

**APRUEBA REGLAMENTO  
SOBRE PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

Núm. \_\_.- Santiago, \_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.- Vistos: Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 de la Constitución Política de la República de Chile; la ley N° 21.062, que establece nuevas obligaciones a proveedores de crédito y a empresas de cobranza extrajudicial; el decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, 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; 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 08 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.

2. 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.

3. 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.

**TÍTULO I**

## DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1°.- Objeto.** El presente reglamento, en adelante, "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 2°.- 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 dinerarias que tengan su origen en cualquier clase de operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor y a las de 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 3°.- 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 entenderá 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.

**2) Actuación de cobranza judicial:** actividad realizada por el proveedor, en forma directa y/o a través de terceros, que se inicia una vez proveída y notificada válidamente la correspondiente medida prejudicial, gestión preparatoria de la vía ejecutiva o demanda, según corresponda, y que comprende todas aquellas actuaciones conducentes a obtener el pago de la deuda vencida a través de un procedimiento judicial.

**3) Consumidor:** persona natural o jurídica que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, un bien, producto o servicio, sea o no financiero, 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 financiada 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.

**4) Contacto telefónico:** actuación en la cual el encargado de la cobranza extrajudicial llama al número telefónico del Consumidor y éste contesta dicho llamado.

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

**5) 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.

**6) Deuda vencida:** obligación dineraria compuesta por el saldo de precio o por la o 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.

7) **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.

8) **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.

9) **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.

10) **Gastos de cobranza extrajudicial:** suma de dinero representativa del costo que efectivamente irroga al proveedor la realización de las Actuaciones de cobranza extrajudicial de una Deuda vencida, de acuerdo **al Tarifado de actuaciones** de cobranza extrajudicial informado al Consumidor o al tercero garante, en su caso, al momento de contratar el producto o servicio.

11) **Gestión útil:** corresponde a la o las primeras Actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas sin cargo alguno para el Consumidor, dentro de los quince días 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. Para todos los efectos, la Gestión útil es considerada una Actuación de cobranza extrajudicial.

12) **Horas hábiles:** son aquellas que median entre las ocho y las veinte horas de los días hábiles.

13) **Ley:** corresponde a la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y sus modificaciones.

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

15) **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.

16) **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.

**17) Procedimiento concursal:** tiene el significado que a dicho término se le asigna en el artículo 2º, 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.

**18) Proveedor:** persona natural o jurídica, de carácter público o privado que habitualmente desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes y productos o de prestación de servicios a Consumidores, sean o no financieros, por los que se cobre un precio, tarifa o intereses, habiéndose pactado que el pago de las obligaciones dinerarias del Consumidor sea efectuado en un determinado plazo o número de cuotas o que el precio o tarifa haya sido financiada por dicha persona por medio de un crédito directo.

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.

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

**20) Tarifado de actuaciones de cobranza extrajudicial:** tabla informativa elaborada por el Proveedor, que incorpora un 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. Dicho tarifado debe ser informado por escrito al Consumidor al momento de la contratación, y al tercero garante, según corresponda, por medio del documento o ficha explicativa regulado en el artículo 17 J de la Ley.

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

**22) Visita:** actuación en la que el Encargado de la cobranza extrajudicial concurre a la Morada del Consumidor y logra comunicarse con éste.

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, estas 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 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, 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 siguientes a esta, el Encargado de cobranza deberá realizar a lo menos una Gestión útil 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 útil 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 útil, la cantidad máxima que se podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos se reducirá en 0,2 unidades de fomento.

**Artículo 7°.- Modalidades de la cobranza extrajudicial.** Las Actuaciones de cobranza extrajudicial sólo podrán realizarse en Días y Horas hábiles conforme al Tarifado de actuaciones de cobranza extrajudicial, modalidades y procedimientos

informados al Consumidor al tiempo de la contratación o aquellos informados de conformidad al artículo 8° siguiente.

En el caso de los terceros garantes, las Actuaciones de cobranza extrajudicial sólo podrán realizarse conforme al Tarifado de actuaciones de cobranza extrajudicial, 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.

Si dichas modalidades y procedimientos contemplasen que las Actuaciones de cobranza extrajudicial sean realizadas por un tercero por cuenta del proveedor, se deberá identificar a la correspondiente Empresa de cobranza, indicar los horarios en que aquellas podrán llevarse a cabo y la eventual información que podrá proporcionarse a tal Empresa de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, la que deberá limitarse a aquella que resulte indispensable para la realización de la gestión respectiva, conforme al contenido previsto en el artículo 11 del presente Reglamento.

**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 la actualización del Tarifado de actuaciones de cobranza extrajudicial y 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°.- 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 presente Reglamento.

**Artículo 10.- Actualización de la información.** El Proveedor y la Empresa de cobranza deberán mantener actualizada toda información relativa a la Deuda vencida y respecto a 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.

**Artículo 11.- 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 12.- 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 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 costos o 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 y se efectuará conforme al Tarifado de actuaciones de cobranza extrajudicial informado al Consumidor.

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 informarles que podrán 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, en especial, requerir el envío por escrito de la información señalada en los numerales precedentes en los términos previstos en el artículo 15 del presente Reglamento.

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 13.- De la forma de realizar las Actuaciones de cobranza extrajudicial.** Toda Actuación de cobranza extrajudicial deberá realizarse por un medio idóneo para comunicar al Consumidor la información íntegra referida en el artículo precedente, de manera inmediata e inequívoca, y que, además, 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.

En caso que las características y limitaciones del medio utilizado impidiesen incorporar toda la información íntegra referida en el artículo 15 del presente Reglamento, la comunicación deberá permitir el acceso completo a tal información y su posibilidad de almacenamiento.

**Artículo 14.- Formato de información de las Actuaciones de cobranza extrajudicial.** Los Encargados de la cobranza extrajudicial deberán utilizar el siguiente formato al realizar las Actuaciones de cobranza. El formato deberá llevar el título de "Informativo de su deuda atrasada" en caso de tratarse de una Gestión Útil y el título de "Notificación de cobranza extrajudicial" para las demás Actuaciones de cobranza extrajudicial:

[TÍTULO QUE CORRESPONDA SEGÚN ARTÍCULO 14 DEL REGLAMENTO]

Fecha emisión: dd/mm/aaaa

**INFORMACIÓN GENERAL**

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

Este documento contiene información sobre la situación de su deuda atrasada respecto del producto que se individualiza a continuación. Este documento es enviado a Ud. en cumplimiento del Reglamento sobre Cobranza Extrajudicial y refleja la situación de su deuda a la fecha de su emisión.

Proveedor:

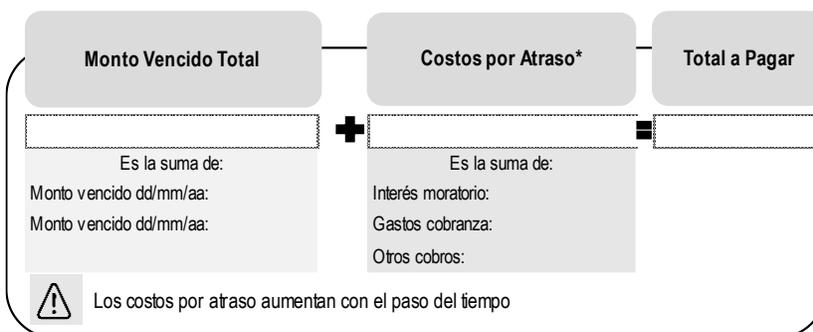
RUT:

Tipo de Producto:

Identificador producto:

Fecha suscripción:

Empresa cobranza:



Resumen de su Deuda Sin Atraso		
Costo Total del Crédito [Deuda] por pagar	Cuota mensual a pagar	Plazo próxima

\* Estos montos podrán variar de acuerdo al valor de la UF al momento del pago

**MODALIDADES DE PAGO**

A continuación se expone un resumen de las modalidades que ofrece el proveedor para el pago de su deuda. Evalúe estas opciones y considere la opción de solicitar financiamiento en otra institución financiera, antes de tomar una decisión. **Un Costo Total más bajo significa un menor costo para usted.**

Modalidad de pago	Monto	Abono requerido*	Plazo (meses)	Tasa de interés	CAE	Valor cuota mensual	Costo Total del Crédito [Deuda] por Pagar

Plazo de suscripción:

Contacto sobre modalidades de pago:

**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
<b>Total interés moratorio</b>			

**GASTOS DE COBRANZA:**

Los Gastos de Cobranza corresponden a los costos en que incurre el proveedor por las actuaciones 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. Sólo se pueden cobrar al deudor los gastos de 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: [semac.cl/app/calculadora\\_financiera/](http://semac.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	Valor Unitario (en unidades de fomento)	Cantidad gestiones realizadas	Fecha(s) de la gestión	Total (en unidades de fomento)
Correo electrónico				
Carta certificada				
Contacto telefónico				
SMS o mensajería				
Visita presencial				
Honorarios profesionales				
<b>Total Gastos de Cobranza (en unidades de fomento)</b>				
<b>Total Gastos de Cobranza (en pesos)</b>				

**OTROS COBROS:**

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

Monto total de otros cobros	
Tipo de cobro 1	
Tipo de cobro 2	
Tipo de cobro 3	
<b>Total Otros Cobros</b>	

---



---

**DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

---



---

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

**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. desconoce la deuda contenida en este documento, el encargado de la cobranza deberá suspender inmediatamente 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.

**Horario.** Las actuaciones de cobranza extrajudicial sólo se pueden realizar de Lunes a Sábado, entre las 08:00 y 20:00hrs, 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.** 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.

**Denunciar.** En caso de incumplimiento podrá reclamar ante el SERNAC ([www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)) y/o denunciar ante el Juzgado de Policía Local.

---



---

**Canales de Contacto**

---



---

email / telefono / dirección

**Artículo 15.- Envío de la información por escrito.-** Si el medio de comunicación utilizado para la Actuación de cobranza extrajudicial es verbal, el Consumidor siempre podrá solicitar al Encargado de la cobranza extrajudicial el envío por escrito de la información conforme a lo establecido en el artículo 12 del presente Reglamento. Este derecho deberá ser explícitamente informado al Consumidor, consultándole la dirección postal o electrónica a la que requiere sea realizado tal envío.

Si el Consumidor guardare silencio sobre el ejercicio de este derecho, una vez transcurridos quince días 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.

### **Párrafo 3°**

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

**Artículo 16.- 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. En razón de lo anterior, las referidas actuaciones serán llevadas a cabo a través de medios idóneos y no podrán utilizar lenguaje amenazante, obsceno o agresivo, amenazar con el uso de la violencia, ni realizar cualquier acción que constituya una práctica abusiva basada en el acoso y hostigamiento.

**Artículo 17.-** Limitaciones aplicables a las Visitas y Contactos telefónicos. 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 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 a la Morada 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, tales como lugares públicos, domicilios de parientes o domicilios laborales.

En aquellos casos en que las referidas actuaciones no logren el contacto efectivo con el Consumidor, y en razón de los principios consagrados en el artículo 4 del presente Reglamento, el Encargado de la cobranza extrajudicial deberá dejar pasar un tiempo prudente para realizar un nuevo intento de contacto, el que no podrá ser inferior a dos horas desde el último efectuado.

El Consumidor podrá, en cualquier momento, solicitar que los Contactos telefónicos o las Visitas a la Morada se realicen en un determinado intervalo de tiempo dentro de Horas hábiles, debido a que, por razones laborales, sólo es posible atender el contacto en ciertos días y horas, o a fin de evitar que el contacto sea intentado en momentos en que parientes y otros terceros estén presentes u otra justificación, solicitud que deberá ser aceptada sin más trámite por el Encargado de la cobranza extrajudicial. Sin embargo, si intentadas las Actuaciones de cobranza extrajudicial en los horarios indicados no ha sido posible contactar al Consumidor en dos días distintos, los nuevos intentos de contacto podrán realizarse en cualquiera de los Días hábiles y Horas hábiles permitidas.

**Artículo 18.- Limitaciones aplicables a las actuaciones realizadas a través de otros medios de comunicación.** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, en ningún caso el Encargado de la cobranza podrá efectuar más de dos actuaciones por Semana calendario, a través de otros medios de comunicación, 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 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.

**Artículo 19.- 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.

**Artículo 20.- 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 21.- 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, pudiesen implicar que la existencia de la Deuda vencida o la información contenida en la correspondiente gestión 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 12 del presente Reglamento.

No se considerarán terceros ajenos a la Deuda vencida a los representantes legales del Consumidor. 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 la relación con el tercero que no importa ajenidad para los fines del presente artículo antes de efectuar la entrega de la información a la que se refiere el artículo 12 del presente Reglamento.

**Artículo 22.- Suspensión del Procedimiento de cobranza extrajudicial.** En caso que el Consumidor desconozca la existencia de 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.

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. 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 23.- 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 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 irrogue.

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 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 24.- 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, conforme al Tarifado de las actuaciones

de cobranza extrajudicial informado al Consumidor, en cumplimiento del presente Reglamento.

**Artículo 25.- 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 26.- Sobre la pluralidad de actuaciones de cobranza extrajudicial.** Los límites máximos indicados en el artículo 25 del presente Reglamento deben ser calculados 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 27.- 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 la fecha en que el Consumidor hubiese sido judicialmente reconvenido por el Proveedor para efectos de su cobro.

**Artículo 28.- 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 25 del presente Reglamento.

**Artículo 29.- 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 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 el monto en unidades de fomento correspondiente a cada una de ellas.

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 30.- 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 ÚTILES Y ACTUACIONES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

**Artículo 31.- Del deber de registro.** 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 de cobranza extrajudicial, a lo menos, las siguientes menciones:

- 1) Un código identificador único, creado al efecto, que permita, de requerirse, la individualización 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 o servicio, financiero o no financiero, 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 útil.
- 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 en que la Actuación de cobranza extrajudicial fue realizada.
- 13) Hora en que la Actuación de cobranza extrajudicial fue realizada.
- 14) Registro de contacto efectivo, indicando, respecto de cada contacto telefónico y visita realizada, si logró comunicarse con el Consumidor.

15) Registro de indicaciones efectuadas por el Consumidor, respecto a algunos de los supuestos previstos en el artículo 22, inciso tercero, del 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 32.- Del deber de almacenamiento.** Los Proveedores y las Empresas de cobranza deberán almacenar la información referida en el artículo 31 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 33°.- 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.

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, el Servicio Nacional del Consumidor podrá solicitar la entrega de toda o parte de la información que tuviesen registrada respecto a todas las Actuaciones de cobranza extrajudicial, así como cualquier otra información necesaria para fines de fiscalización.

#### **TITULO IV**

## **INFRACCIONES Y ACCIONES PARA HACER EFECTIVA LA RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR**

**Artículo 34°.- 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 35.- 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 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.

**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 contado desde la publicación del presente reglamento.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de contratos celebrados en forma previa a la entrada en vigencia de este Reglamento, el Tarifado de actuaciones de cobranza extrajudicial deberá ser entregado junto con el formulario de información de las Actuaciones de cobranza extrajudicial establecido en el artículo 14, al momento de la primera Gestión útil.

Anótese, tómesese razón y publíquese. - SEBASTIÁN PIÑERA  
ECHEÑIQUE, Presidente de la República. -Lucas Palacios  
Covarrubias, Ministro de Economía Fomento y Turismo. -