

MINUTA REGLAMENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

I. Antecedentes

Con fecha 8 de enero de 2018, se publicó la Ley N°21.062 que Establece Nuevas Obligaciones a los Proveedores de Crédito y a Empresas de Cobranza Extrajudicial (“Ley N°21.062”), y que modifica el artículo 37 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”). Esta ley tuvo por objeto reforzar los derechos del consumidor, incorporando nuevas menciones y condiciones en el deber de información de los proveedores de crédito y empresas de cobranza extrajudicial¹, con la finalidad de dar mayor transparencia y precisión en la entrega de información a los deudores durante el proceso de cobranza extrajudicial. Adicionalmente, la referida ley estableció que en ningún caso la comunicación que se entregue al consumidor podrá contener menciones a eventuales procedimientos judiciales y que los encargados de cobranza deberán resguardar la privacidad de los consumidores, evitando hacer pública la información.

Posteriormente, con fecha 20 de abril de 2021 se publicó la Ley N°21.320, que Modifica la LPDC en Materia de Cobranza Extrajudicial y otros Derechos del Consumidor. En cuanto a las actuaciones de cobranza extrajudicial, dentro de otras materias, esta ley estableció que estas deberán ajustarse a ciertos límites de contacto semanales y a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia y veracidad, entre otros. Asimismo, se establecieron horarios para la realización de estas gestiones y la obligación de ponerle fin a las mismas una vez que se haya iniciado un procedimiento judicial de cobro o un procedimiento concursal.

Ambas leyes, por su parte, establecen que la determinación de las condiciones y requisitos de las mencionadas obligaciones serán determinadas por un reglamento.

II. Contenido del Reglamento de Cobranza Extrajudicial

Dando cumplimiento al mandato establecido en las citadas leyes, el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) en conjunto con el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, han trabajado en la redacción de un Reglamento de Cobranza Extrajudicial (“el Reglamento”). Dentro de las principales medidas establecidas en el Reglamento, podemos mencionar:

¹ Entre las nuevas condiciones incorporadas destacan:

- Mención precisa del o de los contratos, de su fecha de suscripción, de la fecha de vencimiento y del monto adeudado.
- En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención precisa de las tasas aplicadas, del tipo de interés y del período sobre el cual aquéllos recaen.
- En el caso que sean aplicables gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen, así como también de los impuestos, de los gastos notariales, si los hubiere, y de cualquier otro importe permitido por la ley;
- La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan.
- Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial, en especial el requerir el envío por escrito de la información señalada en los casos precedentes.

- a. **Deber del proveedor de informar tarifado de actuaciones de cobranza extrajudicial:** al momento de la contratación, el proveedor deberá entregar al consumidor y al tercero garante, una tabla informativa con el listado de cada una de las modalidades y procedimientos que se podrán utilizar para la realización de las actuaciones de cobranza extrajudicial, con su valor expresado en unidades de fomento.

Tratándose de operaciones de consumo o de crédito de dinero, cuyo plazo de pago exceda de un año, la referida tabla podrá ser modificada por el proveedor, siempre que tales cambios sean realizados con una periodicidad mínima de un año desde la fecha de contratación o desde la fecha del último cambio, según corresponda, y que se avise de tal cambio al consumidor con una anticipación mínima de dos periodos de pago.

- b. **Responsabilidad del proveedor y de la empresa de cobranza:** El proveedor deberá velar permanentemente porque las empresas de cobranza por cuya cuenta se realiza la cobranza extrajudicial den cumplimiento a las obligaciones del Reglamento.
- c. **Actualización de la información:** el proveedor y la empresa de cobranza tendrán la obligación de mantener actualizada toda la información relativa a la deuda vencida y a los datos personales de contacto del consumidor que sirvan de base para las actuaciones de cobranza.
- d. **Información que se debe entregar al consumidor y formato de las actuaciones de cobranza:** en cualquier actuación, los encargados de la cobranza extrajudicial deberán entregar información completa, clara, inequívoca y comprensible para una persona sin conocimiento previo en materias financieras y sin necesidad de asesoría letrada. Para lo anterior, se establecen ciertos mínimos de información que el proveedor deberá entregar al consumidor, considerando, entre otros, la individualización completa del proveedor, mención precisa de los contratos, liquidación de intereses, mención de los gastos de cobranza.

Adicionalmente, se establece un formato único para la entrega de la información antes señalada, el que deberá ser utilizado para la realización de todas las actuaciones de cobranza extrajudicial, incluyendo a las gestiones útiles. En dicho formato, se deberá indicar el tipo de gestión, valor unitario de la misma, fecha de realización y cantidad.

- e. **Limitaciones aplicables a la cobranza extrajudicial:** el encargado de cobranza no podrá efectuar más de un contacto telefónico o visita por semana calendario. Asimismo, solo podrá visitar la morada del consumidor cuando no haya logrado contactarse con él a través de otros medios de comunicación. Estas actuaciones sólo podrán tener lugar durante días y horas hábiles y no podrán realizarse en un lugar diverso a la morada del consumidor, tales como lugares públicos, domicilios de parientes o domicilios laborales.

Se establece además la posibilidad para que el consumidor pueda solicitar que los contactos telefónicos o las visitas a la morada se realicen en un determinado intervalo de tiempo dentro de horas hábiles, por razones laborales o a fin de evitar que el contacto sea intentado en momentos en que parientes y otros terceros estén presentes. Sin embargo, si intentadas las actuaciones en

los horarios indicados no es posible contactar al consumidor en dos días distintos, los nuevos intentos podrán realizarse en cualquiera de los horarios y días hábiles permitidos.

Adicionalmente, se dispone que el encargado de la cobranza no podrá efectuar más de dos actuaciones por semana calendario, a través de otros medios de comunicación, sea que se efectúen por correo, mensajes de texto, correos electrónicos, mensajería instantánea o cualquier otro medio de comunicación, debiendo transcurrir al menos dos días completos entre cada actuación.

- f. **Limitaciones relativas al destinatario de la comunicación:** las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán dirigirse a terceros ajenos a la deuda vencida, ni podrán realizarse por medios de comunicación que, por su naturaleza, permitan que la información contenida en la correspondiente gestión pueda ser conocida por personas diferentes del consumidor.
- g. **Solo podrán cobrarse las actuaciones efectivamente realizadas:** solo se podrán considerar gastos de cobranza extrajudicial aquellos que correspondan a actuaciones efectivamente realizadas, en que exista un contacto efectivo con el consumidor. Para lo anterior, cada actuación deberá ser debidamente registrada, siendo improcedente proceder al cobro del límite máximo establecido en el artículo 37 de la LPDC.
- h. **Sistema electrónico de verificación:** SERNAC contará con un sistema electrónico, expedito y seguro que permita a aquellas personas que incorrectamente sean receptoras de actuaciones de cobranza (por ser terceros ajenos a la deuda, por no estar vigente la deuda o por haberse iniciado un procedimiento judicial de cobro o concursal), solicitar al proveedor y a la empresa de cobranza que verifiquen adecuadamente la información y suspendan las actuaciones, cuando corresponda.
- i. **Honorarios profesionales y gastos operacionales derivados de acuerdos de renegociación, repactación o de otra modalidad de pago convenida:** se considerarán gastos de cobranza extrajudicial los honorarios de profesionales en que se haya incurrido para la realización de las actuaciones (abogados, procuradores o similares), incluyendo aquellos devengados con ocasión de un acuerdo de renegociación, repactación o de otra modalidad de pago de la deuda vencida.

Sin embargo, no se considerarán gastos de cobranza extrajudicial los gastos operacionales que se irroguen con ocasión de un acuerdo de renegociación, repactación o de otra modalidad acordada entre el proveedor y el consumidor (gastos de notaría, impuestos, entre otros).

- j. **Deber de registro y almacenamiento y tratamiento información:** los proveedores y las empresas de cobranza extrajudicial deberán registrar todas las gestiones útiles y las actuaciones de cobranza extrajudicial llevadas a cabo respecto a cada consumidor y tercero garante, cuando corresponda, incluyendo aquellos contactos telefónicos o visitas en que no se ha logrado su contacto efectivo. Dicho registro deberá incluir, respecto de cada actuación, una serie de menciones tales como código que permita la identificación del consumidor, identificación del producto o servicio, monto y fecha de vencimiento de la deuda, medio de contacto utilizado, fecha y hora de la actuación, registro de indicaciones efectuadas por el consumidor, entre otros. Esta información, deberá



asimismo ser almacenada en formato digital y a través de un archivo que permita procesamiento de datos.

III. Entrada en vigencia del Reglamento

El Reglamento, entrará en vigencia seis 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.