

C.P.C. N° 939/321

ANT: Rol N° 1-95 C.P.C.

MAT: Dictamen de la Comisión.

SANTIAGO, 06 JUL 1995

1.- En virtud de una solicitud del Jefe Provincial del SERNAC con asiento en la ciudad de Calama, la Fiscalía Económica de la II Región recabó informes a las sucursales en Antofagasta de las Financieras Atlas, Condell, Conosur y Fusa; respecto de los gastos de cobranza que deben pagar sus clientes morosos. Las respuestas acompañadas a los autos, con excepción de la de Conosur, emanan de las casas matrices de estas Financieras en Santiago.

La Comisión Preventiva de la II Región, fundada en que la materia tiene carácter nacional, ha remitido el expediente para conocimiento de esta Comisión Preventiva Central.

2.- De acuerdo con los antecedentes enviados desde Antofagasta y con otros obtenidos por la Fiscalía Nacional Económica, se ha establecido lo siguiente:

Las personas que obtienen créditos de dinero en entidades financieras y que se atrasan en el cumplimiento de sus deudas, deben pagar a su acreedor, de acuerdo con el artículo 16 de la Ley N° 18.010, además del interés pactado al obtener el crédito, intereses corrientes desde la fecha del retardo, a las tasas que rijan durante ese retardo.

Si el incumplimiento del deudor se prolonga por algunos días después del vencimiento, las entidades financieras encomiendan la cobranza extrajudicial y judicial de estos créditos impagos a empresas y abogados externos, quienes se encargan de dicha labor cobrando por ella honorarios directamente a los morosos.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2° inciso 3° de la Ley N° 18.010, los costos de cobranza de los créditos morosos con instituciones financieras en ningún caso constituyen intereses.

La ley no permite pactar intereses excesivos, superiores al máximo convencional que ella establece y sanciona penalmente, como autor del delito de usura, al que suministra valores a un interés que excede el máximo permitido.

3.- La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras mediante Circular N° 2.777/1.095, de 5 de Abril de 1994, incorporada en el Capítulo 18-12 de la Recopilación de Normas de dicha Superintendencia, ha dictado reglas especiales aplicables a las instituciones financieras, cuya vigilancia ejerce, sobre la obligación que les impone de informar a sus clientes respecto de la existencia y monto de los honorarios de las empresas externas

a quienes encarguen la cobranza de los créditos vencidos.

Según estas reglas, las instituciones deben proporcionar información a los solicitantes de créditos, en forma anticipada a la aprobación de los mismos, mediante la entrega de un volante que contenga la tabla de honorarios de cobranzas que se aplicará, el período de vigencia de ella y la indicación del número de días hábiles en que el préstamo o cuota permanecerá impago en la Institución antes de ser enviado a cobranza externa. También deben comunicarles cuando la tabla de honorarios sufra modificaciones.

Además, establecen que la solicitud de crédito debe contener una cláusula en la que el demandante del préstamo declare haber recibido información detallada de los costos de cobranza que le afectarán en caso de atrasarse en el pago de sus obligaciones; y que en los locales en que se atienden a solicitantes de créditos de consumo y en que se reciben sus pagos, deben colocarse avisos destacados recordando que la cancelación con retraso puede acarrear recargos por gestiones de cobranza de empresas externas.

Por último, señalan que para el caso de reclamos relacionados con cobros de honorarios de cobranza, corresponderá a la entidad financiera probar que cumplió con estas instrucciones sobre dicha información completa y oportuna al cliente.

4.- Los informes de las Financieras que obran en autos, dan cuenta que ellas encargan sus cobranzas a empresas especializadas que disponen de la infraestructura adecuada, y que los honorarios de éstas guardan relación con las gestiones que realizan, estando fijados en función del valor de la cuota y el número de días de la mora.

5.- Averiguaciones practicadas en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras confirman que las empresas de cobranzas utilizadas por las Financieras, son personas jurídicamente distintas de éstas; indican, además, que en la raíz del problema investigado se encuentra por lo general la actitud de los demandantes de créditos quienes, al momento de solicitarlos se ocupan solo de su obtención, sin prever posibles incumplimientos de su parte en el servicio de la deuda, ni prestar por lo tanto atención a la información que reciben y pueden obtener de acuerdo con la Circular N° 2777, relativa a honorarios de cobranzas de empresas externas.

6.- La Revista C.C.V., órgano oficial de difusión del SERNAC, en su edición N° 53 correspondiente al mes de abril del año en curso, contiene un artículo relativo a los gastos de cobranza de los créditos morosos de las instituciones financieras, en el que concluye lo siguiente: "no existe por el momento un organismo fiscalizador al cual recurrir, porque la Superintendencia de Bancos, ejerciendo sus atribuciones... considera los gastos de cobranza como un ítem no derivado de la gestión crediticia y, por lo tanto, no regido por las mismas normas que el interés"; y que "Por estas razones, el SERNAC y algunos parlamentarios están trabajando por modificar la legislación vigente e incorporar normas más eficaces a través del proyecto de ley sobre derechos del consumidor".

7.- Los antecedentes expuestos, el informe sobre la materia expedido por el señor Fiscal Nacional Económico y otras circunstancias que son de pública notoriedad permiten a esta

Comisión arribar a las conclusiones siguientes:

Los cobros por concepto de honorarios de cobranza, se encuentran sujetos al régimen de libertad de precios. No existen al respecto aranceles oficiales ni obligatorios, situación acorde con la libre competencia.

Es posible que la existencia de costos fijos altos sean la causa del monto de los honorarios de cobranza, especialmente en los casos de cuotas de valor pequeño.

Existe competencia entre las distintas Instituciones Financieras y Bancos en el otorgamiento de los créditos denominados "de consumo", que se manifiesta en las condiciones que ofrecen a sus clientes relativas a intereses, rapidez en la operación, etc.. Los clientes obtienen información sobre todos estos aspectos de acuerdo con las normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

La información por las Instituciones Financieras a sus clientes, exigida por la Superintendencia indicada, asegura adecuadas condiciones de transparencia en el mercado de los créditos de consumo en que ellas participan.

En consecuencia, de acuerdo con los antecedentes reunidos no se advierte en los hechos investigados la existencia de conductas que alteren la libre competencia.

Notifíquese al señor Fiscal Nacional Económico. Transcribese a la H. Comisión Preventiva de la II Región.

El presente dictamen fue acordado en sesión de 22 de Junio de 1995, de esta Comisión Preventiva Central, por la unanimidad de sus miembros presentes, señores Juan Manuel Cruz Sánchez, Presidente; Alvaro Clarke de la Cerda; Juan Manuel Baraona Sainz, Emanuel Friedman Corvalán y Jorge Seleme Zapata.