

## ➤ NUEVA LEY NO. 21.320 MODIFICA LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Con fecha 20 de abril de 2021 se publicó en el Diario Oficial la Ley No. 21.230 (la "Ley"), que modifica la Ley No. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPDC") en materia de cobranza extrajudicial y otros derechos del consumidor.

La Ley tendrá una vigencia inmediata e introdujo una serie de modificaciones en cuanto a los principios que regulan los procesos de cobranza extrajudicial, ciertos deberes y límites legales impuestos a los proveedores. De esta forma, se establece que para efectuar cobranzas existirá un límite de un contacto telefónico o visita por semana, entre otras restricciones que protegen a los consumidores.

A continuación, un detalle de sus principales contenidos:

### I. Principios que inspiran a toda actuación de cobranza extrajudicial

La Ley modifica el artículo 37 de la LPDC con el fin de establecer que las actuaciones de cobranza extrajudicial, cualquiera sea su naturaleza, medio de comunicación o momento en que se realicen, deberán ajustarse a los principios de:

1. Proporcionalidad
2. Razonabilidad
3. Justificación
4. Transparencia
5. Veracidad
6. Respeto a la dignidad & a la integridad física y psíquica del consumidor
7. Privacidad del hogar.

### II. Actuaciones que transgredirían los principios que inspiran a toda cobranza extrajudicial

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

1. 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 destinada a obtener el pago de la deuda.
2. Respecto de otras actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas a través de otros medios (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.

### III. Nuevas obligaciones en la gestión de cobranzas extrajudiciales y medida cautelar de suspensión de actuaciones de cobranzas

1. Plazo mínimo de 2 años para almacenar gestiones de cobranza por cada 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.



La información contenida en esta alerta fue preparada por Carey y Cía. Ltda. sólo para fines educativos e informativos y no constituye asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.  
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.  
Las Condes, Santiago, Chile.  
[www.carey.cl](http://www.carey.cl)

2. Término inmediato de actuaciones de cobranza extrajudicial una vez emplazado judicialmente un deudor en una cobranza judicial o una vez requerido un procedimiento concursal en su contra.
3. Medida cautelar de suspensión inmediata de actuaciones de cobranza extrajudicial: 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

La Ley precisa que un reglamento especial determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en el artículo 37 de la LPDC.

#### ***IV. Nuevo límite de dos llamadas o visitas de cobranza extrajudicial al mes mientras dure el estado de excepción constitucional***

Finalmente, la Ley incorpora un nuevo artículo transitorio a la LPDC, estableciendo que durante la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, a propósito de la pandemia de Covid-19, y por los 60 días posteriores al término de la última de sus prórrogas, **las llamadas o visitas de cobranza extrajudicial podrán realizarse solo dos veces al mes, respecto de cada deudor.**