

APRUEBA REGLAMENTO SOBRE PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIALSANTIAGO,

DECRETO N° _____

VISTO: Lo dispuesto en el artículo 32, N° 6 y 35 de la Constitución Política de la República de Chile; en el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, de bases generales de la Administración del Estado; en el decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; en la ley N° 20.715, sobre protección a deudores de créditos en dinero; en la ley N° 21.062, que establece nuevas obligaciones a proveedores de crédito y a empresas de cobranza extrajudicial; en la ley N° 21.320, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de cobranza extrajudicial y otros derechos del consumidor; y la resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 13 de diciembre de 2013, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 20.715, sobre protección a deudores de créditos en dinero, estableciendo los actuales límites a los cobros por concepto de gastos de cobranza extrajudicial.
2. Que, con fecha 8 de enero de 2018, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.062, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo nuevas obligaciones para los proveedores de créditos y las empresas de cobranza extrajudicial, modificando a este respecto el artículo 37 de la mencionada ley.
3. Que, con fecha 20 de abril de 2021, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.320, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de cobranza extrajudicial y otros derechos del consumidor, modificando a este respecto los artículos 37, 39 B y 39 C y derogando el artículo 39 A de la mencionada ley.
4. Que, el inciso final del artículo 37 de la aludida ley N° 19.496, incorporado por la ley N° 21.320, le encomienda a un reglamento determinar la forma, condiciones y requisitos que debe reunir el cumplimiento de las obligaciones en materia de cobranza extrajudicial reguladas en dicha disposición.

DECRETO

ARTÍCULO ÚNICO: Apruébase el siguiente reglamento sobre el procedimiento, condiciones y requisitos de la cobranza extrajudicial, cuyo texto es el siguiente:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Objeto. El presente reglamento, en adelante, el “Reglamento”, tiene por objeto establecer la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones que, en materia de cobranza extrajudicial, se encuentran establecidas en el artículo 37 de la ley N° 19.496, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y demás normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Artículo 2º.- Ámbito de Aplicación. Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a las actuaciones relativas al procedimiento de cobranza extrajudicial de las deudas vencidas e impagas por parte del consumidor en virtud de toda operación de consumo regida por la ley N° 19.496, incluyendo, sin limitación, a las obligaciones de dinero que tengan su origen en cualquier clase de operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor y a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan entidades fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Este Reglamento tendrá aplicación sea que tales actuaciones se realicen directamente por el respectivo proveedor o mediante empresas de cobranza extrajudicial por encargo de éste.

Artículo 3º.- Definiciones. Para los efectos del presente Reglamento, los siguientes términos se entenderán según las definiciones que se indican a continuación, las que serán extensivas en su forma singular y plural:

1) Actuación de cobranza extrajudicial: gestión o actividad realizada por el Encargado de la cobranza extrajudicial, cuyo objeto principal sea la obtención del pago de la deuda vencida, con anterioridad a la notificación válida de la demanda en un juicio de cobro o de iniciado un procedimiento concursal.

También se entenderán como Actuaciones de cobranza extrajudicial las Visitas, Contactos telefónicos o contactos por otro medio, tales como correspondencia por correo, mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea, destinados a la obtención de una renegociación, repactación o bien al acuerdo de alguna modalidad de pago o de extinción de la obligación.

No serán consideradas como Actuaciones de cobranza extrajudicial aquellas que tengan por objeto la ejecución de un determinado seguro contratado por el consumidor respecto de la deuda vencida.

2) Consumidor: persona natural o jurídica, en los términos del número 1 del artículo 1 de la Ley, y que se haya comprometido a pagar sus obligaciones dinerarias en un determinado plazo o número de cuotas o que el precio o tarifa haya sido financiado por el proveedor por medio de un crédito directo.

Para los efectos del presente Reglamento, y conforme a lo establecido en el artículo noveno de la ley N° 20.416, se entenderá que también son Consumidores las micro y pequeñas empresas, según se definen en el artículo segundo de la citada normativa.

3) Contacto telefónico: actuación en la cual el Encargado de la cobranza extrajudicial entrega información a través de un llamado telefónico al Consumidor. Para efectos de lo dispuesto en el artículo 15 del presente Reglamento, bastará con la entrega de cualquier información relativa a la deuda para que se entienda realizado el contacto.

Para estos efectos, en ningún caso se entenderá que ha existido un Contacto telefónico cuando el llamado ha sido realizado por el Consumidor al proveedor o a la Empresa de cobranza.

4) Crédito directo: aquel conferido por el mismo proveedor que ofrece el bien o presta el servicio, realizado con el objetivo de financiar la totalidad o el saldo de precio de aquél bien o servicio, de modo que el pago tenga lugar en un momento posterior a la época de la contratación, previamente acordado por las partes, sea en cuotas periódicas o en un único pago futuro.

5) Deuda vencida: obligación de dinero compuesta por el precio, el saldo de precio o por las cuotas periódicas de un precio, tarifa o crédito, incluyendo las sumas de capital e intereses devengados, cuyo plazo para el pago ha vencido, encontrándose pendiente de pago por parte del Consumidor.

6) Días hábiles: son aquellos de lunes a sábado, excluyéndose los días festivos, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil.

7) Empresa de cobranza: persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que realiza Actuaciones de cobranza extrajudicial de las deudas vencidas por cuenta de uno o más proveedores.

8) Encargado de la cobranza extrajudicial: corresponde al proveedor y/o la o las Empresas de cobranza mandatadas por el primero, que efectúan las Actuaciones de cobranza extrajudicial.

9) Gastos de cobranza extrajudicial: suma de dinero representativa de los costos que irrogan al proveedor las Actuaciones de cobranza extrajudicial efectivamente realizadas respecto de una Deuda vencida.

10) Gestión temprana: corresponde a la o las primeras gestiones útiles realizadas por escrito y sin cargo alguno para el Consumidor, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de vencimiento de una obligación, deuda o cuota, que tengan por objeto poner en su debido, oportuno y efectivo conocimiento el hecho de la mora o simple retardo en el cumplimiento de sus obligaciones. Para todos los efectos, la Gestión temprana es considerada una Actuación de cobranza extrajudicial.

11) Horas hábiles: son aquellas que median entre las ocho y las veinte horas de los Días hábiles.

12) Ley: corresponde a la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y sus modificaciones.

13) Operación de consumo: todo acto o contrato que se encuentre sujeto a las disposiciones de la Ley, en virtud de lo dispuesto en los artículos 2 y 2 bis de la citada normativa.

14) Morada: corresponde al lugar donde pernocta habitualmente el Consumidor.

15) Operación de crédito de dinero: tiene el significado que a dicho término se le asigna en la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica.

16) Procedimiento concursal: tiene el significado que a dicho término se le asigna en el artículo 2, número 27, de la ley N° 20.720, que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, y perfecciona el rol de la superintendencia del ramo, el que, solo para los efectos del presente Reglamento, se entenderá iniciado al momento en que se publique en el Boletín Concursal la correspondiente resolución de liquidación, resolución de reorganización o resolución de admisibilidad, según corresponda.

17) Proveedor: persona natural o jurídica, de carácter público o privado que habitualmente otorga un Crédito directo en cualquier modalidad al Consumidor.

Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá que también son Proveedores los sucesores o cesionarios de éstos, con relación a los créditos que se posean respecto a los Consumidores.

18) Semana calendario: cada semana iniciada el día lunes y terminada el día sábado, excluyéndose los días festivos.

19) Tercero garante: toda persona natural o jurídica que se obliga como avalista, fiador o codeudor solidario en favor del Consumidor.

20) Visita: actuación en la que el Encargado de la cobranza extrajudicial concurre a la Morada del Consumidor o aquella dirección física que el Consumidor ha informado al Proveedor al momento de la celebración o durante la vigencia del contrato, para efectos específicos de la Cobranza Extrajudicial, y logra comunicarle la identificación del Proveedor, el origen de la Deuda Vencida y el total a pagar, distinguiendo entre monto vencido y costos por atraso. Asimismo, se deberá indicar al consumidor detalladamente cómo obtener la información completa por escrito y permitir su almacenamiento, así como el medio de contacto para que el consumidor pueda comunicarse, respecto de las actuaciones de cobranza extrajudicial.

En ningún caso se entenderá que ha existido una Visita cuando el Consumidor haya concurrido a cualquiera de las dependencias del Encargado de la cobranza extrajudicial.

TITULO II

DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Párrafo 1°

Principios y reglas generales aplicables a las Actuaciones de cobranza extrajudicial

Artículo 4°.- Principios. Las Actuaciones de Cobranza Extrajudicial, cualquiera sea su naturaleza, medio de comunicación o momento en que se realicen, deberán ajustarse a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad, privacidad del hogar y a la integridad física y psíquica del Consumidor.

Las Actuaciones de cobranza extrajudicial tampoco podrán afectar la convivencia normal de los miembros del hogar del Consumidor ni su situación laboral.

Artículo 5°.- Procedimiento de cobranza extrajudicial. El procedimiento de cobranza extrajudicial sólo podrá iniciarse a contar del día hábil siguiente a aquel establecido para el pago de la Deuda vencida y abarca todas las Actuaciones de cobranza extrajudicial que realice el Encargado de la cobranza extrajudicial hasta la completa extinción de la Deuda vencida o bien hasta la notificación válida de la demanda en un juicio de cobro o el inicio de un Procedimiento concursal respecto al Consumidor. Las Actuaciones de cobranza extrajudicial sólo podrán realizarse en Días hábiles y Horas hábiles.

Cualquier comunicación realizada por el Proveedor, directamente o por medio de terceros, hasta la fecha de la mora o del simple retardo, cuyo contenido fuese recordar el próximo vencimiento de la obligación dineraria no forma parte del procedimiento de cobranza extrajudicial. En consecuencia, sólo se podrá realizar en la medida en que haya sido autorizada o consentida por el Consumidor, según corresponda, y en ningún caso sus eventuales costos podrán ser cobrados a éstos. Sin perjuicio de lo anterior, éstas comunicaciones estarán igualmente sujetas a los principios dispuestos en los incisos décimo y décimo primero del artículo 37 de la Ley y las limitaciones previstas en el párrafo 3° del Título II del presente Reglamento.

De estar encargada de la cobranza a una Empresa de Cobranza, y en caso que se haya acordado la repactación, renegociación o alguna modalidad de pago o de extinción de la Deuda vencida directamente con el Proveedor, o bien se haya notificado válidamente la demanda al Consumidor o dado inicio a un Procedimiento concursal, el Proveedor deberá poner en conocimiento a la brevedad posible, a más tardar en un plazo de veinticuatro horas, a la Empresa de cobranza de cualquiera de estos hechos, a efectos que ésta ponga término inmediato a cualquier clase de Actuación de cobranza extrajudicial. Si de la falta o de la demora de esta comunicación resulta que la Empresa de cobranza continúa realizando cualquier tipo de gestión, la responsabilidad por la infracción recaerá directa e inmediatamente en el Proveedor y no podrá cobrar por dichas gestiones.

Artículo 6°.- Deber del Proveedor de informar al Consumidor sobre la mora o simple retardo. Desde el día hábil siguiente al vencimiento de la fecha establecida para el pago de la Deuda vencida y hasta los quince Días hábiles siguientes a esta, el Encargado de la cobranza extrajudicial deberá realizar a lo menos una Gestión temprana que efectivamente permita al Consumidor conocer oportunamente la

existencia de la mora o simple retardo en el cumplimiento de la Deuda vencida, de acuerdo con el formato contemplado en el artículo 13 del presente Reglamento.

Esta Gestión temprana es de cargo exclusivo del Proveedor, prohibiéndose traspasar de cualquier forma al Consumidor los gastos que ella le irroque.

Si el Proveedor no realizara oportunamente dicha Gestión temprana, la cantidad máxima que se podrá cobrar por los Gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos se reducirá en 0,2 unidades de fomento y aplicará lo dispuesto en el Título IV del presente Reglamento.

Artículo 7°.- Información de las modalidades de la cobranza extrajudicial. Al momento de la contratación, el Proveedor deberá indicar al Consumidor las modalidades, sistemas de cálculo y procedimientos de la cobranza extrajudicial, indicando si el Proveedor la realizará directamente o por un tercero, debiendo en este último caso identificar a la o las correspondientes Empresas de cobranza.

Además, deberá indicar la eventual información que podrá proporcionarse a la Empresa de cobranza de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, la que deberá limitarse a aquella información que resulte indispensable para la realización de la gestión respectiva, conforme al contenido previsto en el artículo 12 del presente Reglamento.

En el caso de los Terceros garantes, las Actuaciones de cobranza extrajudicial sólo podrán realizarse conforme las modalidades y procedimientos informados en el folleto regulado en el artículo 17 J de la Ley o aquellos informados de conformidad al artículo 8 siguiente.

Artículo 8°.- Cambio de las modalidades de la cobranza extrajudicial. En las operaciones de consumo o de crédito de dinero, cuyo plazo de pago exceda de un año, las modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial sólo podrán ser cambiadas por el Proveedor, habiendo transcurrido mínimo un año desde la fecha de contratación o desde la fecha del último cambio, según corresponda, y siempre que se avise de tal cambio al Consumidor con una anticipación mínima de dos periodos de pago completos.

Dicho aviso deberá efectuarse por medio de una comunicación escrita dirigida al Consumidor y/o Tercero garante, según corresponda, y deberá contener toda la información prevista en el artículo 7 precedente para el caso que las Actuaciones de cobranza extrajudicial fueren efectuadas por terceros por cuenta del Proveedor.

La nueva modalidad o procedimiento de cobranza extrajudicial no podrá ser más gravosa ni onerosa para el Consumidor, ni discriminar entre sus destinatarios y, en todo caso, se regirá por las disposiciones aplicables a toda Actuación de cobranza extrajudicial regulada por la Ley y por el presente Reglamento.

Artículo 9°.- Actualización de la información. El Proveedor y la Empresa de cobranza deberán mantener actualizada toda información relativa a la Deuda vencida. Asimismo, deberán velar por mantener actualizados los datos personales de contacto del Consumidor que se hayan recabado en cumplimiento del contrato y en conformidad con la ley N° 19.628, que sirvan de base para las Actuaciones de cobranza extrajudicial.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el Proveedor no informe a la Empresa de cobranza de las actualizaciones de información que tenga conocimiento y la empresa realice gestiones en base a ésta, la responsabilidad por la infracción recaerá directa e inmediatamente en el Proveedor y no podrá cobrar por dichas gestiones.

Artículo 10°.- Cobranza respecto del Tercero garante. El Encargado de la cobranza extrajudicial podrá llevar a cabo Actuaciones de cobranza extrajudicial respecto del Tercero garante según lo establecido en los contratos de garantía celebrados con el Proveedor y a las normas respectivas aplicables, bajo las mismas reglas y limitaciones que este Reglamento fija respecto del Consumidor.

Párrafo 2°

Del contenido y forma de realización de las Actuaciones de cobranza extrajudicial

Artículo 11°.- Información que se debe entregar en cada Actuación de cobranza extrajudicial. En toda Actuación de cobranza extrajudicial, los Encargados de la cobranza extrajudicial deberán respetar el principio de transparencia y veracidad, de modo tal de entregar información completa, clara, inequívoca y comprensible para una persona sin conocimiento previo en materias financieras y sin necesidad de asesoría letrada. Por consiguiente, la información que se confiera al Consumidor debe contener al menos lo siguiente:

1) Individualización completa de la Empresa de Cobranza y del Proveedor, incluyendo la razón social, nombre de fantasía, en caso de tenerlo, y rol único tributario.

2) Mención precisa de el o los títulos o contratos que dan origen a la obligación cuyo cobro se requiere, indicando su fecha de suscripción, la fecha en que debió pagarse la Deuda vencida o de aquella en que se incurrió en mora, y el monto total adeudado que se encuentra vencido.

En caso que corresponda, esta obligación también incluye hacer mención expresa al número o código único que permita individualizar el Crédito directo o la Operación de crédito de dinero que da origen a la obligación que se cobra.

Si el cobro se realiza respecto a un Tercero garante, esta obligación también incluye la debida identificación del Consumidor cuyo crédito se ha garantizado y la mención expresa de la garantía correspondiente y su fecha de suscripción.

3) En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención expresa, clara y precisa de las tasas aplicadas, del tipo de interés y del período sobre el cual aquéllos recaen. El cálculo de dichos intereses se sujetará a las reglas dispuestas en la ley N° 18.010.

4) En el caso que sean aplicables Gastos de cobranza extrajudicial, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen de conformidad a la ley, así como también de los impuestos y gastos notariales, si los hubiere, y de cualquier otro importe permitido por la ley. El cálculo de dichos Gastos de cobranza extrajudicial se sujetará a lo dispuesto en el párrafo 3° del Título II del presente Reglamento.

5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada y/o las modalidades de pago que se ofrezcan.

El Proveedor podrá ofrecer alternativas de financiamiento al Consumidor. En aquellos casos en que la posibilidad de pago suponga el ofrecimiento de un nuevo producto o servicio financiero respecto de un Consumidor cuyo riesgo comercial ha sido

previamente evaluado, deberá adjuntarse la cotización del producto o servicio propuesto y su hoja resumen, de conformidad con los artículos 17 C y 17 G de la Ley. En caso que el Consumidor tenga varias Deudas vencidas con el mismo Proveedor, este ofrecimiento podrá consistir en la consolidación de todas las obligaciones en un único producto o servicio financiero.

También se deberá informar al Consumidor que siempre podrá pagar directamente al Proveedor el total de la Deuda vencida o de las cuotas impagas, incluidos los Gastos de cobranza extrajudicial que procedieren, aunque el Proveedor haya designado a una persona para estos efectos. Asimismo, deberá informarle que podrá pagar una porción del total de la deuda o de las cuotas impagas, en la medida en que se haya pactado que el Proveedor puede recibir por partes lo que se le deba.

6) Los derechos que le asisten en conformidad a la Ley, en materia de cobranza extrajudicial a través de un medio que permita el registro o constancia de su efectiva realización, de la fecha y hora en que se efectuó y de la identidad de su destinatario, así como requerir el envío por escrito de la información señalada en los numerales precedentes. En caso que el consumidor guarde silencio al respecto, y una vez transcurridos quince días desde que la información fue entregada, la empresa deberá enviársela por escrito.

7) El o los medios de contacto para que el Consumidor pueda comunicarse con el Proveedor y/o con la Empresa de cobranza, según corresponda, respecto de las Actuaciones de cobranza extrajudicial.

Artículo 12°.- Acceso a la información.- En los siguientes casos que, por las características del medio utilizado para la realización de la Actuación de cobranza extrajudicial, se impida o dificulte la entrega de manera íntegra de la información referida en el artículo 11 del presente Reglamento, se deberán sujetar a las siguientes disposiciones:

a) Respecto a los mensajes de texto, la comunicación deberá indicar el mecanismo que permita el acceso expedito y completo a tal información y su posibilidad de almacenamiento, sin que ello implique el uso de enlaces, archivos u otros elementos similares.

b) Respecto a las llamadas telefónicas, se deberá comunicar al menos la identificación del Proveedor, el origen de la Deuda Vencida y el total a pagar, distinguiendo entre monto vencido y costos por atraso. Asimismo, se deberá indicar al Consumidor detalladamente cómo obtener la información completa por escrito conforme al formato establecido en el artículo 13 siguiente y permitir su almacenamiento. Lo anterior, no aplicará respecto de la Gestión temprana, la cual siempre deberá realizarse conforme al formato establecido en el artículo 13 siguiente.

Si el Consumidor guardare silencio sobre el ejercicio de este derecho, una vez transcurridos quince Días hábiles desde la realización de la actuación verbal de cobranza extrajudicial, el Encargado de cobranza extrajudicial deberá enviar la información escrita a la dirección postal o electrónica que tenga registrada del Consumidor.

Artículo 13°.- Formato de información de las Actuaciones de cobranza extrajudicial. Los Encargados de la cobranza extrajudicial, al realizar una Actuación de cobranza extrajudicial, ya sea a través de medios físicos o tecnológicos, deberán utilizar el siguiente formato:

Llevará por título “Notificación de Cobranza Extrajudicial”. Debajo del título, a un costado, se incluirá la fecha de emisión en formato DD-MM-AAAA.

En una primera sección, que tendrá por título “Información general”, se incluirá la siguiente información:

- 1) Una referencia a “Estimado(a) Sr.(a)” junto con el nombre y apellido del Consumidor o titular;
- 2) La siguiente frase: “Este documento contiene información sobre su deuda atrasada. El formato ha sido diseñado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y SERNAC, y es entregado a Ud. en cumplimiento de la Ley N°19.496”.
- 3) Se indicará el nombre y rut del proveedor, el tipo de producto, el identificador del producto, la fecha de suscripción del contrato que dio origen a la Actuación de cobranza, así como el nombre y rut de la empresa de cobranza.

En una segunda sección, que tendrá por título “Resumen de la deuda”, se incluirá la siguiente información simulando una operación aritmética, en la que todos los montos se expresarán en pesos chilenos:

- 1) “Monto vencido total” y la leyenda “Corresponde al monto de la deuda vencida”, indicando que es la suma de los montos vencidos;
- 2) “Costos por atraso”, indicando que corresponde a la suma de intereses moratorios, gastos de cobranza, y otros cobros asociados, con la especificación del monto respectivo por cada uno de esos ítems, expresado en pesos chilenos;
- 3) “Total a pagar”, y la leyenda “Corresponde al monto total adeudado”. Este monto deberá indicarse en pesos chilenos y, entre paréntesis, su valor en unidades de fomento, debiendo destacarse de manera más visible que los demás valores incluidos en esta sección;
- 4) Junto con una advertencia con un signo de exclamación, una leyenda que indique: “Los costos por atraso aumentan con el paso del tiempo. Su próxima cuota por _____ vence el dd/mm/aaaa. Estos montos podrán variar de acuerdo al valor de la UF al momento del pago”.

La tercera sección, que tendrá por título “Modalidades de pago”, iniciará con la siguiente leyenda “Si no puede pagar ahora la deuda, a continuación encontrará un resumen de las alternativas de pago que ofrece el proveedor. Evalúe estas opciones y cotice el financiamiento con otras instituciones financieras antes de decidir”, en la que se incluirá:

- 1) Junto con una advertencia con un signo de exclamación, una leyenda que indique: “Un costo total del crédito más bajo es un menor costo para Ud.”;
- 2) Una tabla que contendrá la siguiente información:
 - Modalidad de pago
 - Monto
 - Abono requerido
 - Plazo (meses)
 - Tasa de interés
 - CAE
 - Valor cuota mensual
 - Costo total del crédito [deuda] por pagar, en pesos chilenos, y entre paréntesis en unidades de fomento.
- 3) Debajo de la tabla, se incluirá el plazo de suscripción y un contacto para realizar consultas relativas a las modalidades de pago;

Una cuarta sección con el título “¿Cómo pagar”, que contendrá la información de pago a través de aplicaciones móviles, sucursales y sitio web, además se incluirá la leyenda “En caso de dudas con respecto a algún cobro llame gratis al [indicar número al cual el Consumidor puede llamar]”.

La quinta sección tendrá el título “Detalle de los costos por atraso”, iniciará con la siguiente leyenda: “Interés moratorio: recuerde que el interés moratorio es un cobro adicional que aplica diariamente desde el primer día de atraso sobre el monto pendiente de pago”, e incluirá:

- 1) Una tabla que contendrá la siguiente información:
 - Fecha de vencimiento del pago
 - Monto vencido
 - Tasa de interés por mora
 - Cobro por intereses por mora
 - Total interés moratorio
- 2) La siguiente leyenda: “Gastos de cobranza: Los Gastos de Cobranza corresponden a los costos en que efectivamente incurre la institución por las gestiones de cobro de la deuda. Estos costos solo se le podrán cobrar a Ud. con posterioridad a los 20 días corridos desde que venció la fecha de pago de la deuda o de cada cuota, según corresponda.

Solo se pueden cobrar al deudor los gastos de las actuaciones de cobranza extrajudicial efectivamente realizadas y en ningún caso podrán superar el límite máximo fijado por la ley. Ud. puede verificar este límite en: https://www.sernac.cl/app/calculadora_financiera/

El monto de los gastos de cobranza dependerá de la tarifa de las actuaciones de cobranza extrajudicial establecida por el proveedor y el número de actuaciones que se efectúen. La siguiente tabla contiene la tarifa de las actuaciones de cobranza extrajudicial, la fecha y la cantidad de actuaciones realizadas, cuyos gastos se encuentran pendientes de pago, y el monto total a pagar por este concepto.

- 3) Una tabla que contendrá la siguiente información:
 - Tipo de gestión (correo electrónico, carta certificada, SMS, contacto telefónico, o visita presencial)
 - Cantidad de gestiones realizadas
 - Fecha(s) de la gestión
 - Total, que se expresará tanto en pesos chilenos como en UF
- 4) La leyenda “Otros cobros: Corresponden a aquellos montos de impuestos, gastos notariales, o cualquier otro importe permitido por la ley.”.
- 5) Una tabla que contendrá la siguiente información:
 - Monto total de otros cobros, con la información de cada tipo de cobro
 - Total otros cobros

La sexta sección tendrá el título “Derechos del consumidor”, iniciará con la siguiente leyenda “* Esta actuación de cobro no corresponde a un procedimiento judicial de ejecución de bienes”, e incluirá una tabla con los siguientes elementos:

- 1) Límite de contactos: A la semana sólo se le podrá efectuar 1 contacto telefónico o visita presencial y 2 actuaciones de otro tipo (tales como enviarle cartas o

correos electrónicos), las que deberán tener una separación de, al menos, dos días entre sí. La visita solo puede llevarse a cabo cuando no se ha logrado contacto por otro medio.

En el evento que se demande judicialmente el cobro de la deuda o se inicie un procedimiento concursal, se deberá poner término inmediato a las actuaciones de cobranza extrajudicial.

Si Ud. no es el titular de la deuda contenida en este documento, el encargado de la cobranza deberá suspender las actuaciones de cobranza extrajudicial y no podrá reiniciarlas hasta verificar la efectiva vigencia de la deuda vencida, la identidad del consumidor y sus respectivos datos de contacto. Ud. podrá solicitar dicha suspensión en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor.

- 2) Horario: Las actuaciones de cobranza extrajudicial sólo se pueden realizar de lunes a sábado, entre las 8:00 y 20:00 hrs, excluyendo feriados.
- 3) Veracidad: No se puede enviar al deudor escritos o comunicar información que aparenta o hace referencia a escritos, resoluciones o actuaciones judiciales.
- 4) Confidencialidad y respeto: No se puede informar su deuda a terceros ni efectuar cualquier conducta que afecte la privacidad del hogar, la normal convivencia familiar o su situación laboral.

El encargado de la cobranza no puede utilizar un lenguaje amenazante, obsceno o agresivo, ni amenazar con el uso de violencia física, ni realizar cualquier acción que constituya una práctica abusiva basada en el acoso y hostigamiento.

- 5) Denunciar: En caso de incumplimiento podrá reclamar ante el SERNAC y/o denunciar ante el Juzgado de Policía Local.

Una última sección que tendrá por título “Canales de contacto” e incluirá la información de correo electrónico, teléfono, y dirección del Encargado de cobranza.

Formato de la cartilla:

Notificación de Cobranza Extrajudicial

Fecha de emisión: dd/mm/aaaa

INFORMACIÓN GENERAL

Estimado(a) Sr. (a) [Nombre] [Rut]

Este documento contiene información sobre la situación de su deuda atrasada. El formato ha sido diseñado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y SERNAC, y es entregado a Ud. en cumplimiento de la Ley N°19.496.

Proveedor:
 RUT:
 Tipo de Producto:
 Identificador producto:
 Fecha suscripción:
 Empresa cobranza:
 RUT:

RESUMEN DE LA DEUDA

MONTO VENCIDO TOTAL	COSTOS POR ATRASO*	TOTAL A PAGAR
\$5.689.500	\$520.360	\$6.209.860 (157,86 UF)
Corresponde al monto de la deuda vencida Es la suma de: Monto vencido dd/mm/aaaa: Monto vencido dd/mm/aaaa:	Es la suma de: Interés moratorio: Gastos cobranza: Otros cobros:	Corresponde al monto total adeudado



Los costos por atraso aumentan con el paso del tiempo. Su próxima cuota por vence el dd/mm/aaaa* Estos montos podrán variar de acuerdo al valor de la UF al momento del pago.

MODALIDADES DE PAGO

Si no puede pagar ahora la deuda, a continuación encontrará un resumen de las alternativas de pago que ofrece el proveedor. Evalúe estas opciones y cotice el financiamiento con otras instituciones financieras antes de decidir.



UN COSTO TOTAL DEL CRÉDITO MÁS BAJO ES UN MENOR COSTO PARA UD.

MODALIDAD DE PAGO	MONTO	ABONO REQUERIDO	PLAZO (MESES)	TASA DE INTERÉS	CAE	VALOR CUOTA MENSUAL	COSTO TOTAL DEL CRÉDITO [DEUDA] POR PAGAR
							Monto en pesos (monto en UF)
							Monto en pesos (monto en UF)

Plazo de suscripción:
 Contacto sobre modalidades de pago:

¿CÓMO PAGAR?



App Móvil



Sucursales



Sitio Web

En caso de dudas con respecto a algún cobro llame gratis al [indicar número al cual el Consumidor puede llamar]

DETALLE DE LOS COSTOS POR ATRASO

INTERÉS MORATORIO:

Recuerde que el interés moratorio es un cobro adicional que aplica diariamente desde el primer día de atraso sobre el monto pendiente de pago.

FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO	MONTO VENCIDO	TASA DE INTERÉS POR MORA	COBRO POR INTERESES POR MORA
TOTAL INTERÉS MORATORIO			

GASTOS DE COBRANZA:

Los Gastos de Cobranza corresponden a los costos en que efectivamente incurre la institución por las gestiones de cobro de la deuda. Estos costos solo se le podrán cobrar a Ud. con posterioridad a los 20 días corridos desde que venció la fecha de pago de la deuda o de cada cuota, según corresponda.

Solo se pueden cobrar al deudor los gastos de las actuaciones de cobranza extrajudicial efectivamente realizadas y en ningún caso podrán superar el límite máximo fijado por la ley. Ud. puede verificar este límite en: https://www.semec.cl/app/calculadora_financiera/

El monto de los gastos de cobranza dependerá de la tarifa de las actuaciones de cobranza extrajudicial establecida por el proveedor y el número de actuaciones que se efectúen. La siguiente tabla contiene la tarifa de las actuaciones de cobranza extrajudicial, la fecha y la cantidad de actuaciones realizadas, cuyos gastos se encuentran pendientes de pago, y el monto total a pagar por este concepto.

TIPO DE GESTIÓN	CANTIDAD GESTIONES REALIZADAS	FECHA(S) DE LA GESTIÓN	TOTAL (EN UNIDADES DE FOMENTO)
Correo electrónico			
Carta certificada			
SMS o mensajería			
Contacto telefónico			
Visita presencial			
TOTAL GASTOS DE COBRANZA (EN UF)			
TOTAL GASTOS DE COBRANZA (EN PESOS)			

OTROS COBROS:

Corresponden a aquellos montos de impuestos, gastos notariales o cualquier otro importe permitido por la ley.

MONTO TOTAL DE OTROS COBROS	
Tipo de cobro 1	
Tipo de cobro 2	
Tipo de cobro 3	
TOTAL OTROS COBROS:	

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

* Esta actuación de cobro no corresponde a un procedimiento judicial de ejecución de bienes

Límite de contactos:	<p>A la semana sólo se le podrá efectuar 1 contacto telefónico o visita presencial y 2 actuaciones de otro tipo (tales como enviarle cartas o correos electrónicos), las que deberán tener una separación de, al menos, dos días entre sí. La visita solo puede llevarse a cabo cuando no se ha logrado contacto por otro medio.</p> <p>En el evento que se demande judicialmente el cobro de la deuda o se inicie un procedimiento concursal, se deberá poner término inmediato a las actuaciones de cobranza extrajudicial.</p> <p>Si Ud. no es el titular de la deuda contenida en este documento, el encargado de la cobranza deberá suspender las actuaciones de cobranza extrajudicial y no podrá reiniciarlas hasta verificar la efectiva vigencia de la deuda vencida, la identidad del consumidor y sus respectivos datos de contacto. Ud. podrá solicitar dicha suspensión en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor.</p>
Horario:	Las actuaciones de cobranza extrajudicial sólo se pueden realizar de lunes a sábado, entre las 08:00 y 20:00 hrs, excluyendo feriados.
Veracidad:	No se puede enviar al deudor escritos o comunicar información que aparenta o hace referencia a escritos, resoluciones o actuaciones judiciales.
Confidencialidad y respeto:	<p>No se puede informar su deuda a terceros ni efectuar cualquier conducta que afecta la privacidad del hogar, la normal convivencia familiar o su situación laboral.</p> <p>El encargado de la cobranza no puede utilizar un lenguaje amenazante, obsceno o agresivo, ni amenazar con el uso de violencia física, ni realizar cualquier acción que constituya una práctica abusiva basada en el acoso y hostigamiento.</p>
Denunciar:	En caso de incumplimiento podrá reclamar ante el SERNAC (www.sernac.cl) y/o denunciar ante el Juzgado de Policía Local.

CANALES DE CONTACTO

Email / Teléfono / Dirección

Párrafo 3°

De las limitaciones a la forma de realización de las Actuaciones de cobranza extrajudicial

Artículo 14°.- Limitaciones generales a la forma de realización de las Actuaciones de cobranza extrajudicial. Ninguna de las Actuaciones de cobranza extrajudicial podrá afectar la integridad física y psíquica del Consumidor. Se entenderá que dichas actuaciones afectan la integridad física y psíquica del Consumidor cuando se utilice un lenguaje amenazante, obsceno o agresivo, amenacen con el uso de la violencia, realicen cualquier acción que constituya una práctica abusiva basada en el acoso y hostigamiento, o sean llevadas a cabo por medios inadecuados conforme a la Ley y el presente reglamento.

Artículo 15°.- Limitaciones aplicables a las Actuaciones de cobranza extrajudicial. En ningún caso el Proveedor, directamente o por medio de una Empresa de cobranza, podrá efectuar más de un Contacto telefónico o Visita por Semana calendario. Asimismo, solo podrá realizar Visitas a la morada del Consumidor o el informado por éste cuando no haya logrado contactarse con el Consumidor a través de otros medios de comunicación.

Las Actuaciones de cobranza extrajudicial efectuadas por medio de Contactos telefónicos o Visitas sólo podrán tener lugar durante Días hábiles y Horas hábiles y no podrán realizarse en un lugar diverso al que corresponde a la Morada del Consumidor o el domicilio informado por éste, tales como lugares públicos.

Asimismo, en ningún caso el Encargado de la cobranza extrajudicial podrá efectuar más de dos actuaciones por Semana calendario, a través de otros medios de comunicación distintos de Contactos telefónicos o Visitas, sea que se efectúen a través de correspondencia por correo, mensajes de texto, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea o cualquier otro medio de comunicación diverso, debiendo transcurrir al menos dos Días hábiles completos entre cada actuación.

En caso de exceder el número de Actuaciones de cobranza extrajudicial por cualquier medio, éstas no podrán ser incluidas en los Gastos de cobranza extrajudicial y aplicará lo dispuesto en el Título IV del presente Reglamento.

Artículo 16°.- Limitaciones en caso de pluralidad de Deudas vencidas con un mismo Proveedor. En caso que el Consumidor tuviese más de una Deuda vencida e impaga con el respectivo Proveedor en razón de productos o servicios diversos, las limitaciones previstas en los artículos anteriores se aplicarán respecto a cada una de dichas deudas de manera independiente.

Sin perjuicio de lo anterior, en una misma Actuación de cobranza extrajudicial se podrá entregar información de más de una Deuda vencida que el Consumidor mantenga con un mismo Proveedor. En estos casos, el costo por actuación deberá ser dividido según el número de Deudas vencidas para efectos de su cobro.

Artículo 17°.- Limitaciones relativas a la forma y contenido de la comunicación. Las Actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al Consumidor de ninguna clase de documento, mensaje o comunicación que sea, aparente ser o haga referencia a un escrito, resolución o actuación judicial de cualquier especie.

Tampoco podrán contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado, tales como la posibilidad de embargos o remates, o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial.

Artículo 18°.- Limitaciones relativas al destinatario de la comunicación. La información contenida en las Actuaciones de cobranza extrajudicial no podrá dirigirse a terceros ajenos a la Deuda vencida, ni podrá entregarse por medios de comunicación que, por su naturaleza, pudiesen implicar que la existencia de la Deuda vencida pueda ser conocida por personas diferentes del Consumidor.

En caso de contactos verbales, el Encargado de la cobranza extrajudicial deberá realizar gestiones suficientes y adecuadas destinadas a determinar la identidad del interlocutor de manera de asegurarse que se trata del Consumidor antes de efectuar la entrega de la información a la que se refiere el artículo 11 del presente Reglamento.

No se considerarán terceros ajenos a la Deuda vencida a los representantes legales del Consumidor o personas designadas por éste para efectos de la cobranza extrajudicial en el caso de las personas jurídicas. Sin embargo, en caso de que la comunicación fuese dirigida a cualquiera de estas personas, el Encargado de la cobranza extrajudicial deberá identificar completamente a la persona del Consumidor e indicar que la relación con el tercero no importa ajenez para los fines del presente artículo antes de efectuar la entrega de la información a la que se refiere el artículo 11 del presente Reglamento.

Artículo 19°.- Suspensión del Procedimiento de cobranza extrajudicial. En caso que el Consumidor haya solucionado la Deuda vencida o informe al Encargado de la cobranza extrajudicial que se trata de un tercero ajeno a la Deuda vencida o que se encuentra válidamente notificado en una Actuación de cobranza judicial o se ha dado inicio a su respecto a un Procedimiento concursal, el Encargado de la cobranza extrajudicial deberá suspender inmediatamente las Actuaciones de cobranza extrajudicial y no podrá reiniciarlas hasta verificar, mediante información actualizada, la efectiva vigencia de la Deuda vencida, la identidad del Consumidor y sus respectivos datos de contacto o la falta de notificación de una actuación de cobranza judicial o la ausencia de un Procedimiento concursal.

La suspensión podrá ser solicitada por el Consumidor al momento de la Actuación de cobranza extrajudicial, pudiendo adjuntar los antecedentes que lo justifiquen. El Proveedor deberá registrar dicha solicitud conforme al artículo 28 del presente Reglamento.

El Servicio Nacional del Consumidor contará con un sistema electrónico, ágil y seguro que permita a los afectados que consideren que se encuentran en alguno de los supuestos previstos en el inciso anterior se inscriban y soliciten al Proveedor y a la Empresa de cobranza que se dé cumplimiento a los deberes de verificación y suspensión previstos en dicha norma. El Servicio Nacional del Consumidor podrá solicitar antecedentes que justifiquen la suspensión. Lo anterior es sin perjuicio de la responsabilidad del Proveedor y de la Empresa de cobranza, según corresponda.

Párrafo 4°

De los Gastos de cobranza extrajudicial

Artículo 20°.- Del cobro de las Actuaciones de cobranza extrajudicial. El Proveedor sólo podrá cobrar como Gastos de cobranza extrajudicial los costos en que efectivamente incurra con ocasión de las Actuaciones de cobranza extrajudicial en que realice un contacto efectivo del Consumidor y que sean realizadas una vez transcurridos veinte Días hábiles desde la fecha de la mora o simple retardo. Toda actuación realizada con anterioridad a esa fecha es de cargo exclusivo del Proveedor, prohibiéndose traspasar de cualquier forma al Consumidor los gastos que ella le irroge.

En caso que se hubiese pactado que la Deuda Vencida pueda ser pagada dentro de un determinado periodo, sea a modo de plazo de gracia o por cualquier otra causa, el citado plazo de veinte Días hábiles se contará desde el vencimiento del último día del nuevo plazo.

Sólo podrán cobrarse los gastos irrogados por las Actuaciones de cobranza extrajudicial que se hayan ajustado a las reglas previstas en la Ley y en el presente Reglamento. Si se hubiese efectuado el pago de gastos por actuaciones realizadas con infracción a tales reglas, el Proveedor deberá restituirlos al Consumidor debidamente reajustados a la fecha de su pago.

Artículo 21°.- De los rubros que integran los Gastos de cobranza extrajudicial. Los Gastos de cobranza extrajudicial incluyen todos aquellos en que el Encargado de la cobranza extrajudicial haya efectivamente incurrido respecto a cada una de las actuaciones realizadas, en cumplimiento del presente Reglamento.

Artículo 22°.- De los límites máximos de cobro de los Gastos de cobranza extrajudicial. Bajo ningún concepto se podrán cobrar aquellas cantidades que excedan de los porcentajes establecidos en el inciso tercero del artículo 37 de la Ley, aplicados sobre el monto de la Deuda vencida a la fecha de la mora o simple retardo a cuyo cobro se procede.

Para los efectos de la aplicación de los límites máximos, el valor de la unidad de fomento será aquél informado para la fecha de la mora o simple retardo de la Deuda vencida.

A su vez, la base de cálculo de las Deudas vencidas sólo considerará la suma del capital efectivamente adeudado y los intereses devengados hasta la fecha de la mora o simple retardo. En caso de tratarse de obligaciones con pagos pactados en cuotas periódicas, el monto de la Deuda vencida sólo comprenderá la correspondiente cuota vencida y no pagada, y no el total de la obligación dineraria contraída por el Consumidor.

En caso que los Gastos de cobranza extrajudicial correspondientes a los saldos de capital insoluto de la deuda morosa o a cuotas vencidas ya hubiesen sido objeto de aplicación para los efectos de la determinación de los límites máximos previstos en este artículo, ellos no podrán ser imputados para los fines del cálculo de los límites máximos correspondientes a nuevas Actuaciones de cobranza extrajudicial.

En caso que se hubiese incurrido en Gastos de cobranza extrajudicial que superen los límites máximos previstos en este artículo, tal exceso será de cargo exclusivo del Proveedor, prohibiéndose su traspaso de cualquier forma al Consumidor.

Artículo 23°.- Sobre la pluralidad de Actuaciones de cobranza extrajudicial. Los límites máximos indicados en el artículo 22 del presente Reglamento se aplicarán sobre el monto de la Deuda vencida, con independencia de la naturaleza, el número y la frecuencia de las Actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas, de manera tal que todas ellas deben ser consideradas en su conjunto y no de manera individual.

Artículo 24°.- Intereses devengados respecto a las deudas por Gastos de cobranza extrajudicial. Los Gastos de cobranza extrajudicial no podrán devengar un interés superior al corriente a partir de los 30 días corridos de la generación del gasto de cobranza y hasta la fecha en que el consumidor haya sido judicialmente reconvenido o hasta la extinción de la obligación.

Artículo 25°.- Prohibición de capitalización. Los Gastos de cobranza extrajudicial no podrán ser capitalizados para los efectos de aumentar la base de cálculo de los límites máximos de las cobranzas extrajudiciales previstos en el artículo 22 del presente Reglamento.

Artículo 26°.- Cobro y pago de los Gastos de cobranza extrajudicial. El Proveedor o la Empresa de cobranza informará al Consumidor el total de los Gastos de cobranza extrajudicial adeudados de conformidad a los cálculos realizados en virtud de las reglas precedentes, expresando dicho valor en unidades de fomento. Asimismo, deberá informar la fecha, el tipo y la frecuencia de las gestiones realizadas y su respectivo monto en unidades de fomento.

El Consumidor deberá pagar el monto al que ascienden los Gastos de cobranza extrajudicial al valor de la unidad de fomento al día del pago de la Deuda vencida.

Artículo 27°.- De la cobranza judicial. Todos los gastos relativos a las actuaciones de cobranza judicial se sujetarán a lo dispuesto en los artículos 138 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

TITULO III

DEL REGISTRO DE LAS GESTIONES TEMPRANAS Y ACTUACIONES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Artículo 28°.- Del deber de registro. Los Proveedores y/o las Empresas de cobranza, según corresponda, deberán registrar todas las Gestiones tempranas y las Actuaciones de cobranza extrajudicial llevadas a cabo respecto a cada Consumidor y Tercero garante. Dicho registro deberá incluir, respecto de cada Actuación de cobranza extrajudicial, a lo menos, las siguientes menciones:

- 1) Rol único tributario del Consumidor;
- 2) Nombre y rol único tributario del Proveedor;
- 3) Nombre y rol único tributario del Encargado de la cobranza extrajudicial;
- 4) Identificación del tipo de producto, operación o servicio que es objeto de la cobranza extrajudicial;
- 5) Número o código único que permite identificar el tipo de operación cuyas obligaciones dinerarias son objeto de Actuaciones de cobranza extrajudicial conforme al ámbito de aplicación a que se refiere el artículo 2° de este Reglamento;
- 6) Monto de la Deuda vencida;
- 7) Fecha en que debió pagarse la Deuda vencida;
- 8) Identificación de la cuota vencida, si aplica;
- 9) Monto vencido acumulado, que corresponderá a la suma del monto de las deudas o cuotas impagas que, al tiempo de la Actuación de cobranza extrajudicial, se encuentren en mora y tengan por origen una misma operación;
- 10) Objeto del contacto, distinguiendo si corresponde a una Gestión temprana.
- 11) Medio de contacto utilizado, distinguiendo contactos telefónicos, visitas, correspondencia por correo, mensajes de texto, correos electrónicos y aplicaciones de mensajería instantánea. En caso de utilizar otros medios diversos a los aquí indicados, deberá indicar la forma en que se ha llevado a cabo.
- 12) Fecha y hora en que la Actuación de cobranza extrajudicial fue realizada.
- 13) Registro de cualquier otra indicación efectuada por el Consumidor conforme al presente Reglamento.

El Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio electrónico el formato específico del registro que deberán mantener los Proveedores y Empresas de cobranza para el cumplimiento de esta obligación y los fines de fiscalización que correspondan.

Artículo 29°.- Del deber de almacenamiento. Los Proveedores y las Empresas de cobranza deberán almacenar la información referida en el artículo 28 del presente Reglamento, a través de una tabla de registro que consolide mensualmente la información a que se refiere el artículo anterior. Este registro deberá ser almacenado,

en formato digital y a través de un archivo que permita el procesamiento de dichos datos, por un plazo de al menos dos años contado desde la realización de cada una de las Actuaciones de cobranza extrajudicial registradas.

Los Proveedores deberán requerir mensualmente a sus Empresas de cobranza, la remisión de dicho registro para su consolidación y almacenamiento, sin perjuicio del deber de almacenamiento de la propia Empresa de cobranza.

Los Proveedores y Empresas de cobranza deberán adoptar medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad del registro.

Artículo 30°.- Sobre el tratamiento de la información registrada y almacenada. El tratamiento de la información registrada y almacenada de conformidad a lo dispuesto en los artículos anteriores se sujetará íntegramente a las normas de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, ley N° 20.575 y demás normativa aplicable.

En cualquier caso, el Consumidor podrá solicitar al Proveedor o a la Empresa de cobranza la entrega gratuita de toda la información que tuviesen registrada respecto a las Actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas a su respecto. Asimismo, los Proveedores y las Empresas de cobranza deberán enviar la información registrada al Servicio Nacional del Consumidor respecto a todas las Actuaciones de cobranza extrajudicial.

TITULO IV

INFRACCIONES Y ACCIONES PARA HACER EFECTIVA LA RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

Artículo 31°.- Infracciones. Las infracciones a los derechos y obligaciones establecidos en la Ley o en el presente Reglamento se sancionarán conforme a lo establecido en el artículo 24 del referido cuerpo legal, sin perjuicio de los procedimientos contemplados en su Título IV.

Artículo 32°.- Rol del Servicio Nacional del Consumidor. Corresponderá al Servicio Nacional del Consumidor velar por el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento, de conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la Ley.

Disposiciones transitorias

Artículo primero transitorio.- El presente Reglamento entrará en vigencia doce meses después de su publicación en el Diario Oficial, y se aplicará a todas las Actuaciones de cobranza extrajudicial que se realicen a contar de dicha fecha, cualquiera sea la fecha de la suscripción del contrato del cual emana la obligación impaga que da derecho al Proveedor a gestionar su cobro.

Artículo segundo transitorio.- Los proveedores que deban modificar los contratos de adhesión suscritos con anterioridad a la entrada en vigencia del presente reglamento para adecuarlos a sus disposiciones en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen anterior, deberán enviar a los consumidores, a su costa, por cualquier medio físico o tecnológico, un anexo que detalle dichas modificaciones, en un plazo que no exceda de noventa días hábiles contado desde la publicación del presente reglamento.

Anótese, tómese razón y publíquese. - GABRIEL BORIC FONT, Presidente de la República. -Álvaro García Hurtado, Ministro de Economía, Fomento y Turismo. -