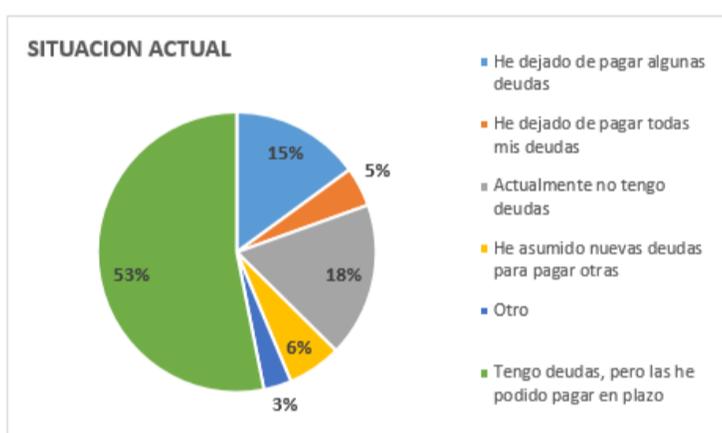


Encuesta sobre endeudamiento y derechos financieros

El SERNAC realizó una consulta ciudadana con el objetivo de conocer las experiencias de los consumidores respecto al endeudamiento e identificar el nivel de conocimiento de sus derechos ante cobranzas extrajudiciales.

Consultados respecto de cuál es su situación actual respecto del pago de sus compromisos financieros, un 53% de las personas indica que tiene deudas, pero las ha podido pagar en plazo; y un 18% revela que actualmente tiene deudas.

Por su parte, un 26% de los encuestados señala que tiene dificultades en el actual pago de sus deudas (un 5% señala que ha dejado de pagar todas sus deudas; un 15% señala que ha dejado de pagar algunas deudas; y un 6% asegura que ha tenido que asumir nuevas deudas para pagar otras).



¿Cuántos meses de atraso?

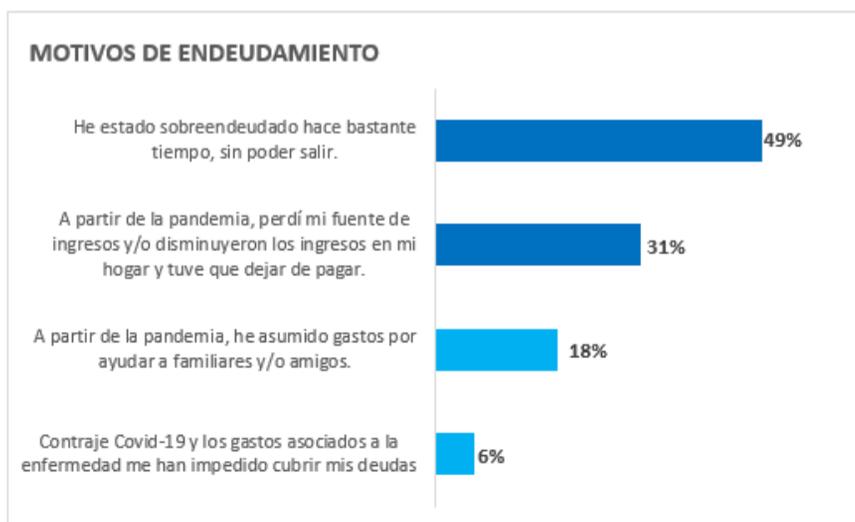
Ante la pregunta de cuántos meses tiene de atraso en sus deudas, un 30% de los encuestados indica que desde hace casi más de 2 años (octubre 2019); mientras que un 26% desde marzo de 2020.

¿Por qué motivos se encuentra en esta situación?

Ante la consulta respecto de las razones de su situación de endeudamiento, un 49% reconocer estarlo desde hace bastante tiempo, sin poder salir.

Luego, en un 31%, se menciona la pérdida de ingresos a partir de la pandemia. Esto, ya sea por la pérdida del trabajo, la suspensión laboral y/o la disminución de ingresos.

Asimismo, un 18% de menciones señalan que, a partir de la pandemia, han tenido que ayudar a familiares y/o amigos, destinando ingresos en ello.



¿En qué mercados o servicios tiene deudas sin pagar?

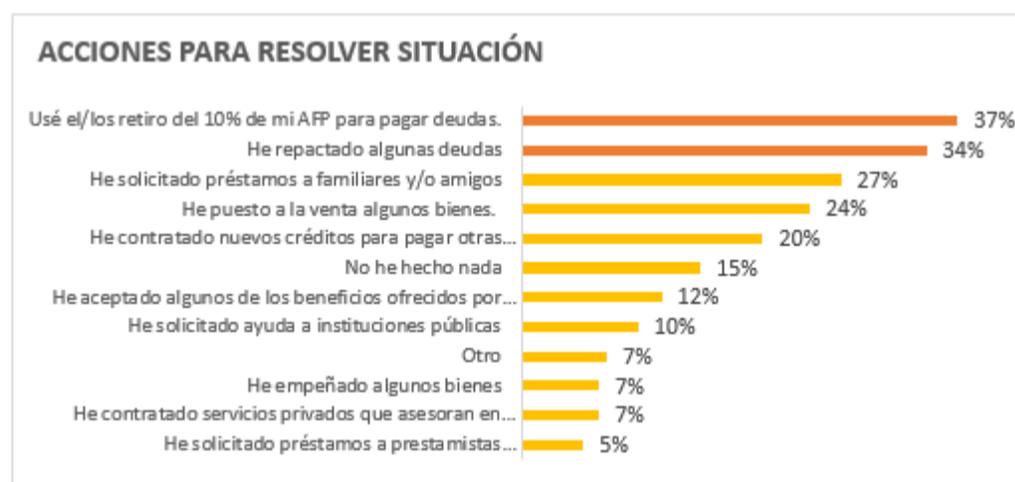
Un 75% de los encuestados indica que están endeudados por el uso de tarjetas de crédito de banco, retail o supermercado. Un 36% señala que se endeudó tras solicitar un crédito de consumo.



¿Qué acciones ha realizado para resolver su actual situación?

Un 36% de los encuestados señala que ha enfrentado su situación de endeudamiento recurriendo al uso de sus retiros del 10% de la AFP.

Un 34% indica que ha debido repactar algunas deudas; mientras que un 27% revela que ha solicitado préstamos a familiares y/o amigos, mientras que en un 24%, se ha empeñado o puesto a la venta algunos bienes.



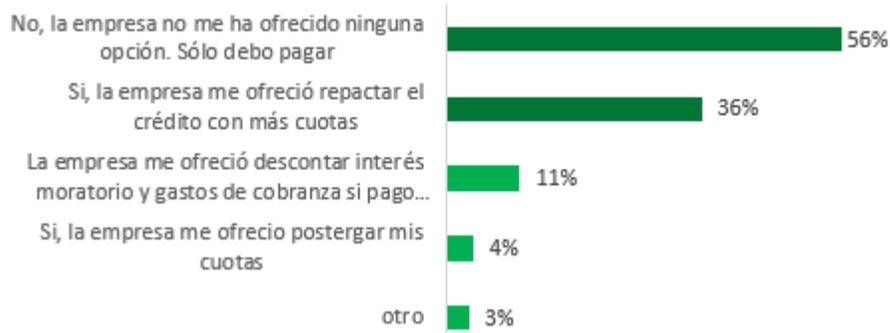
¿Ha recibido alguna alternativa de parte de las empresas con las que tiene deuda?

El 56% de los encuestados señala que frente a las deudas que no pueden pagar, las empresas no les han ofrecido ninguna solución.

Un 36% admite que, si bien le han ofrecido soluciones, dicha propuesta implica un nuevo crédito con más cuotas.

Un 11% de las personas agrega que la empresa ofreció descontar interés moratorio y gastos de cobranzas; mientras que sólo 4% indica que la empresa les ofreció postergar las cuotas.

SOLUCIÓN EMPRESA



Acciones de cobranzas por deudas

Del total de los consumidores con deudas impagas, un 93% señala que ha recibido acciones de cobranza.

Asimismo, entre quienes han recibido acciones de cobranza, un 49% revela que ha recibido cartas o correos electrónicos; mientras que un 40% indica que ha recibido llamados de las empresas exigiendo el pago.

Por su parte, un 23% señala que las empresas han informado de su deuda a terceras personas, ya sea, familiares o personas del entorno laboral.

ACCIONES DE COBRANZA RECIBIDAS



Consecuencias del endeudamiento

Un 43% de las personas encuestadas indica que, dentro de las consecuencias directas de las deudas, ha tenido que pagar multas, intereses moratorios y gastos de cobranza.

Por otro lado, un 28% revela que le ha traído problemas de salud física y/o mental; un 23% ha repercutido en dificultades relacionadas con antecedentes comerciales; y un 20% revela que ha tenido problemas familiares.

Asimismo, un 15% de las menciones indica que ha sido objeto de acciones judiciales de las empresas y un 13% que han tenido que vender bienes para pagar deudas.

CONSECUENCIAS ENDEUDAMIENTO



¿Tiene derechos cuando tiene deudas atrasadas?

Un 34% de los encuestados indica que sabe que tiene derechos que pueden exigir, aunque se esté endeudado; mientras que un 27% indica que no sabe si tiene derechos.

Por otro lado, un 24% de las personas reconoce que tiene derechos, pero las empresas no le permiten ejercerlos al tener deuda impaga.

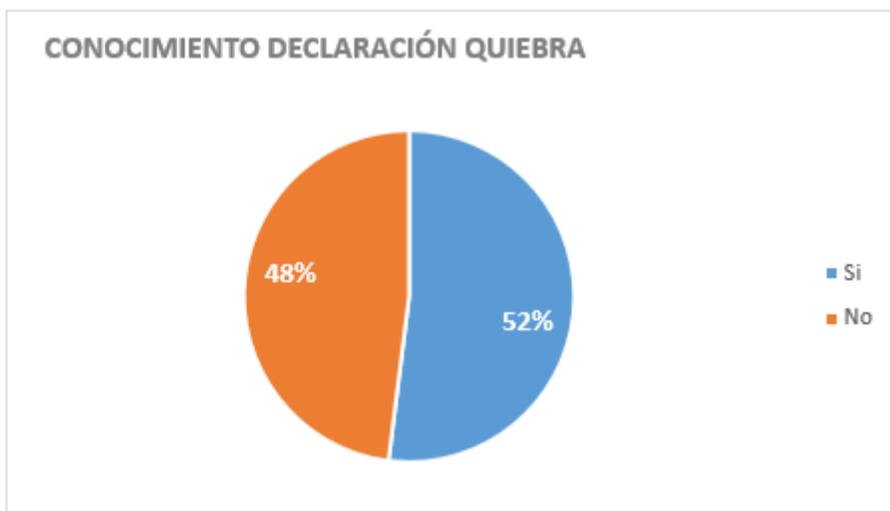
Finalmente, un 15% afirma que no tiene derechos al tener deudas impagas.

DERECHOS EN SOBREENDEUDAMIENTO



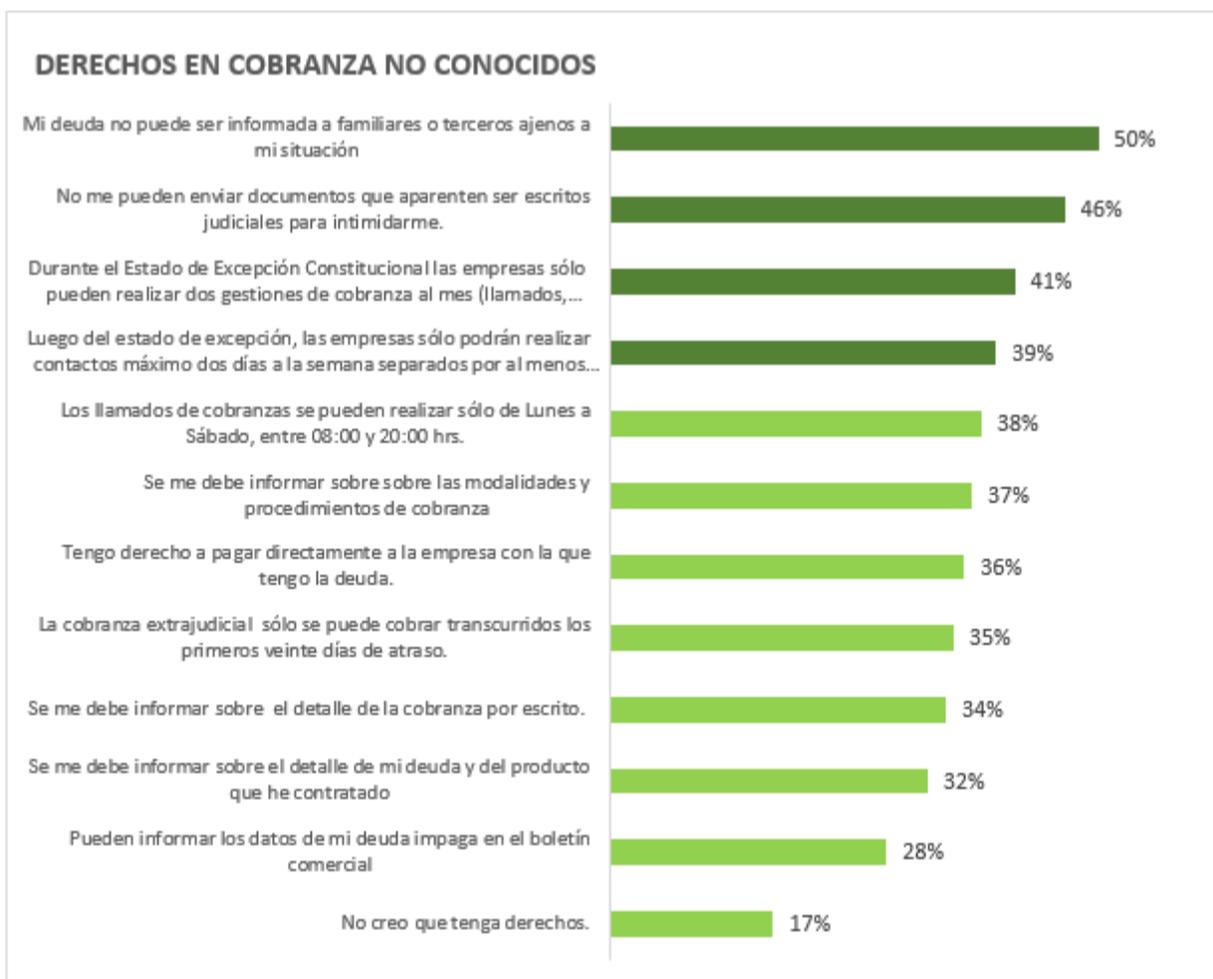
Derecho a declararse en quiebra

Sólo un 52% de los consumidores sabe que tiene derecho a declararse en quiebra y reorganizar sus deudas; mientras que un 48% no sabe que tienen este derecho.



Derechos más desconocidos

Un 50% de las personas encuestadas indica que no sabía que tenía derecho a que su deuda no sea informada a familiares o terceros; seguido, con un 46%, no sabía que las empresas no pueden enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales para intimidar.



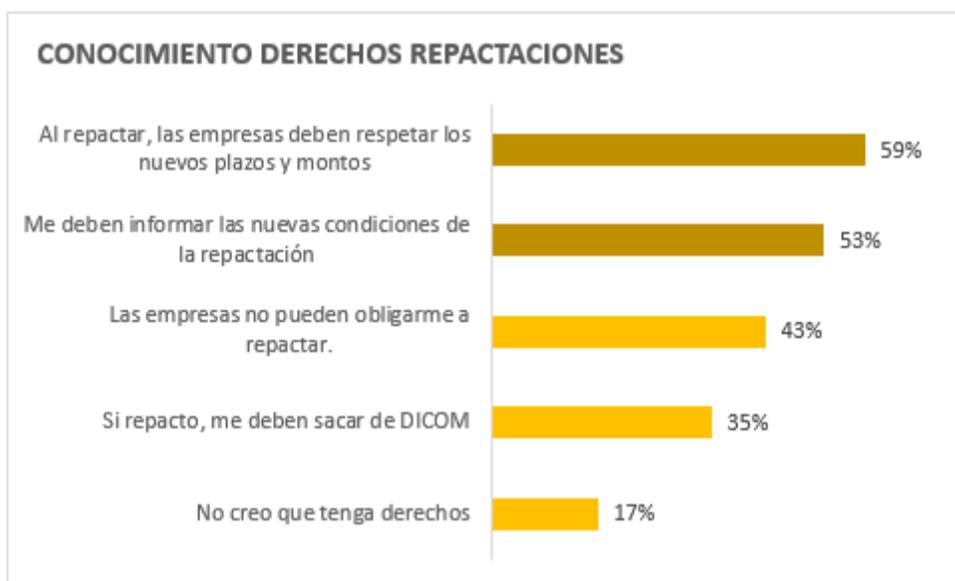
Gastos de cobranza

Un 57% de los consumidores no tiene conocimiento respecto de los gastos de cobranza; mientras que un 30% afirma saber que las empresas sólo pueden cobrar gastos de cobranza por gestiones efectivamente realizadas. Por su parte, un 28% añade que existen montos de cobranza permitidos por ley.

Repactaciones

Consultados por sus derechos respecto de repactaciones, un 59% reconoce que las empresas deben respetar los nuevos plazos y montos. Por su parte, un 53% se señala la obligación de las empresas de informar las nuevas condiciones de la repactación.

Un 43% de las personas conoce el derecho a que las empresas no pueden obligar a repactar; mientras que un 35% indica que al repactar, las empresas deben sacar a la persona de DICOM.



DERECHOS

El SERNAC recuerda a los consumidores que tienen derechos, aunque tengan deudas impagas. Entre ellos:

- Las empresas, al realizar acciones de cobranza extrajudicial, no pueden informarles a otras personas sobre su deuda, como a los familiares o el jefe. Es decir, está prohibida cualquier conducta que afecte su privacidad o situación laboral.
- Los llamados de cobranza sólo se pueden realizar de lunes a sábados entre las 8:00 y las 20:00 horas.
- Las empresas no pueden remitir ninguna clase de documento, mensaje o comunicación que sea, aparente ser o haga referencia a un escrito, resolución o actuación judicial.
- La Ley prohíbe que las empresas que realizan cobranzas extrajudiciales acosen u hostiguen a los consumidores. Sólo pueden realizar una visita o una llamada telefónica a la semana. Adicionalmente, pueden realizar otras dos gestiones remotas durante la semana, separados por al menos en dos días, por ejemplo, enviar correos, correos electrónicos, SMS o mensajería instantánea.
- Los consumidores tienen derecho a pagar su deuda directamente a la empresa a la que le debe.
- Los gastos de cobranza deben respetar los topes establecidos en la ley.
- Derecho a que le exijan los gastos de cobranza sólo después de 20 días.
- Los consumidores tienen derecho a salir de Dicom si pagaron su deuda o la repactaron, y a aceptar expresamente que le repacten su deuda.

En caso de verse en la necesidad de repactar una deuda, los consumidores tienen derecho a:

- La repactación de una deuda debe ser expresamente aceptada por el consumidor.
- Las nuevas condiciones establecidas en la repactación, como cobros y plazos, deben respetarse.
- Que un consumidor tenga deudas impagas no es razón para que las empresas cambien sin permiso lo establecido en el contrato y renegocien la deuda vencida.
- No importa si la nueva forma de pago es más beneficiosa para el deudor; la empresa tiene igualmente obligación de pedir su consentimiento y respetar lo convenido.
- Al repactar se generan nuevos plazos y condiciones por lo que la deuda deja de estar vencida. Por ello, la empresa debe sacar de los registros de morosidad como DICOM al consumidor que esté pagando sus cuotas y detener las acciones judiciales de cobranza.
- La repactación encarece la deuda por los intereses, gastos de cobranza y mayor plazo. No obstante, los consumidores que aceptan una reprogramación de su deuda tienen derecho a que no se les cobre intereses por sobre la Tasa de Interés Máxima Convencional ni los gastos de cobranza superen los topes establecidos en la ley.

Cómo renegociar una deuda morosa

En caso de caer en sobreendeudamiento, los consumidores tienen la posibilidad de ponerse al día.

Para ello, las personas con deudas morosas pueden acceder a procedimientos administrativos y gratuitos de renegociación y liquidación a cargo de la SUPERIR,

mediante los cuales tienen la posibilidad de renegociar las deudas, para pagar en nuevas condiciones, considerando su real capacidad de pago.

El trámite de renegociación en la SUPERIR es gratuito, por lo que es importante fijarse a la hora de contratar los servicios de empresas que prometen ayudar o defender a los deudores exigiendo un cobro por algo que en el Estado no tiene costo.

Al acceder a este procedimiento, el deudor se compromete ante todos sus acreedores, con la mediación de la SUPERIR, a regularizar su situación en nuevas y mejores condiciones de pago, recibiendo mayores plazos de cumplimiento, tasas de interés más bajas o incluso perdonazos de cuotas atrasadas, entre otros beneficios.

Para acceder a renegociar la deuda morosa, los consumidores deben cumplir los siguientes requisitos:

- Ser mayor de 18 años, con cédula vigente, con o sin contrato de trabajo.
- Tener dos o más deudas vencidas por más de 90 días y que en total tus deudas atrasadas sumen más de 80 U.F.
- No haber sido notificado de una demanda judicial por deuda.
- No haber emitido boleta de honorarios en los últimos 24 meses.
- Tener la voluntad de pagar y ordenar las deudas.