incumplimiento respecto de ella**, situación que las máximas de la experiencia indican producen malestar, frustración y menoscabo, en general, en quien sufre la experiencia de ser un deudor cumplidor y, no obstante, se le tenga por incumplidor en sistemas nacionales de información de datos comerciales.”*



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

Conclusiones

Conclusiones

A lo largo de esta guía aprendimos:

- ✓ Que el interés es el precio que se cobra por el dinero, y que la aplicación del interés justifica que me cobren más dinero del que me fue prestado.
- ✓ Que para cotizar, comparar y contratar créditos me sirve averiguar el Costo Total del Crédito.
- ✓ Que si no pago, la deuda puede subir considerablemente por diversos factores, como interés moratorio, gastos de cobranza extrajudicial, etcétera.
- ✓ Que si no pago o me atraso, me expongo a ser sometido a procesos de cobranza extrajudicial, los cuales deben respetar la Ley y no ser abusivos.
- ✓ Que si cumplo con los requisitos legales puedo entrar en un procedimiento de insolvencia para ordenar mis deudas y sanearme financieramente.
- ✓ Que aún si me demandan, tengo derechos que puedo ejercer.
- ✓ Que se puede salir de los registros de deudas cumpliendo ciertos requisitos.



Productos/Servicios Financieros

Guía Explicativa

Problemas de Sobreendeudamiento

Diciembre 2018



TODOS
POR
CHILE



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿QUÉ BIENES SON INEMBARGABLES?

Los bienes inembargables están regulados en listados que se encuentran en el artículo 1618 del Código Civil y en el artículo 445 del Código de Procedimiento Civil:

Art. 445. No son embargables:

1°. Los sueldos, las gratificaciones y las pensiones de gracia, jubilación, retiro y montepío que pagan el Estado y las Municipalidades.

Sin embargo, tratándose de deudas que provengan de pensiones alimenticias decretadas judicialmente, podrá embargarse hasta el 50% de las prestaciones que reciba el alimentante en conformidad al inciso anterior;

2°. Las remuneraciones de los empleados y obreros en la forma que determinan los artículos 40 y 153 del Código del Trabajo;

3°. Las pensiones alimenticias forzosas;

4°. Las rentas periódicas que el deudor cobre de una fundación o que deba a la liberalidad de un tercero, en la parte que estas rentas sean absolutamente necesarias para sustentar la vida del deudor, de su cónyuge o conviviente civil y de los hijos que viven con él y a sus expensas;

Anexo: Bienes inembargables

5°. Los fondos que gocen de este beneficio, en conformidad a la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile y en las condiciones que ella determine;

6°. Las pólizas de seguro sobre la vida y las sumas que, en cumplimiento de lo convenido en ellas, pague el asegurador. Pero, en este último caso, será embargable el valor de las primas pagadas por el que tomó la póliza;

7°. Las sumas que se paguen a los empresarios de obras públicas durante la ejecución de los trabajos. Esta disposición no tendrá efecto respecto de lo que se adeude a los artífices u obreros por sus salarios insolutos y de los créditos de los proveedores en razón de los materiales u otros artículos suministrados para la construcción de dichas obras;

8°. El bien raíz que el deudor ocupa con su familia, siempre que no tenga un avalúo fiscal superior a cincuenta unidades tributarias mensuales o se trate de una vivienda de emergencia, y sus ampliaciones, a que se refiere el artículo 5° del decreto ley N°2552, de 1979; los muebles de dormitorio, de comedor y de cocina de uso familiar y la ropa necesaria para el abrigo del deudor, su cónyuge o conviviente civil y los hijos que viven a sus expensas.

La inembargabilidad establecida en el inciso precedente no regirá para los bienes raíces respecto de los juicios en que sean parte el Fisco, Las Cajas de Previsión y demás organismos regidos por la ley del Ministerio de la Vivienda y Urbanismo;

Anexo: Bienes inembargables

9°. *Los libros relativos a la profesión del deudor hasta el valor de cincuenta unidades tributarias mensuales y a elección del mismo deudor;*

10°. *Las máquinas e instrumentos de que se sirve el deudor para la enseñanza de alguna ciencia o arte, hasta dicho valor y sujetos a la misma elección;*

11°. *Los uniformes y equipos de los militares, según su arma y grado;*

12°. *Los objetos indispensables al ejercicio personal del arte u oficio de los artistas, artesanos y obreros de fábrica; y los aperos, animales de labor y material de cultivo necesarios al labrador o trabajador de campo para la explotación agrícola, hasta la suma de cincuenta unidades tributarias mensuales y a elección del mismo deudor;*

13°. *Los utensilios caseros y de cocina, y los artículos de alimento y combustible que existan en poder del deudor, hasta concurrencia de lo necesario para el consumo de la familia durante un mes;*

14°. *La propiedad de los objetos que el deudor posee fiduciariamente;*

15°. *Los derechos cuyo ejercicio es enteramente personal, como los de uso y habitación;*

Anexo: Bienes inembargables

16°. Los bienes raíces donados o legados con la expresión de no embargables, siempre que se haya hecho constar su valor al tiempo de la entrega por tasación aprobada judicialmente; pero podrán embargarse por el valor adicional que después adquieran;

17°. Los bienes destinados a un servicio que no pueda paralizarse sin perjuicio del tránsito o de la higiene pública, como los ferrocarriles, empresas de agua potable o desagüe de las ciudades, etc.; pero podrá embargarse la renta líquida que produzcan, observándose en este caso lo dispuesto en el artículo anterior; y

18°. Los demás bienes que leyes especiales prohíban embargar.

Anexo: Bienes inembargables

Art. 1618. (...) No son embargables:

1º. Las dos terceras partes del salario de los empleados en servicio público, siempre que ellas no excedan de noventa centésimos de escudo; si exceden, no serán embargables los dos tercios de esta suma, ni la mitad del exceso.

La misma regla se aplica a los montepíos, a todas las pensiones remuneratorias del Estado, y a las pensiones alimenticias forzosas;

2º. El lecho del deudor, el de su cónyuge, los de los hijos que viven con él y a sus expensas, y la ropa necesaria para el abrigo de todas estas personas.

3º. Los libros relativos a la profesión del deudor hasta el valor de veinte centésimos de escudo y a elección del mismo deudor;

4º. Las máquinas e instrumentos de que se sirve el deudor para la enseñanza de alguna ciencia o arte hasta dicho valor y sujetos a la misma elección;

5º. Los uniformes y equipos de los militares, según su arma y grado;

Anexo: Bienes inembargables

6°. *Los utensilios del deudor artesano o trabajador del campo, necesarios para su trabajo individual*

7°. *Los artículos de alimento y combustible que existan en poder del deudor, hasta concurrencia de lo necesario para el consumo de la familia durante un mes;*

8°. *La propiedad de los objetos que el deudor posee fiduciariamente;*

9°. *Los derechos cuyo ejercicio es enteramente personal, como los de uso y habitación;*

10°. *Los bienes raíces donados o legados con la expresión de no embargables, siempre que se haya hecho constar su valor al tiempo de la entrega por tasación aprobada judicialmente; pero podrán embargarse por el valor adicional que después adquirieren.”*