



Ley 21320

MODIFICA LA LEY Nº 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN MATERIA DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y OTROS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Publicación: 20-ABR-2021 | Promulgación: 14-ABR-2021

Versión: Única De : 20-ABR-2021

Url Corta: <http://bcn.cl/2oo49>



LEY NÚM. 21.320

MODIFICA LA LEY Nº 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN MATERIA DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y OTROS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente proyecto de ley, iniciado en las siguientes mociones refundidas:

- De los diputados Enrique Van Rysselberghe Herrera, Javier Hernández Hernández, Celso Morales Muñoz, Ramón Barros Montero, Gustavo Sanhueza Dueñas, Osvaldo Urrutia Soto, Renzo Trisotti Martínez, Joaquín Lavín León, Nicolás Noman Garrido y Nino Baltolu Rasera, correspondiente al boletín Nº 13.468-03.
- De las diputadas y diputados Paulina Núñez Urrutia, Erika Olivera De La Fuente, Ximena Ossandón Irarrázabal, Harry Jürgensen Rundshagen, Gonzalo Fuenzalida Figueroa, Andrés Longton Herrera, Hugo Rey Martínez y Sofía Cid Versalovic, del exdiputado Mario Desbordes Jiménez y de la exdiputada Marcela Sabat Fernández, correspondiente al boletín Nº 13.573-03,

Proyecto de ley:

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Modifícase el artículo 37 de la siguiente forma:

a) Intercálase el siguiente inciso segundo, nuevo:

"Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b) del inciso anterior.".

b) Incorpórase en el inciso sexto, que ha pasado a ser inciso séptimo, el siguiente numeral 7:

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

c) Suprímese el actual inciso noveno.

d) Sustitúyese el actual inciso décimo por los siguientes:

"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 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."

e) Incorpórase el siguiente inciso final:

"Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes.".

2. Derógase el artículo 39 A.

3. Sustitúyese el inciso tercero del artículo 39 B por el siguiente:

"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 epígrafe del presente párrafo 3°, 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.".

5. Incorpórase el siguiente artículo 6° transitorio:

"Artículo 6°.- 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.".".

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto, promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 14 de abril de 2021.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Lucas Palacios Covarrubias, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Lo que transcribe para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Julio Pertuzé Salas, Subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño.