



ALERTA LEGAL

LEY 21.320 MODIFICA LA LEY 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN MATERIA DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y OTROS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

La Ley 21.320, publicada en el Diario Oficial el 20 de abril de 2021, que modifica la Ley 19.496, introduce ciertas modificaciones que apuntan a dar mayores protecciones a los consumidores frente a los distintos acreedores y sus cobros extrajudiciales por distintos medios de contacto, como asimismo, la contingencia sanitaria en la que nos encontramos. Estas son las principales y más importantes modificaciones:

1. NUEVOS DEBERES DE INFORMACIÓN:

Se introducen nuevas obligaciones para los proveedores respecto a la información que deben poner a disposición de los consumidores cuando exhiban bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías. Así, deberán informar:

- El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d)¹;
- La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción.

2. RESPECTO A LA COBRANZA EXTRAJUDICIAL:

- Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, deberán informar además al deudor **el o los medios de contacto para que el consumidor pueda comunicarse, respecto de las actuaciones de cobranza extrajudicial.**
- **Las actuaciones de cobranza extrajudicial**, cualquiera sea su naturaleza, medio de comunicación o momento en que se realicen, **deberán ajustarse a los siguientes principios:**
 - (i) Proporcionalidad;
 - (ii) Razonabilidad;
 - (iii) Justificación;
 - (iv) Transparencia;
 - (v) Veracidad;
 - (vi) Respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor y privacidad del hogar.

¹ d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad.



ALERTA LEGAL

Se entenderá que no se da cumplimiento a los principios individualizados, cuando:

- a. El proveedor del crédito o la empresa de cobranza efectúe más de un contacto telefónico o visita por semana, con el objeto de poner en conocimiento del deudor la información a que se refiere el inciso sexto.
 - b. Cuando, respecto de otras actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas a través de otros medios, tales como correspondencia por correo, mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea, se realicen más de dos gestiones por semana, las que deberán contar con una separación de, al menos, dos días.
 - c. 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 toda especie; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas a la morada del deudor o llamados telefónicos durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.
- Los proveedores o las empresas de cobranza deberán registrar, almacenar y mantener disponible el tipo y frecuencia de las gestiones que realicen por cada deudor por un plazo de al menos dos años, contado desde su realización.
 - Se deberá poner **término inmediato a las actuaciones de cobranza extrajudicial** una vez emplazado el consumidor en un juicio de cobro o iniciado a su respecto un procedimiento concursal.
 - En las denuncias, demandas o querellas que se formulen por infracción a las conductas prohibidas en este artículo, el tribunal competente, de oficio o previa solicitud del Servicio o del particular afectado, podrá disponer la **suspensión inmediata de las actuaciones de cobranza extrajudicial**, cuando los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten.
 - Además, un **reglamento** determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas precedentemente.

3. EXTENSIÓN A LAS OPERACIONES DE CRÉDITO DE DINERO Y OPERACIONES DE CONSUMO:

Sera aplicable, asimismo, a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador, lo siguiente:



ALERTA LEGAL

- Lo señalado en el artículo 39 B:
 - a. Que, si se cobra extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida o de las cuotas impagas, incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una persona para estos efectos.
 - b. Lo anterior no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba. En esos casos, por la recepción del pago terminará el mandato que hubiere conferido el proveedor, quien deberá dar aviso inmediato al mandatario para que se abstenga de proseguir en el cobro, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que establece el artículo 2158 del Código Civil.
- Lo señalado en el inciso primero, letra f), y en los incisos tercero y siguientes del artículo 37:
 - a. Que el proveedor deberá **informar la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos** que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.
 - b. Incisos tercero y siguientes del artículo 37:
 - (i) No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes.
 - (ii) En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.
 - (iii) El proveedor del crédito deberá realizar siempre a lo menos una gestión útil, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento impago. Si el proveedor no realizara oportunamente dicha



ALERTA LEGAL

gestión, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos indicados en el inciso anterior, se reducirá en 0,2 unidades de fomento.

(iv) Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

(v) Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

(vi) Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, deberán informar al deudor lo siguiente:

- Individualización de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda;
- Mención precisa del o de los contratos, de su fecha de suscripción, de la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o de aquella en que se incurrió en mora y del monto adeudado;
- 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;
- En el caso que sean aplicables costos o gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen de conformidad a la ley, 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, y 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 numerales precedentes.
- En caso de 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.
- El o los medios de contacto para que el consumidor pueda comunicarse, respecto de las actuaciones de cobranza extrajudicial.

(vii) En ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o



ALERTA LEGAL

comercial, debiendo indicar expresamente que no se trata de un procedimiento que persiga la ejecución de los bienes del deudor.

(viii) El proveedor del crédito o la empresa de cobranza deberán resguardar que la información dispuesta en cumplimiento de los numerales precedentes sólo sea de conocimiento del deudor, evitando cualquier acción que haga pública esta información.

(ix) Asimismo, será aplicable a estas operaciones, lo desarrollado en el apartado número dos de esta presentación, el que trata las modificaciones realizadas a la cobranza extrajudicial.

- Se aplicará lo dispuesto en los incisos tercero y siguientes del artículo 37, y en los artículos 39 y 39 B, a todos los proveedores y a todas las **operaciones de consumo** regidas por esta ley, aun cuando no involucren el otorgamiento de un crédito al consumidor.
- Se incorpora el siguiente artículo 6° transitorio: “Durante la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, a propósito de la pandemia de **COVID-19**, declarado por el decreto supremo N°104, de 18 de marzo de 2020, y sus sucesivas prórrogas, y **por los sesenta días posteriores al término de la última de ellas, las llamadas o visitas de cobranza extrajudicial a que se refiere el artículo 37 de esta ley podrán realizarse sólo dos veces al mes, respecto de cada deudor”.**

Mayor información:

Rebeca Zamora rzamora@hdycia.cl