Francisca Barrientos Camus

La protección de la morosidad del consumidor

rubicón EDITORES



LA PROTECCIÓN DE LA MOROSIDAD DEL CONSUMIDOR
FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS
2026 RUBICÓN EDITORES
www.rubiconeditores.cl
contacto@rubiconeditores.cl
ISBN: 978-956-XXXX-XX-X
1ª edición noviembre de 2026
Tiraje: 300 ejemplares
Impresores: Aimpresores
Impreso en Chile / Printed in Chile

Ninguna parte de este libro puede ser reproducida, transmitida o almacenada, sea por procedimientos mecánicos, ópticos o químicos, incluidas las fotocopias, sin permiso escrito del editor.

A mi querido hijo

que me ha enseñado a vivir la vida

de una forma divergente

Agradezco a ANID proyecto Fondecyt Regular Nº 1230883.
"El desajuste de la morosidad del consumidor y las
instituciones que giran en torno a ella. Por su reordenación a
partir del préstamo responsable y su vinculación con los otros
principios regulados en materia de cobranza extrajudicial",
cuya autora es la investigadora responsable.
por permitirme estudiar este fenómeno jurídico,
junto a la profesora Erika Isler,
y los profesores Agustín Barroilhet, Sebastián Bozzo (mi decano)
e Ignacio Labra, por el preciado equipo que formamos.
Y también mi casa de estudios,
la Universidad Autónoma de Chile
que me ha permitido desarrollar este proyecto.

PRESENTACIÓN

Estudiar la morosidad en Chile es complejo, ya que se trata de un fenómeno multicausal que puede llevar a indagar cuestiones relativas a los salarios, las pensiones y el sistema de mercado que tenemos.

Con todo, hay ciertos datos que importa tener en consideración. Por ejemplo, hace muchos años, quizás décadas, la morosidad se ha medido y no baja del 70% de la población en general. Es cierto que a veces sube y otras baja, pero siempre se mantiene en torno a ese porcentaje. Esto significa que el 70% de la población que vive en Chile y que constituye parte de la fuerza laboral no tiene dinero para pagar sus deudas crediticias. Las mediciones de Equifax realizadas junto con la Universidad San Sebastián muestran que solo un 30% puede pagar las cuotas de sus productos financieros (por ejemplo, una línea o una tarjeta de crédito) dentro del plazo estipulado.

Esto refleja que las personas se endeudan para satisfacer algunas necesidades básicas de consumo. Por lo que estaríamos dentro de lo que se denomina endeudamiento pasivo, no activo. No compramos, necesariamente, para salir de viaje o hacer compras suntuosas. En términos generales, los productos más comprados en Chile durante el año 2025 fueron los artículos tecnológicos, el vestuario y los productos para el hogar.

Desde otra perspectiva también hay que considerar que se trata de impagos, es decir que el acreedor tiene derecho a cobrar las deudas morosas. Para ello, el legislador civil contiene una serie de instrumentos de garantía, como cláusulas de aceleración, solidaridad, mandatos en blanco que luego cristalizan en pagarés, etc., y solo algunos de ellos se encuentran reconocidos en la legislación de consumo. De todas maneras, existe una sentencia chilena que ha declarado como abusiva dicha cláusula y los mandatos en blanco se encuentran regulados con el propósito de fijar algunos límites.

Entonces, desde el punto de vista jurídico, lo que debería hacer el legislador de consumo es intentar equilibrar esa posición de poder del cobro frente al consumidor moroso. En parte, lo hace, pero con técnicas algo discutibles, como sancionar con multas a beneficio fiscal hostigamientos o malas prácticas en la comunicación de la morosidad. Desde el punto de vista del derecho privado debiesen considerarse instrumentos como el reconocimiento expreso de daños punitivos (si lo que se pretende es reprimir dichas conductas) o regular herramientas relacionadas con la prevención y mitigación de estas prácticas, que se encuentran entre las más reclamadas por los clientes ante el Servicio Nacional del Consumidor.

Aquí surge un tema especial, ya que existen dos agencias que apuntan a mitigar la morosidad en Chile, pero con estrategias diversas y sin mucha coordinación. Me refiero a la Comisión para el Mercado Financiero, CMF, y el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac. Un ejemplo de ello es la política sobre el pago mínimo. Mediante una ley miscelánea se atribuyeron competencias a la CMF para dictar una normativa que ha resultado tan compleja de interpretar, al regular con especial detalle cada uno de los supuestos específicos respecto de lo que debe entenderse por pago mínimo y los problemas que surgen en los créditos a plazo y rotativos, etc. Todo lo anterior sin considerar que desde hace un tiempo existe un reglamento del SERNAC Financiero que regula la misma materia de diversa manera. Es necesaria la coordinación gubernamental.

Para avanzar, cabe señalar que el legislador de consumo regula deberes precontractuales de información que luego se transformarán en declaraciones al tiempo de la cobranza morosa, también regula malas prácticas sancionadas con multas y la comisión por cobranza extrajudicial, de una manera tan compleja que ha generado judicialización a través de acciones colectivas, aun cuando algunas de dichas acciones hayan alcanzado acuerdos.

Se dice que el sistema judicial se encuentra colapsado por las demandas ejecutivas de cobro de las instituciones financieras y se sabe que no se han generado muchos mecanismos concursales de renegociación o

liquidación de créditos impagos, al menos en relación con la cantidad de juicios ejecutivos.

Quizás, por esta razón, habría que considerar la regulación de renegociación no concursal que se practica antes de las instancias judiciales y concursales, porque cuando los proveedores o los encargados de la cobranza contactan a los consumidores para notificarles la morosidad, también ofrecen alternativas para el pago. Ahí hay un vacío legal. No sabemos qué ocurre con esta situación de poder, si realmente existen alternativas para negociar o al menos bajo qué términos se realizan. Esto es importante, ya que conocemos casos de "repactaciones unilaterales" masivas que terminaron en demandas y mediaciones para el cálculo de las restituciones.

Estos son algunos de los problemas y propuestas de solución que encontrarán en los textos recopilados y las partes inéditas que he sumado para seguir reflexionando en torno a los problemas jurídicos que presenta la morosidad en nuestro país.

Estudio estos temas desde 2012.

Gracias al apoyo del Fondecyt Regular 1230883 (2023-2026), pude vincular la morosidad con el inicio de la relación financiera, al principio de préstamo responsable. Erika Isler publicó sobre los principios de la cobranza extrajudicial. Junto a Agustín Barroilhet escribimos un artículo sobre diálogo de fuentes (en coautoría con Rosana Cañete), quien además examinó con rigurosidad académica el tema de las renegociaciones, e Ignacio Labra participó en los temas relacionados con las barreras de salida de los contratos. No puedo dejar de lado a mi decano, Sebastián Bozzo, que siempre, de manera proactiva, generó instancias de discusión y trabajo colaborativo, gracias a su estudio sobre la cláusula de aceleración como cláusula abusiva. Además, se pudo hacer seguimiento de la metodología ágil en materia académica. También colaboró con el estudio y profundización del principio de préstamo responsable.

Francisca María Barrientos Camus.

INDICE

PRESENTACIÓN 7

PARTE 1

I LA NATURALEZA INFRACCIONAL DE LAS NORMAS QUE REGULAN LA COBRANZA EXTRAJUDICIAL 17

II UN REPASO CRÍTICO A LA HISTORIA DEL SISTEMA DE CRÉDITO AL CONSUMIDOR REGULADO EN LA LEY N.º19.496 25

1.- Las operaciones de crédito al consumidor en la Ley N.º 19.496 26

2.- Las reformas de la Ley N.º 19.659 de 1999 28

3.- Las reformas de la Ley n.º 19.761 de 2001 31

4.- Las reformas de la Ley N.º 19.955 de 2004 32

5.- La estructura actual (2012) de la Ley n.º 19.496 33

III EL CRÉDITO DIRECTO AL CONSUMIDOR Y LAS NORMAS DEL SERNAC FINANCIERO Y LA DEROGACIÓN DEL ARTÍCULO 39 A (PRESENTACIÓN EN LAS JORNADAS DE CONSUMO 2012, NO PUBLICADAS) 39

1.- Introducción: delimitación del problema de estudio 39

2.- El ámbito de aplicación de la reforma (presentación jornadas de consumo 2012, no publicada) 40

i. Intento de delimitación: el ámbito financiero 40

ii. Tipologías de consumidores 42

3.- Dos intentos de armonización de las reglas especiales a las generales: las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión y el sistema de crédito al consumidor 44

i. Cláusulas abusivas 44

ii Crédito al consumidor 46

IV EL SURGIMIENTO DE LA GESTIÓN ÚTIL: COMENTARIO. COBRANZAS EXTRAJUDICIALES. GASTOS DE COBRANZAS. ACCIONES O GESTIONES DE COBRO. ARTÍCULO 37, LEY N.º 19.496. SENTENCIA CORTE SUPREMA, 15 DE MARZO DE 2010, ROL 2319-2012 49

1.- Descripción de los hechos 49

2.- La información regulada en materia de cobranzas 50

3.- La extensión y contenido de la información en relación con las "acciones o gestiones" de cobro 52

i. Las acciones o gestiones de cobro 52

ii. La extensión de la información de cobro 53

iii. El contenido de la obligación de cobro 54

V TOPES Y TECHOS MÁXIMOS" BAJO LAS MODALIDADES DE COBRANZA 57

VI LAS INFRACCIONES A LAS MODALIDADES DE LAS COBRANZAS 63

1.- Llamadas telefónicas y mensajes de texto excesivos 63

2.- Comunicaciones a terceros ajenos a la obligación 65

3.- Simulación de escritos y procesos judiciales 68

4.- Amenazas ilegítimas y hostigamiento prolongado 69

5.- Cobranzas en días y horas inhábiles 70

6.- Informe indebido a burós de crédito (DICOM/Boletín Comercial) 72

VII LOS PRINCIPIOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL 75

1.- Principio de préstamo responsable 75

2.-El principio de proporcionalidad 82

3.- Principio de justificación 86

4.- Principios de transparencia y veracidad 87

5.- Principio de respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquia del consumidor 88

6.- Principio de privacidad del hogar 91

VIII EL CONSUMIDOR MOROSO O SUJETO A UNA COBRANZA EXTRAJUDICIAL COMO HIPERVULNERABLE Y ALGUNAS CONSECUENCIAS JURÍDICAS 93

1.- Introducción: Descripción del problema con el objeto de estudio 93

2.- Los consumidores hipervulnerables, la morosidad y la emocionalidad del dinero 96

3.- El rol de los principios introducidos en la reforma de 2021 al régimen de las cobranzas extrajudiciales 101

4.- Algunas consecuencias jurídicas de la protección 105

Conclusiones 108

Referencias bibliográficas 108

PARTE 2

IX LA PARADOJA DE LAS COBRANZAS EXTRAJUDICIALES: UNA EXCESIVA REGULACIÓN QUE INTENTA FORZAR LA EXIGIBILIDAD DE LAS NORMAS DE CONSUMO Y LA SUBSISTENCIA DE SU CONSTITUCIONALIZACIÓN 119

1. Introducción: diagnóstico del objeto de estudio 119

2.- La excesiva rigurosidad normativa de las cobranzas extrajudiciales .. 123

3.- La constitucionalización de las causas de cobranza y la subsistencia después de la reforma 126

Conclusiones 129

Referencias bibliográficas 129

X ¿ES EL RECURSO DE PROTECCIÓN LA VÍA IDÓNEA PARA CONDENAR LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS EXCESIVAS POR GESTIONES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL? COMENTARIO DE SENTENCIA, VALERIA VALLEJOS REYES CON CORPORACIÓN DEL SENDERO, CORTE SUPREMA, 1 DE OCTUBRE DE 2013, ROL 4767-2013 137

XI UNA LECTURA ARMÓNICA DEL SISTEMA QUE RIGE LOS INTERESES, LAS COMISIONES Y EL ANATOCISMO EN MATERIA DE CONSUMO FINANCIERO DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL PRÉSTAMO RESPONSABLE Y OTROS PRINCIPIOS. 145

XII PROTOCOLO DE APLICACIÓN PREVENTIVA PARA EMPRESAS Y JUECES 163

XIII LA CONFIGURACIÓN DE LA PRECONCURSALIDAD PARA LOS SUPUESTOS DE REFINANCIAMIENTOS:
UN INTENTO DE ACERCAR EL DERECHO CONCURSAL CON EL DERECHO DE CONSUMO 167

1.- Introducción: descripción del problema con el objeto de estudio 167

2.- La necesidad de revisar la renegociación concursal promoviendo el refinanciamiento preconcursal debidamente integrado 171

i. Breve diagnóstico sobre la renegociación concursal 171

ii La renegociación preconcursal y de consumo a la vez 175

iii La aplicación de los principios de derecho de consumo y derecho concursal a renegociación o refinanciamiento ubicado en sede de morosidad..... 179

3.- Conclusiones 182

Referencias bibliográficas..... 182

XIV ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONSUMO A LAS RENEGOCIACIONES JUDICIALES: REFLEXIONES DEL FALLO DE LA CORTE DE APELACIONES DE PUERTO MONTT, 10 DE ABRIL DE 2023, ROL Nº 184-2022.. 187

1.- Introducción: descripción del problema objeto de estudio 187

2. Descripción de las reglas de cobranzas extrajudiciales extendidas..... 189

3.- Ámbito de aplicación de las normas sobre cobranza extrajudicial y el recurso a las reglas generales del derecho común 191

4.- Conclusiones..... 196

Referencias bibliográficas 196