

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 incorporó 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, se 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. Esta ley estableció que las actuaciones de cobranza extrajudicial 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 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

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.

trabajado en la redacción de un Reglamento de Cobranza Extrajudicial (“el Reglamento”). Dentro de las principales medidas establecidas en el Reglamento, podemos mencionar:

- a. **Solo podrán cobrarse las actuaciones efectivamente realizadas:** solo se podrán considerar gastos de cobranza extrajudicial aquellos que correspondan a actuaciones efectivamente realizadas, que hayan implicado un contacto efectivo con el consumidor y que se efectúen una vez transcurridos **20 días hábiles** desde la fecha de la mora o simple retardo. Para lo anterior, cada actuación deberá ser debidamente **registrada**, siendo improcedente cobrar, de forma automática, el límite máximo establecido en el artículo 37 de la LPDC.
- b. **Gestión temprana obligatoria y sin costo para el consumidor:** el proveedor deberá realizar, dentro de los primeros 15 días hábiles desde el vencimiento de la deuda, al menos una gestión temprana destinada a informar al consumidor sobre la existencia de la mora o simple retardo. Esta gestión será siempre de cargo exclusivo del proveedor y no tendrá costo alguno para la persona consumidora. Si no la realiza, se reduce el tope de gastos de cobranza en 0,2 UF.
- 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 y empresa de cobranza, mención precisa de los contratos, liquidación de intereses, mención de los gastos de cobranza, la posibilidad de pagar la obligación adeudada y las modalidades de pago.

Adicionalmente, se establece un **formato único y obligatorio para la entrega de la información de las actuaciones de cobranza extrajudicial**, el que deberá ser utilizado para la realización de todas ellas, incluyendo a las gestiones tempranas. En dicho formato, dividido en distintas secciones, se deberá indicar la información general, el resumen de la deuda, las modalidades de pago, el detalle de los costos por atraso, derechos del

consumidor, canales de contacto, entre otros elementos y definiciones relevantes para la persona consumidora.

- 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.

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. **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.
- h. **Deber de registro y almacenamiento y tratamiento de la información:** los proveedores y las empresas de cobranza extrajudicial deberán registrar todas las gestiones tempranas 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 ser

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

III. Entrada en vigencia del Reglamento

El 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.