

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

Ley vigente Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores	Proyecto de ley aprobado por la Cámara de Diputados	Modificaciones introducidas por la Comisión de Economía	Texto final
Párrafo 3° Del crédito al consumidor	PROYECTO DE LEY:		PROYECTO DE LEY
Artículo 37 ¹ .- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información: a) 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); b) 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; c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés: 1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito. 2. Gastos notariales. 3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía. 4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor. 5. Cualquier otro importe permitido por ley; d) Las alternativas de monto y número de	“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:		“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1 Los incisos están enumerados seguidos de un /: por ejemplo, “2/”, es inciso 2.

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

pagos a efectuar y su periodicidad;

e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y

f) 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."

g) Los efectos del incumplimiento del crédito concedido y los efectos procesales del ejercicio de la acción ejecutiva en los casos que corresponda, tales como el embargo, el retiro y remate de bienes, entre otros, de conformidad al reglamento.

2/ 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

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. 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.

3/ 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 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.

4/ 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 ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

5/ 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

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

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.

6/ 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:

1) Individualización de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda;

2) 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;

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;

4) 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;

5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y

6) Los derechos que le asisten en

Artículo único

N°1

“1.- Modifícase el artículo 37 del siguiente modo:

a.- Incorpórase en el inciso sexto, que pasa a

1.- Modifícase el artículo 37 del siguiente modo:

a) Incorpórase, en el inciso sexto, un numeral 7), nuevo, del siguiente tenor:

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

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 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.

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

8/ 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.

9/ Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en

ser inciso séptimo, un numeral 7), nuevo, del siguiente tenor:

“7) El o los medios de contacto para que el consumidor pueda comunicarse, respecto de las actuaciones de cobranza extrajudicial.”.

“7) El o los medios de contacto para que el consumidor pueda comunicarse, respecto de las actuaciones de cobranza extrajudicial.”.

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

los incisos precedentes. 10/ Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor 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.		b.- Considérase el actual inciso noveno como inciso final. c.- Sustitúyese el inciso décimo del artículo 37, por los siguientes:	b) Considérase el actual el inciso noveno como inciso final. c) Sustitúyase el inciso décimo del artículo 37, por los siguientes:
--	--	--	---

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

	1. Agrégase en el inciso décimo del artículo 37, a continuación del punto y aparte, que pasa a ser punto y seguido, la siguiente oración: “Adicionalmente, en el proceso de cobranza extrajudicial no podrá realizarse más de un llamado diario por cliente de comunicación efectiva”.	“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 y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar. Se entenderá que no se da cumplimiento a los principios individualizados en el inciso precedente, cuando 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. Del mismo modo, se entenderá que no se da cumplimiento a dichos principios 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. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no	“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 y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar. Se entenderá que no se da cumplimiento a los principios individualizados en el inciso precedente, cuando 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. Del mismo modo, se entenderá que no se da cumplimiento a dichos principios 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. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de ninguna clase de
--	---	---	---

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

11/ Sin perjuicio de lo anterior, cuando se	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, contados 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	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, contados 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.”.
--	--	--

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).		actuaciones de cobranza extrajudicial, cuando los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten.”. d.- Considérese el actual inciso décimo primero como inciso segundo.”. (Letras a) y b), artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad, 3x0; letra c), indicación N° 2, con modificaciones, unanimidad, 3x0, salvo la primera parte del inciso doce, nuevo, entre “no podrán” y “toda especie”, que fue aprobado por 3 votos a favor y 1 abstención; indicación N° 3, con modificaciones, unanimidad, 3x0; indicación N° 4, con modificaciones, unanimidad, 4x0; y artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5x0, salvo el inciso final, unanimidad 4x0; letra d), artículo 121 del Reglamento del Senado. Unanimidad, 5x0).	d) Considérase el actual inciso décimo primero como inciso segundo.
---	--	---	--

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

Artículo 39 A.- Asimismo, constituyen infracciones a esta ley la exigencia de gastos de cobranza superiores a los establecidos en el inciso segundo del artículo 37, o distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo a la letra e) del mismo artículo; la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso quinto del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud del inciso tercero del mismo artículo o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso cuarto del referido artículo 37, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38. Artículo 39 B.- 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. Lo anterior no obsta a que		o o o Introducir los siguientes números 2, 3 y 4, nuevos, del siguiente tenor: “2.- Derógase el artículo 39 A. 3.- Sustitúyase el inciso tercero del artículo 39 B por el siguiente:	2.- Derógase el artículo 39 A. 3.- Sustitúyase el inciso tercero del artículo 39 B por el siguiente:

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

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 dispuesto en este artículo, en el artículo 37, letra e) e incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, y en el artículo 39 A será aplicable, asimismo, a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador. Artículo 39-C.- No obstante lo señalado en el epígrafe del presente párrafo 3º, se aplicará lo dispuesto en el inciso quinto del artículo 37 a todas las operaciones de consumo regidas por esta ley, aun cuando no involucren el otorgamiento de un crédito al consumidor.		“Lo dispuesto en este artículo, en el inciso primero, letra f), y en los incisos tercero y siguientes del artículo 37, será 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.”. 4.- Reemplázase el artículo 39 C por el siguiente: “Artículo 39 C.- No obstante lo señalado en el	“Lo dispuesto en este artículo, en el inciso primero, letra f), y en los incisos tercero y siguientes del artículo 37, será 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.”. 4.- Reemplázase el artículo 39 C por el siguiente:
---	--	--	--

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

		epígrafe del presente párrafo 3º, 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.”. (N°s. 2, 3 y 4, nuevos, artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad, 3x0). ° ° °	“Artículo 39 C.- No obstante lo señalado en el epígrafe del presente párrafo 3º, 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.”.
	2. Incorpórase el siguiente artículo 6º transitorio: “Artículo 6º.- 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, el tiempo en que éste sea prorrogado y los sesenta días posteriores a su término, las llamadas o visitas de cobranza extrajudicial a los que se refiere el inciso décimo del artículo 37 de esta ley podrán realizarse sólo dos veces al mes respecto de cada cliente.”. *****	N° 2 Pasa a ser N° 5, sustituyendo el artículo 6º transitorio que incorpora por el siguiente: “Artículo 6º.- 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.”. (Indicación N° 6, con modificaciones, unanimidad, 4x0).	5.- Incorpórase el siguiente artículo 6º transitorio: “Artículo 6º.- 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.”.

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobreprotección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe, correspondiente a los boletines números 13468-03 y 13573-03.

--	--	--	--