

MINISTERIO DE ECONOMÍA SOMETE A CONSULTA PÚBLICA NUEVO REGLAMENTO SOBRE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

El 9 de septiembre de 2025, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, junto con el SERNAC, **inició un proceso de consulta pública** respecto de una nueva propuesta de **Reglamento sobre Cobranza Extrajudicial**.

Esta iniciativa **busca implementar los mandatos de las Leyes N°21.062 y N°21.320**, que modificaron la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en esta materia.

El **Reglamento regula la forma, condiciones y requisitos para el cumplimiento de estas obligaciones, estableciendo un marco detallado** para las comunicaciones con los deudores, los procedimientos de cobranza, los límites de contacto, los gastos cobrables y las obligaciones de registro y resguardo de la información.

Principales disposiciones del Reglamento:

•Diferenciación de comunicaciones

- Se distinguen los recordatorios preventivos de vencimiento (solo con autorización del consumidor y sin costo) de las actuaciones de cobranza extrajudicial, que solo pueden iniciarse a partir del día hábil siguiente al vencimiento de la obligación.

•Estandarización de la información al deudor: “Notificación de Cobranza Extrajudicial”

- Se crea un formato único y obligatorio, con información mínima: monto de la deuda, intereses, gastos de cobranza, modalidades de pago y derechos del consumidor.
- Incluye secciones específicas: resumen de la deuda, tabla de opciones de pago, detalle de costos por atraso, límites de contacto, confidencialidad, prohibición de aparentar escritos judiciales y canales de contacto.

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

•Procedimiento y gestión temprana obligatoria

- Las actuaciones deben realizarse solo en días y horas hábiles (lunes a sábado, 08:00 a 20:00 horas).
- Se establece una gestión temprana dentro de los primeros 15 días hábiles de mora, gratuita y de cargo exclusivo del proveedor.
- En la contratación se debe informar expresamente cómo se realizará la cobranza (directa o por terceros).

•Limitaciones estrictas de contacto

- Máximo 1 contacto telefónico o visita presencial por semana calendario.
- Hasta 2 actuaciones adicionales por medios escritos/digitales, con separación mínima de 2 días hábiles entre ellas.
- Se prohíben comunicaciones que aparenten ser judiciales o contengan referencias a embargos o registros en bases de datos comerciales.

•Protección de la privacidad del deudor

- Estrictas restricciones sobre quién puede recibir información de la deuda.
- Antes de entregar información en llamadas o visitas, se debe verificar adecuadamente la identidad del interlocutor.

•Suspensión del procedimiento y plataforma SERNAC

- El cobrador debe suspender la gestión en casos de pago, inicio de cobranza judicial o procedimientos concursales.
- El SERNAC implementará una plataforma electrónica para que los consumidores soliciten la suspensión de la cobranza extrajudicial.

•Gastos de cobranza

- Solo podrán cobrarse los costos efectivamente incurridos en actuaciones que impliquen contacto real con el consumidor, y solo después de 20 días hábiles de mora.
- Deben respetarse los límites del artículo 37 de la LPDC.

•Registro y almacenamiento de la información

- Los proveedores y empresas de cobranza deberán registrar y almacenar digitalmente cada actuación por un plazo mínimo de 2 años.

•Entrada en vigencia y adecuación de contratos

- El Reglamento entrará en vigor 12 meses después de su publicación.
- Los contratos de adhesión deberán modificarse mediante anexos enviados a los consumidores dentro de los 90 días hábiles siguientes a su publicación.

Participación en la consulta pública:

El proceso de consulta estará abierto hasta el **1 de octubre de 2025**.

Los interesados podrán enviar sus comentarios en el [sitio del Ministerio de Economía](#).

Autores: Mónica Pérez; Aldo Molinari; Eduardo Reveco