

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA  
SOBRE GESTIONES DE COBRANZA  
EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0192**

**SANTIAGO, 21 MAR 2019**

**VISTO:** Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653, de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en la Ley N° 19.880; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; la resolución exenta N° 158 de 14 de marzo de 2019, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad; y la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también SERNAC, es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, la ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la función del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, en efecto, es una necesidad determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, entre ellas, las que protegen los créditos de los consumidores y, en particular, aquellas referidas a los mecanismos de cobranzas judiciales y extrajudiciales.

4.- Que, en virtud de lo anterior, mediante Oficio N° 01628, de fecha 24 de enero de 2019, se realizó una invitación a los representantes del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, en la que participaron gremios y asociaciones de consumidores, para que realizaran observaciones a las hoy llamadas "Guías de alcance jurídico" con sus

**Gobierno de Chile**

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

representados, las cuales fueron recogidas para efectos de la dictación de la presente circular interpretativa administrativa.

5. Que, por disponerlo así el artículo 3° de la ley N°19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública, por lo que

### RESUELVO:

**1. APRUEBA DOCUMENTO.** Apruébase el documento denominado "Circular Interpretativa sobre gestiones de cobranza extrajudicial y judicial", cuyo texto forma parte integrante de este acto administrativo.

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** La "Circular Interpretativa sobre gestiones de cobranza extrajudicial y judicial" será obligatoria para los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor.

**3. ACCESIBILIDAD.** El texto original de la "Circular Interpretativa sobre gestiones de cobranza extrajudicial y judicial" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

**4. ENTRADA EN VIGENCIA.** La presente resolución exenta entrará en vigencia en la fecha de la total tramitación de este acto administrativo.

**5. REVOCACIÓN.** De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto - a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.**

  
**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

I. INTRODUCCIÓN	4
<b>II. MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA LEY N° 21.062</b>	4
A. Cantidades máximas a cobrar por concepto de gastos de cobranza extrajudicial	6
B. Gestión útil	7
<b>C. Restricciones a la información entregada al consumidor</b>	7
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL</b>	8
<b>IV. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR EN EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL</b>	13
A. En relación a los porcentajes que se pueden cobrar por concepto de cobranza extrajudicial.	14
<b>B. En relación al plazo a partir del cual se puede cobrar gastos de cobranza extrajudicial.</b>	16
C. De la obligación del proveedor de comunicar si el procedimiento de cobranza se realizará directamente o por medio de terceros.	17
D. De los Derechos de los consumidores cuando se ha producido diputación para el cobro y sus efectos.	22
E. Sobre la aceleración extrajudicial del crédito.	23
F. De las conductas infraccionales con ocasión de actuaciones de cobranza extrajudicial.	23
<b>V. CRITERIOS QUE DEFINEN LA EXISTENCIA DE COBRANZA JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL.</b>	25
A. Respecto de obligaciones con plazo pendiente	25
B. Respecto de obligaciones con plazo vencido	26
<b>C. Respecto de la litis trabada para cobrar obligación incumplida</b>	27
<b>VI. DE LA COBRANZA JUDICIAL.</b>	29



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### I. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por finalidad exponer los criterios del Servicio Nacional del Consumidor respecto a materias relacionadas con la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En este caso en particular, circunscrito al área del consumo financiero, se exponen los criterios del Servicio acerca de la regulación de forma y fondo para las gestiones de cobranza extrajudicial y judicial que ha establecido la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

### II. MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA LEY N° 21.062

El legislador establece el deber del proveedor de informar si realizará el mismo, o a través de un tercero (empresa de cobranza) dichas gestiones, agregando materias, adicionales a las contempladas en el inciso primero, a informar en caso de que la cobranza extrajudicial se ejerza a través de una empresa externa, en dicho supuesto, además, deberá informar que las modalidades y procedimientos de cobranza pueden ser cambiados, las condiciones o requisitos para que proceda ese cambio, y las materias mínimas que deben informar las empresas externas, al consumidor al momento de iniciar la cobranza.

*“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.*

*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. Las empresas que realicen cobranza extrajudicial (...).”*

El deber de informar que pesa sobre los proveedores se vio robustecido en virtud de la reforma introducida por la Ley N° 21.062 que incorporó nuevos deberes de información específicos en el ámbito de la cobranza extrajudicial. El artículo 37 inciso VI de la LPC prescribe: *“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;*

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 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 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”.*

El artículo citado establece que los sujetos obligados son “*Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro*”, por lo tanto, aquella resulta obligatoria tanto si la cobranza se realiza por el acreedor del crédito de dinero como por su mandante o empresa externa. De igual forma, las obligaciones rigen “*al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda*”. Aquello incluye las llamadas telefónicas y las comunicaciones por escrito que realice cualquier proveedor a fin de realizar el cobro de sus acreencias. Así, la ley dispone que las empresas que realicen cobranza extrajudicial y aquellos proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, deberán entregar dicha información, descrita en el inciso VI del artículo 37, al consumidor deudor.

Dados todos los presupuestos anteriores, cada vez que el proveedor realice una gestión de cobranza de obligaciones impagas debe necesariamente otorgar toda la información que se señala en el artículo. Desde luego, una llamada telefónica, una carta o un correo electrónico deberán incluir todos estos datos cada vez que se realice dicha comunicación.

Lo anterior está en directa relación con la solemnidad en la entrega de información, incorporada por la Ley 21.062, a saber, el envío por escrito de la información entregada verbalmente por el proveedor en caso que el consumidor así lo requiera, o bien, en caso de que el consumidor guarde silencio al respecto. La única posibilidad que el proveedor pueda omitir su envío es que el consumidor rechace expresamente la remisión de la información por escrito. Además, no obstante que la Ley no señala un plazo para el envío, se debe entender que existe un plazo tácito en el sentido del Código Civil, es decir, que éste debe realizarse en el plazo indispensable para cumplirlo, lapso que naturalmente debe ser lo más pronto posible<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> “Artículo 37 inciso VI numeral 6) LPC: *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 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*”.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Del mismo modo, el número 4) del precitado inciso VI del artículo 37, enfatiza el deber, del proveedor, de informar al consumidor, al momento de comunicar el estado de morosidad en que se encuentra y compelerlo al pago, la forma expresa de la o las gestiones de cobranza realizadas, el monto de dichas gestiones, su causa y origen. En este sentido, la falta de comprobación, de la efectiva realización de la gestión de cobranza que se está cobrando al consumidor, generará responsabilidad infraccional del proveedor y, asimismo, la obligación de restituir todos aquellos cargos cobrados en exceso, de conformidad a lo establecido en el artículo 39 A de la LPC, a saber: *"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"*.

### **A. Cantidades máximas a cobrar por concepto de gastos de cobranza extrajudicial**

En el inciso II del artículo 37 de la LPC, el Legislador fija los porcentajes máximos que el proveedor puede cobrar por concepto de cobranza extrajudicial, señalando expresamente que los porcentajes **se aplican sobre el monto de la deuda vencida** a la fecha del atraso.

*"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. 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"*.

En este punto es importante recalcar **que el proveedor sólo puede cobrar por las gestiones efectivamente realizadas**<sup>2</sup>, erróneamente se ha interpretado que, a priori, el proveedor puede cobrar los porcentajes máximos, sin embargo, la norma es clara y no da lugar a segundas interpretaciones. La Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago se ha pronunciado al respecto señalando: *"6° Que, a juicio de esta Corte, el envío de la nota indicada no puede ser considerada como un gasto de cobranza, porque, en primer lugar, los documentos acompañados no permite concluir que efectivamente el recurrente incurrió en aquellos, porque los dos primeros señalados en el motivo 3° no dan cuenta de la contratación de servicios de papelerías para la*

<sup>2</sup> Todo lo destacado en la presente guía, es nuestro.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*impresión precisa del inserto de que se trata, y, en segundo lugar, porque la misiva se incorporó en el mismo sobre que contiene la boleta de servicio, la que el recurrente, de acuerdo a lo que dispone el artículo 56 del Decreto Supremo N° 67, que contiene el Reglamento de Servicio de Gas de Red, se encuentra obligado a entregar en la dirección del inmueble o de la instalación que recibe el servicio, a lo menos con quince días de anticipación a la fecha de su vencimiento, por lo que los otros documentos referidos en dicho fundamento no sirven para el propósito que se pretende al acompañarlos”<sup>3</sup>.*

### **B. Gestión útil**

El Legislador, en el inciso III del artículo 37 de la LPC, establece un deber para el proveedor, de realizar al menos una gestión útil de cobranza, sin cargo para el deudor, la que debe realizarse dentro de los 15 primeros días siguientes a cada vencimiento impago. Estableciendo una sanción civil frente a su incumplimiento, si no realiza oportunamente la gestión útil, el monto máximo que podrá cobrar, por concepto de gastos de cobranza en que efectivamente haya incurrido, son 0,2 UF.

*“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”.*

### **C. Restricciones a la información entregada al consumidor**

La Ley N° 21.062 incorpora un nuevo inciso VIII al artículo 37, el cual prescribe que el proveedor del crédito o la empresa de cobranza deben resguardar que la información que se entrega al consumidor para requerirlo de pago, dispuesta en el inciso VI, sólo sea de conocimiento del deudor, evitando cualquier acción que haga pública esta información. Se impone, por tanto, que existan mecanismos de autenticación del receptor de la comunicación acerca de la deuda. Así, en cada llamada telefónica el proveedor debe confirmar la identidad de la persona que está al otro lado de la línea telefónica, dado que sólo de esa forma puede garantizar que no está entregando información a personas distintas del deudor. Se prohíbe, del mismo modo, que el proveedor deje recados o mensajes con personas distintas del deudor, resguardando así la privacidad del consumidor.

Además, el legislador, en el inciso VII del artículo 37, prohíbe al proveedor comunicar al consumidor 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. Además, en el inciso VIII del artículo 37 de la LPC, el Legislador impone al proveedor, o la

<sup>3</sup> “METROGAS S.A. con SEC”, fallo del 29 de diciembre del año 2011, pronunciado por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago, en causa Rol N° 6932-2011.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

empresa de cobranza, el deber de resguardar que la información que se entrega, en virtud de este artículo, sólo sea de conocimiento del deudor.

*"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.*

*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".*

Por último, el Legislador, en el inciso X del artículo 37 de la LPC prohíbe que las gestiones de cobranza consideren el envío, al consumidor, de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros; visitas o llamadas telefónicas a la morada del deudor durante días y horas inhábiles, según lo dispuesto en el artículo 59 del CPC, y en general cualquier conducta que afecte la privacidad del hogar, convivencia normal de sus miembros o la situación laboral del deudor.

*"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".*

### **III. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

Con la finalidad de reducir a la mínima expresión la vulneración de los derechos de los consumidores, el legislador ha optado por regular los aspectos fundamentales del procedimiento de cobranza extrajudicial, determinando sus etapas, obligaciones y deberes tanto para el proveedor como para el consumidor, y estableciendo sanciones en caso de infracción a las disposiciones. Sin embargo, a pesar de la intención del legislador, y de la técnica legislativa empleada, siguen existiendo cuestiones controvertidas con ocasión de la cobranza extrajudicial que es necesario dilucidar o aclarar para poder brindar una efectiva protección a los derechos de los consumidores en esta materia.

Procedimiento de cobranza extrajudicial

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Según la RAE, la cobranza es "acción y efecto de cobrar", o bien, "intento de recuperación por parte de una institución o dependencia de una obligación de crédito vencida y no pagada, mientras que procedimiento es "Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa", y extrajudicial es "que se hace o se trata fuera de la vía judicial"<sup>4</sup>, entonces podemos definir el procedimiento de cobranza extrajudicial como **"cada una de las etapas necesarias para tramitar, por parte del proveedor o una empresa externa, la recuperación de una obligación de crédito vencida y no pagada fuera de la vía judicial"**.

Para efectos de lograr una efectiva protección a los derechos de los consumidores en esta materia, y cumplimiento de la normativa por parte de los proveedores, se debe tener claridad sobre cuáles son cada una de las etapas que componen este procedimiento, en qué consisten, que gestiones se llevan a cabo, los derechos y obligaciones que le asisten, tanto a consumidor como proveedor, entre otras materias relevantes; por lo anterior, y sólo para efectos de análisis, dividiremos el procedimiento de cobranza extrajudicial en 4 etapas: Etapa preliminar, inicio de la cobranza extrajudicial, etapa intermedia, termino de la cobranza extrajudicial.

### Etapa preliminar:

El procedimiento de cobranza extrajudicial comienza el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento de la obligación de pago, es decir, si la fecha de vencimiento es el día 01 de cada mes, el procedimiento de cobranza judicial inicia el 02 de cada mes, y si ese día es inhábil, comienza el 03 o el día hábil siguiente; por lo que cualquier gestión realizada por el proveedor, antes del vencimiento de la obligación es de su cargo, no imputable al consumidor.

Dentro de esta etapa preliminar, se consideran todas las gestiones tendientes a recordar o informar al consumidor, el próximo vencimiento de su obligación, gestiones que se pueden realizar vía telefónica, por correo electrónico, carta o SMS, **siempre que sean consensuadas o autorizadas por el consumidor**, de lo contrario se infringe lo dispuesto en el inciso II del artículo 37 de la LPC<sup>5</sup>; también se infringe la norma citada, cuando, después de contactado el consumidor, por cualquiera de los medios enunciados, se continúan realizando las gestiones, afectando el normal desarrollo de su vida privada y/o laboral.

<sup>4</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, DICCIONARIO. (Fecha de consulta: 25 de mayo 2018). Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/?val=cobro> y <http://lema.rae.es/drae/?val=cobranza>

<sup>5</sup> "Artículo 37 inciso II LPC: 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. 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".

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En caso de infracción resulta aplicable la sanción dispuesta en el artículo 24 de la LPC, es decir, una multa de hasta 50 UTM.

### Inicio de la cobranza extrajudicial

Esta etapa se extiende desde el primer día de la mora o simple retraso en el cumplimiento de la obligación de pago, hasta los **20 días corridos siguientes**, si el plazo termina en un día inhábil, se prorroga hasta el próximo día hábil. Esta etapa está regulada en el inciso III del artículo 37 de la LPC, en dicha norma el legislador establece que: *"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"*.

Independiente de la actitud del proveedor en la etapa preliminar, una vez que haya vencido el plazo para pagar la obligación adeudada, y dentro de los 15 días siguientes, el proveedor, en al menos una oportunidad, deberá realizar una *gestión útil de cobranza*<sup>6</sup>, con el objeto de informar al consumidor lo dispuesto en el inciso VI del artículo 37 de las LPC: *"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 conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial, en especial el requerir el envío por escrito de la*

<sup>6</sup> El SERNAC entiende que la gestión de cobranza es útil cuando efectivamente pone en conocimiento del deudor su morosidad o simple retardo en el pago de su obligación, junto con los demás requisitos contemplados en el inciso VI del artículo 37 de la LPC, y además permite dejar registro de su realización.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*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".*

Dicha gestión deberá realizarse por cualquier medio idóneo para transmitir dicha información completa al consumidor y que además deje registro de haberse realizado, siendo el más adecuado el correo electrónico, ya que satisface el requisito de registro y capacidad para contener toda la información que se debe entregar; las llamadas telefónicas no satisfacen el estándar de información exigido por la LPC en esta materia.

De esta forma, en virtud de las exigencias que impone la ley, en torno a la información que se debe entregar al consumidor, la gestión de cobranza extrajudicial vía SMS sería complicada de realizar, dado que es difícil imaginar cómo podrá incluirse tanta información en apenas 150 caracteres. Además de lo anterior, se incumple la normativa en caso de que los mensajes solamente contengan un enlace web o un código QR que remita a un archivo donde se contenga la información solicitada, toda vez que el acceso a la información debe ser inmediato e inequívoco, según se desprende de las exigencias del legislador, establecida con ocasión de la información básica comercial<sup>7</sup>, del derecho a información del consumidor<sup>8</sup>, y de la publicidad de la información básica comercial<sup>9</sup>.

La infracción a esta obligación, por parte del proveedor, se sanciona con una disminución del monto a cobrar por concepto de cobranza, a 0,2 UF.

Respecto de la gestión útil, el legislador es claro al señalar que los costos que esta irrogue, son de cargo del proveedor, por lo tanto, al igual que las gestiones de cobranza antes del vencimiento del plazo para el pago, no se

<sup>7</sup> "Artículo 1 N° 3 LPC: Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos

a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden".

<sup>8</sup> "Artículo 3 inciso I letra b): Son derechos y deberes básicos del consumidor:

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos".

<sup>9</sup> "Artículo 32: La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional

o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles en moneda de curso legal, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos".



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

pueden imputar, a título de gastos de cobranza, al consumidor. En resumidas cuentas, ninguno de los gastos derivados de gestiones de cobranza realizadas en el periodo que data desde antes del vencimiento de la fecha de pago, hasta los 20 días siguientes al vencimiento de dicha fecha, pueden cobrarse al consumidor.

### Etapa de cobranza extrajudicial propiamente tal.

Esta etapa se extiende desde el vencimiento del plazo de 20 días de morosidad o simple retardo, hasta el pago efectivo de la deuda o hasta la notificación válida de la demanda.

Durante esta etapa, el proveedor puede realizar aquellas gestiones tendientes a comunicar la situación de mora o retardo, al consumidor, con la finalidad de obtener el pago de dicha deuda, todo lo anterior en cumplimiento de las exigencias o requisitos establecidos en los incisos del artículo 37 de la LPC y citados y en respeto de las prohibiciones contenidas en la misma norma.

Entonces, respecto de las gestiones realizadas durante esta etapa, el proveedor podrá cobrar gastos de cobranza respecto **de las gestiones efectivamente realizadas**; es muy importante destacar que los porcentajes que autoriza a cobrar el legislador en el inciso II del artículo 37 de la LPC, **son montos máximos, no los que efectivamente puede cobrar el proveedor**<sup>10</sup>, ya que ellos dependerán de las gestiones efectivamente realizadas, y los montos que dichas gestiones irroguen al proveedor, cuestión que debe acreditarse e informarse, en detalle al consumidor, al momento de requerirlo de pago, tanto de la obligación principal, como de los gastos de cobranza, lo anterior en conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 inciso I literal b)<sup>11</sup> y artículo 37 inciso VI de la LPC.

### Término de la cobranza extrajudicial

El procedimiento de cobranza extrajudicial culmina cuando comienza el procedimiento de cobranza judicial. Según la doctrina procesal, el procedimiento judicial comienza con la traba de la Litis, es decir, desde la notificación válida de la demanda, por lo tanto, todas las gestiones de cobranzas realizadas con anterioridad a la notificación de la demanda

<sup>10</sup> "7° Que, no altera dicha conclusión, lo que dispone el artículo 37 de la ley N° 19.496, pues **solo establece topes o máximos a los cobros por concepto de gastos de cobranza y que se encuentran asociados al monto de la deuda, pero, obviamente, en el entendido que el acreedor incurrió en aquellos para obtener el pago extrajudicial de su acreencia, lo que, como se dijo, el reclamante no acreditó**". "METROGAS S.A. con SEC", fallo del 29 de diciembre del año 2011, pronunciado por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago, en causa Rol N° 6932-2011.

<sup>11</sup> Artículo 3 LPC: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos".

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

constituyen parte del procedimiento de cobranza extrajudicial, incluida la presentación de la demanda ejecutiva, cuyos costos o valores quedan comprendidos en los porcentajes máximos que autoriza a cobrar el Legislador, según lo dispuesto en el inciso II del artículo 37 de la LPC.

Para disipar cualquier tipo de duda respecto del término del procedimiento de cobranza extrajudicial, cuando el procedimiento judicial se inicia de forma distinta a la demanda, nuestra doctrina ha señalado que respecto de las medidas pre judiciales: *"Como es sabido, gracias a una interpretación sistemática de las disposiciones de los arts. 1603 inc. final CC y 1911 inc. 2° CC, unidas a la regla del art. 2503 CC, que se entiende que son aplicación general, se ha entendido que **antes de la notificación de la demanda no se ha constituido aún una relación jurídico procesal válida y, por consiguiente, no habría juicio.** Coherente con esta afirmación es que el art. 148 CPC permite al demandante, antes de la notificación de la demanda, el retiro de la misma sin trámite alguno, la que se entenderá como no presentada.*

*Por consiguiente, las medidas precautorias pedidas y decretadas por el tribunal en una data anterior a aquella en que se trabó la relación jurídica procesal, debe concluirse que lo fueron en carácter de prejudiciales y sometidas al régimen de esta última clase de diligencias"<sup>12</sup>.*

Entonces, aunque el procedimiento se inicie a través de una medida prejudicial, todas las gestiones que realice el proveedor, incluida la presentación de la medida prejudicial y de la demanda, quedan comprendidas dentro del procedimiento de cobranza extrajudicial, por lo tanto, los montos que el proveedor cobre al consumidor por dichas gestiones, deben ajustarse a los porcentajes máximos establecidos por el Legislador en el inciso II del artículo 37 de la LPC<sup>13</sup>.

#### IV. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR EN EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

El legislador no agotó la regulación de la cobranza extrajudicial en la obligación de información que puso de cargo de los proveedores, sino que también, la extendió a los siguientes aspectos:

<sup>12</sup> Cortez Matcovich, Gonzalo, Revista Derecho (Valdivia) vol.30 no.1 Valdivia jun. 2017, pág. 235 a 261.

<sup>13</sup> **Tercero:** *En la especie- tal como se recoge en el cuarto párrafo del reproducido motivo séptimo del fallo en alzada- la discusión radica en determinar si los honorarios de cobranza que se originan cuando un deudor demandado judicialmente abona a su deuda o la pone completamente al día, y que equivalen al 15 % de la suma pagada, corresponden a la cobranza extrajudicial o a la cobranza judicial.*

**Cuarto:** *En derecho las cosas son lo que son, de modo que hay que indagar en la naturaleza de las mismas y sus características para conceptualizarlas. En el caso de autos, no es posible entender que se trate de una cobranza judicial por el sólo hecho de tratarse de un deudor demandado, pues no se trata de un pago hecho en el tribunal bajo los resguardos y parámetros que estimó suficientes el legislador, cuando no reguló la cobranza judicial, sino que la extrajudicial, en términos que se seguir la tesis de los demandados, se eludiría la finalidad de la norma". "COMERCIALIZADORA ITALIA LTDA.", Fallo del 11 de marzo de 2015, pronunciado por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago, en causa Rol N° 1194-2014.*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Porcentajes que se pueden cobrar por concepto de gastos de cobranza;
2. Plazo a partir del cual surge la facultad para cobrar los gastos de cobranza (en la medida que se ejecute acción determinada que legitime el cobro);
3. Obligación de comunicar si el procedimiento de cobranza se realizará directamente o por medio de terceros;
4. Obligación de informar en qué plazo el procedimiento de cobranza puede ser modificado y sus condiciones (no pueden ser más gravosas ni onerosas ni discriminatorias para los consumidores);
5. Determinación de actuaciones de cobranza extrajudicial prohibidas;
6. Determinación de derechos para los consumidores en el evento de existir diputación para el cobro y sus efectos.
7. Determinación expresa de conductas infraccionales, con ocasión de actuaciones de cobranza extrajudicial;
8. Obligación de realizar a lo menos una gestión útil, sin cargo para el deudor, con el objeto de poner en conocimiento del deudor oportunamente sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, so pena de reducir la cantidad máxima que puede cobrar por concepto de cobranza extrajudicial.

### **A. En relación a los porcentajes que se pueden cobrar por concepto de cobranza extrajudicial.**

Los proveedores **no podrán cobrar** por concepto de cobranza extrajudicial cantidades que excedan de los siguientes porcentajes aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida, según el caso, y 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%,**
- **Por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%.**

Lo anterior significa que los porcentajes citados deben ser aplicados sobre el **monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede**. Por lo tanto, si el deudor se atrasa en el pago de una cuota, sólo se puede aplicar el respectivo porcentaje por concepto de gastos de cobranza extrajudicial sobre el monto de ella, y no sobre la totalidad del capital adeudado. A modo de ejemplo:

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Total deuda	<b>\$205.000</b>
Cuota del mes	<b>\$35.000</b> (total)
	\$32.500 (abono capital)
	\$2.500 (interés corriente)
Día de atraso	21
Gasto de cobranza	9% sobre la cuota vencida de \$35.000, es decir \$3.150.-

De la misma manera, no puede en ningún caso imputarse los porcentajes señalados, respecto de saldos de capital insoluto o de cuotas vencidas **que ya han sido objeto de la aplicación de los porcentajes anteriormente descritos.**

Respecto del interés, la ley<sup>14</sup> señala que en ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial pueden devengar un interés superior al corriente y **no se pueden capitalizar** para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza, es decir el interés no puede formar parte del total adeudado, sino que debe ser considerado como un ítem separado y además, no pueden cobrarse gastos de cobranza extrajudicial, sobre gastos de cobranza extrajudicial ya adeudados.

Lo anterior se debe tener en especial consideración, a la luz de las políticas de refinanciamiento, se debe tener presente que no se puede incluir, en el monto total a refinanciar, los gastos de cobranza extrajudicial.

En relación a los honorarios de los profesionales que intervienen en las gestiones de cobranza extrajudicial, el artículo 37 de la LPC, modificado por la Ley 20.715, señala que estos están incluidos dentro de los porcentajes máximos que se establecen respecto de los gastos de cobranza extrajudicial. De esta manera, los porcentajes señalados son el límite establecido por ley para dicha cobranza, lo que ha sido establecido expresamente "*cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales*".

En relación con lo anterior, lo que determina la naturaleza de la cobranza es la sede y las condiciones en las que se efectúa el pago, y no el hecho de que el deudor esté demandado o no. Es importante señalar que, si el deudor efectúa el pago en sede distinta a los tribunales de justicia, por ejemplo, en oficina de abogados de cobranza, aun cuando exista un procedimiento ejecutivo iniciado en su contra, dicho pago deberá imputarse como gasto de cobranza extrajudicial, y, por lo tanto, queda afecto a los porcentajes máximos que señala la ley para estos efectos. Lo anterior ha sido reconocido por nuestros Tribunales de Justicia, pronunciándose la Ilustrísima Corte de

<sup>14</sup> Artículo 37 inciso II parte final LPC: *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"*

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Apelaciones de Santiago en sentencia dictada con fecha 11 de marzo de 2015 en la causa Rol N° 1196-2014, en el siguiente sentido: *"Enseguida, entiende esta Corte-en razón de texto legal-que puede haber cobranza extrajudicial, no obstante, se haya demandado al deudor y, que, en definitiva, las demandadas confunden la cobranza prejudicial con la extrajudicial. En efecto, el artículo 2466 del Código Civil, al definir la transacción señala que 'es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual', de lo que es posible concluir que el hecho de existir una causa no obsta a que se pueda hablar de cobranza extrajudicial"*.

### **B. En relación al plazo a partir del cual se puede cobrar gastos de cobranza extrajudicial.**

Corresponde precisar que por gastos de cobranza extrajudicial debemos entender todos aquellos en que el proveedor acreedor, o su mandatario, ha incurrido con ocasión del no pago de una obligación por parte del deudor, en el tiempo convenido, y se traduce en **gestiones concretas, específicas y dentro del marco legal**, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se hayan incurrido, incluidos los honorarios profesionales, con ocasión. Por ejemplo, envío de correspondencia, llamadas telefónicas, visita de cobradores, etc.

Los porcentajes señalados en la ley de 3%, 6% y 9%, según sea el caso, sólo podrán aplicarse una **vez transcurridos los primeros veinte días de atraso**<sup>15</sup>. Dicho plazo es de días corridos.

En aquellos créditos donde los proveedores establecen plazos para el pago de la cuota correspondiente, indicando frases como *"dentro y hasta"* (por ejemplo dentro de los primeros 10 días del mes, hasta el último día hábil del mes), a efectos de contabilizar el atraso y así aplicar gastos de cobranza, corresponderá establecer el vencimiento del último día del plazo concedido, así en caso de los primeros 10 días del mes, se iniciará el día 11 y en el caso del último día hábil del mes será el día siguiente.

### **De la cobranza extrajudicial**

La cobranza extrajudicial es una facultad del proveedor acreedor o para quien actúe por su cuenta y representación en estas gestiones, no obstante, aquello no opera de pleno derecho o por el simple transcurso del tiempo, sino que

<sup>15</sup> El plazo de 20 días corridos sólo se aplica para aquellas obligaciones contraídas con posterioridad a la entrada en vigencia de la ley N° 20.715, por cuanto para aquellas contraídas con anterioridad, el plazo continúa siendo de 15 días corridos. Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el artículo primero transitorio de la ley en comento, el cual señala:

*"Artículo primero. - Las modificaciones que esta ley introduce en la ley N° 18.010, en el decreto ley N° 830, de 1974, y en la ley N° 19.496 se aplicarán respecto de las nuevas operaciones o contratos que se celebren, o que sean objeto de modificaciones, o los nuevos giros que se hagan, una vez concluido el período mensual de aplicación de la tasa máxima convencional vigente al día anterior a la publicación de la presente ley en el Diario Oficial."*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

necesariamente deben existir acciones concretas y demostrables que justifiquen su cobro.

En definitiva, para proceder al cobro de gastos de cobranza extrajudicial se debe tratar de gestiones que efectivamente permitan concluir que el proveedor o su mandatario, incurrió en ellas. Así, por ejemplo, podemos establecer que no basta con un simple aviso en que el proveedor informe que está facultado para su cobro, o utilizar para aquello el mismo medio que ocupa para informar la cuota mensual, como la boleta o estado de cuenta, sin que detrás de ello exista una diligencia específica que denote alguna gestión adicional, cuestión claramente establecida por la Corte de Apelaciones de Santiago, en el caso "Metro gas S.A. con Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)", ya citado en este informe.

### **Gestión útil previa a la gestión de cobranza extrajudicial**

Asimismo, la ley ha establecido una obligación para el proveedor de un crédito que pretende realizar gestiones de cobranza, la cual consiste en la **realización de al menos una gestión útil, sin cargo alguno para el deudor, con el fin de informarle oportunamente a éste acerca de la existencia de la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones**. Se entiende que dicha gestión es oportuna cuando se realiza dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento impago.

Se entiende que la gestión que ordena la ley es útil cuando ha servido efectivamente para poner en conocimiento del deudor acerca de la mora o retraso en el cumplimiento de su obligación, lo que debe realizarse mediante medios que permitan verificar dicha información por el proveedor y la recepción de ésta por el deudor, sin afectar el derecho a la privacidad que le asiste.

En caso que el proveedor no realizare dicha gestión, la propia ley señala una sanción consistente en una disminución de la cantidad máxima que se puede cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos, reduciendo éstos en 0,2 Unidades de Fomento.

### **C. De la obligación del proveedor de comunicar si el procedimiento de cobranza se realizará directamente o por medio de terceros.**

El proveedor debe indicar al consumidor al tiempo de la suscripción del contrato ofrecido, si las gestiones de cobranza extrajudicial se realizarán directamente por él, o por medio de terceros. En este último caso deberá:

- Identificar a los encargados;
- Informar los horarios en que se efectuará y



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- La eventual información que podrá proporcionarse a los respectivos terceros identificados de conformidad a la Ley N° 19.628, sobre Protección de La Vida Privada.

De la obligación del proveedor de informar la oportunidad en que el procedimiento de cobranza extrajudicial puede ser modificado y sus condiciones.

La LPC faculta al proveedor, previa información, para cambiar las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial. La modificación puede ser anual y siempre que se trate de operaciones de crédito de consumo **cuyo plazo de pago exceda de un año.**

Ahora bien, el cambio en las modalidades y procedimientos de cobranza debe resguardar:

- No ser más gravoso ni oneroso para los consumidores;
- No incurrir en discriminación y
- Comunicar los respectivos cambios con una anticipación mínima de **dos períodos de pago.**

De las actuaciones de cobranza extrajudicial prohibidas expresamente por el legislador.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial expresamente prohibidas, son las que a continuación se indican:

### **a) Menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos**

La Ley prohíbe que la comunicación entregada al consumidor, al momento de requerirlo de pago, contenga 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, prohibición que también, se encuentra consagrada en la jurisprudencia nacional, estableciendo: "*Séptimo: Que, en primer lugar, se debe considerar que el ordenamiento jurídico establece el derecho de todo acreedor de presentar una demanda y en caso de tener un título ejecutivo, a solicitar que un tribunal despache el correspondiente mandamiento de ejecución y embargo. Sin embargo, ello se verifica en una etapa diferente a la extrajudicial, encontrándose obligado para ello todo acreedor a recurrir siempre a un tribunal de la República para el reconocimiento del derecho que*

**Gobierno de Chile**

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*dice tener, no siendo lícito que en una etapa meramente extrajudicial, se valga de expresiones tales como "el embargo de sus bienes, y posterior remate de las especies de su propiedad", porque con ello se atribuye facultades que sólo corresponde ejercer a los tribunales de justicia, que son los únicos facultados para ordenar poner en conocimiento del deudor la acción que ha intentado un acreedor, mediante la correspondiente notificación que la ley señala debe practicarse por un Receptor Judicial, al que le asigna el carácter de ministro de fe para estos efectos, funcionario al que el artículo 390 del Código Orgánico de Tribunales define como el funcionario a los que les corresponde hacer saber a las partes, fuera de las oficinas de los secretarios, los decretos y resoluciones de los tribunales de justicia<sup>16</sup>".*

Asimismo, se obliga al proveedor a indicar expresamente que no se trata de un procedimiento que persiga la ejecución de los bienes del deudor. La disposición precitada dice relación con la exigencia de veracidad en la información entregada. Respecto de la mención a consecuencias de procedimientos judiciales, es natural que no se pueda amenazar con embargar y ejecutar bienes de un procedimiento judicial que no se ha iniciado todavía. Sin embargo, la ley no distingue qué se entiende por procedimientos judiciales "iniciados". Es posible entender que dice relación con demandas presentadas y no notificadas o que tiene que ver con demandas presentadas y notificadas. En estricto rigor, deberá entenderse que no se ha iniciado si el deudor no está notificado, dado que no se ha producido la traba de la Litis, siendo la falta de notificación de la demanda una causal de nulidad del juicio completo, y que, por tanto, mientras la demanda no se halle notificada, el proveedor que cobra no puede, en caso alguno, amenazar con embargos y ejecuciones que aún no pueden tener lugar.

Una mala práctica reiterada ha sido la utilización de los Tribunales de Justicia, ingresando a distribución demandas ejecutivas, sin voluntad real y seria de darles curso progresivo<sup>17</sup>. En razón de lo anterior, la Corte Suprema debió intervenir instruyendo, mediante Acta 27 de 2009, a los Juzgados con competencia en materia civil del país sobre las causas ejecutivas, ordenándoles dar estricto cumplimiento a exigir constitución de mandato judicial, dentro de tercero día, bajo apercibimiento de tenerse por no presentada la demanda. Para estos efectos, una vez ingresada la demanda al Tribunal correspondiente, si no se realiza gestión alguna por el demandante, esperará el plazo de cinco días para decretar este apercibimiento.

<sup>16</sup> "MARTÍNEZ con CLÍNICA LAS CONDES S.A.", Fallo del 24 de agosto del año 2018, pronunciado por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago, en causa Rol N° 49652-2018.

<sup>17</sup> Cuarto: Que tal como consta del documento que rola a fojas 6 de estos autos, Fondo de Inversión Privado NPL Fund Two, el 23 de abril de 2012 remitió al consumidor una carta en que adjunta una copia de una demanda distribuida el día 18 de abril de 2012, cobrando extrajudicialmente una deuda contraída con el Banco Santander, ofreciéndole un descuento de un 50% del monto cobrado, dando un plazo de 72 horas para el pago o bien apersonarse a una dirección que indica. La misma carta, advierte que en caso de inconcurrencia se continuará con la demanda. Quinto: Que, del propio tenor de la carta, se da cuenta del ánimo del remitente de usar el escrito que acompaña, lo es para negociar con el consumidor, desde que señala que si no concurre "continuará" con la demanda, lo que supone que a esa fecha no existe un interés real o inicial en tramitarla y que su tramitación queda sujeta única o exclusivamente a la concurrencia al pago de lo cobrado en el plazo y/o lugar indicado". "SERNAC con FONDO DE INVERSION PRIVADO NPL FUND TWO", fallo pronunciado por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol N° 1086-2014.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En atención a los grandes volúmenes de demandas ejecutivas sin intención del actor de darles curso progresivo y entorpeciendo con ello las labores propias de los Jueces, Secretarios y funcionarios, el Pleno de la Corte Suprema mediante auto acordado 34-2011, complementó el 27-2009, regulando la tramitación de las causas "masivas" estableciendo el procedimiento que seguirán dichas causas promoviendo la digitalización de las mismas.

En definitiva, un escrito enviado al consumidor en el marco de la cobranza extrajudicial y que fue declarado anteriormente como no presentado en conformidad a las instrucciones impartidas por la Excelentísima Corte Suprema, se considerarán desde la perspectiva de la LPC como un escrito que aparenta ser judicial.

### **b) El envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales.**

Cualquier práctica que utilice documentos que aparenten ser escritos judiciales, con la finalidad de amedrentar a los consumidores respecto de situaciones que no sean efectivas, como haber dado inicio a acciones judiciales sin que esto sea real, está prohibida y sancionada por la LPC<sup>18</sup>. Así lo han establecido en numerosas oportunidades nuestros Tribunales de Justicia: "14º) *Que los documentos agregados de fojas 3 a 7 consistentes en copia del formulario único de atención de público, del reclamo N° 6368889, de la respuesta evacuada por la denunciada, en particular la carta remitida por ésta y que se titula "Demanda judicial en trámite" y agrega como antecedente "causa Rol 16512, Juzgado 15º", permiten concluir que se ha verificado la infracción al artículo 37 inciso 5º de la Ley N° 19.496. En efecto, este precepto prevé que "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". De manera que el contenido de la carta agregada a fojas 6 se enmarca precisamente en aquella figura que la norma en comento describe como prohibida, desde que simula la existencia de un juicio en contra de la clienta, el cual jamás se inició<sup>19</sup>".*

<sup>18</sup> "Se envió copia simple de documento cobranza, idéntico a un modelo de escrito de demanda ejecutiva ante el 2º Juzgado en lo Civil, dirigido en contra de don Claudio Reyes Lobos, aunque sin firma, y con timbre de tamaño grande que indica la palabra "URGENTE" y que en la parte final conmina a la parte deudora a presentarse en la oficina de cobranzas" (...) "resulta obvio que el citado instrumento de fojas 1 aparenta ser una demanda ejecutiva con objeto que se acerque a las oficinas a pagar su deuda". Sentencia definitiva del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago de fecha 6 de agosto 2006, caratulada "SERNAC con Comercial R S.A", Rol 14.336-DIO/05.

<sup>19</sup> "SERNAC con CAR S.A. ", fallo del 05 de enero del año 2015, pronunciado por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol N° 1403-2014.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **c) Comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad.**

Los proveedores no podrán comunicar a terceros ajenos a la obligación, la morosidad del deudor, cualquiera que sea este tercero. Por lo tanto, comunicaciones a familiares, trabajadores de casa particular, empleadores, etc. están en desajuste a la LPC<sup>20</sup>.

### **d) 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.**

Las visitas o llamados telefónicos sólo se podrán realizar los días hábiles, es decir, los días lunes a sábado, excluyendo los feriados, entre las 08:00 y 20:00 horas.

### **e) Y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.**

Es del caso señalar que, si bien es cierto que la gestión o gestiones de cobranza deben realizarse en determinados días y horas hábiles, además, dichas gestiones no pueden alterar la vida privada del hogar, la convivencia familiar ni la situación laboral del consumidor. Por lo anterior, los llamados telefónicos no pueden ser reiterativos y menos aún incluir conductas amedrentadoras y amenazadoras. Nuestros Tribunales de Justicia no han dudado en declarar la ilicitud de estas conductas: *"Sexto: Que tal como se ha dicho en el motivo anterior, la existencia del acto que constituye el fundamento de hecho de este recurso al estar reconocido por las partes en disputa, se entiende que ha sido cometido por la recurrida en la forma descrita por la actora de protección, lo que resulta suficientemente para determinarlo como arbitrario ni ilegal, toda vez que no corresponde al ejercicio legítimo de una facultad que la legislación y la ley del contrato le otorga a la entidad recurrida, en la forma que dichos actos, consistentes en reiteradas llamadas telefónicas, tanto, a su domicilio, como a su trabajo y a familiares, fuera de los horarios permitidos por la ley, especialmente en la ley N° 19.496, excediéndose de dicho marco normativo y*

---

<sup>20</sup> "SEXTO: Que, por otro lado, según se aprecia de la lectura la carta enviada por el representante de la denunciada al Seremi de Justicia, esta es despachada con fecha muy posterior al inicio de la cobranza judicial, que lo fue en Noviembre de 2010, y en ella se indican pormenorizadamente los cuatro cheques, con sus números de serie y expresamente los valores por los cuales se giró cada uno, indicándose que se los adeuda el funcionario de Gendarmería Regional, solicitándose al Seremi de Justicia, superior jerárquico del consumidor denunciante, por su calidad de gendarme, para que se "se tomen las medidas que sean necesarias en contra del citado funcionario"; situación que a juicio de estos sentenciadores, cabe directamente en la prohibición que se le impone a los proveedores de "no comunicar a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad y abstenerse en general de conductas que afecten, la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor". Fallo causa Rol N° 24-2011, pronunciado con fecha 27 de octubre del año 2011, por la Ilma. Corte de Apelaciones de Coyhaique.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*también afectando los derechos que establece la ley N° 19.628, sobre protección de datos personales<sup>21</sup>".*

Tampoco será legítima la utilización de los servicios televisivos u otras formas análogos, pagados por los consumidores, para hacer presente la existencia de deudas vencidas, por cuanto el proveedor no podrá tener posibilidad alguna de controlar a los receptores de la información. Finalmente, y, en relación a los llamados telefónicos se debe dejar establecido que una vez contactado el consumidor, no existe justificación alguna para insistir con dicha gestión.

La Ley N° 19.659 quiso dar tal resguardo respecto de conductas amedrentadoras y amenazadoras, que no sólo modificó la Ley N°19.496 sino que también introdujo modificaciones al Código Penal en los artículos 296 y 297 tipificando como ilícito penal, conductas que a propósito de las gestiones de cobranza extrajudicial pueden llegar a constituir el delito de amenaza, independientemente de la vulneración a la LPC.

Si bien los acreedores tienen derecho a cobrar sus deudas, esto debe hacerse dentro de un marco de respeto a los deudores quienes, aun estando morosos, no pierden la titularidad de sus derechos.

### **D. De los Derechos de los consumidores cuando se ha producido diputación para el cobro y sus efectos.**

La diputación para el cobro, dice relación a la posibilidad que tiene el proveedor acreedor para delegar el cobro de las obligaciones a un tercero. En este sentido los derechos de los consumidores en estas situaciones se traducen en:

**El consumidor siempre podrá pagar directamente al acreedor 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 las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba.

El efecto que trae consigo la recepción del pago por parte del proveedor, es que termina el mandato que hubiere conferido el proveedor a un tercero para efectuar los cobros. El proveedor debe dar aviso inmediato al mandatario (el tercero) para que se abstenga de proseguir en el cobro, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que establece el artículo 2158 del Código Civil para el mandante.

---

<sup>21</sup> "FIERRO con TANNER SERVICIOS FINANCIEROS S.A", fallo del 11 de octubre del año 2017, pronunciado por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol N° 39074-2017.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### E. Sobre la aceleración extrajudicial del crédito.

La aceleración extrajudicial, es decir, la consideración de todas las deudas vencidas y por vencer como de plazo vencido, constituye una vulneración de los derechos del consumidor consagrados en los artículos 38 y 39 B de la Ley N° 19.496.

La aceleración extrajudicial del crédito prescindiendo de la aceptación del consumidor contraviene el artículo 38 de la Ley N° 19.496<sup>22</sup>, dado que involucra exigirle el pago por adelantado de todas las cuotas pendientes de vencimiento a la época de la aceleración, ergo, involucra una renuncia al derecho a pagar en el plazo inicialmente conocido y aceptado por el consumidor. Por su parte, la aceleración extrajudicial también vulnera el derecho irrenunciable establecido en el artículo 39 B de la Ley N° 19.496<sup>23</sup>. La facultad del proveedor de considerar toda la deuda como si fuera de plazo vencido impide el derecho del consumidor a pagar sola y exclusivamente la deuda vencida a la época en que se realice el pago. Por lo anterior, dado que la cláusula de aceleración extrajudicial de la deuda establece la renuncia anticipada de derechos irrenunciables, de conformidad a lo establecido en el artículo 4 de la LPC<sup>24</sup>, procede que sea declarada abusiva conforme al artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496.

Asimismo, cabe hacer presente que los montos que el artículo 37 inciso segundo de la ley N° 19.496, solamente pueden ser cobrados respecto de la deuda vencida, por lo que la aceleración extrajudicial podría significar un alza sustantiva en los costos, cuestión que perjudica directamente al consumidor, en beneficio del proveedor, lo cual refuerza el desequilibrio irrazonable que causa una cláusula de aceleración extrajudicial de la deuda. Así, por ejemplo, en el caso hipotético de un crédito cuyas cuotas vencidas son \$600.000.- y cuya deuda acelerada es \$3.000.000.-, los gastos de cobranza extrajudicial si se cobra la deuda vencida serán \$44.112.-, mientras que, si se aplica sobre la deuda acelerada, el máximo a cobrar será de \$138.670.-, es decir, un incremento de más de un 314% en relación con la primera cifra.

### F. De las conductas infraccionales con ocasión de actuaciones de cobranza extrajudicial.

<sup>22</sup> "Artículo 38.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario."

<sup>23</sup> "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 las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba."

<sup>24</sup> "Artículo 4.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores."



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En el artículo 39A de la LPC, se han tipificado aquellas conductas que, en relación a la cobranza extrajudicial, constituyen infracción a la Ley N° 19.496, sin perjuicio de otras que también, puedan configurarse de acuerdo a esta ley.

A saber, entre otras:

- La exigencia de gastos de cobranza superiores: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%; por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3% o distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor;
- Cobro de gastos de cobranza antes de transcurridos los primeros quince días en caso de una obligación contraída antes de la entrada en vigencia de la ley N° 20.715, o veinte días de atraso en caso de una obligación contraída con posterioridad a la entrada en vigencia de la ley N° 20.715.;
- Aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso quinto del artículo 37, es decir, actuaciones de cobranza extrajudicial como 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 o la situación laboral del deudor .
- Aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial diferentes de los que se dieron a conocer, es decir, diferente a lo informado en cuanto a si la cobranza sería realizada directamente o por medio de terceros;
- Proceder a modificar las modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial sin considerar si la operación de consumo excede de un año;
- No informar al consumidor los datos personales que serán transmitidos a quien efectuara la cobranza.
- Proceder a modificar las modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial sin considerar la comunicación al consumidor;
- Proceder a modificar las modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial en términos más gravosos u onerosos para los consumidores;
- Proceder a modificar las modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial incurriendo en discriminación respecto de los consumidores;
- No respetar los derechos que la ley ha entregado a los consumidores en el caso que el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En el evento de detectarse conductas de los proveedores en contravención a lo dispuesto en la presente minuta, SERNAC debe proceder en virtud de sus facultades y mandato legal.

### V. CRITERIOS QUE DEFINEN LA EXISTENCIA DE COBRANZA JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL.

La definición de existencia de cobranza extrajudicial o judicial depende de un hito fundamental, a saber, la notificación legal de una demanda judicial.

El siguiente esquema da cuenta de las instancias posibles dentro del proceso de cobranza de una deuda impaga:



#### A. Respecto de obligaciones con plazo pendiente

Previo al vencimiento del plazo para el pago de la obligación no existe ningún tipo de cobranza, dado que la obligación no es actualmente exigible. Si bien en aquel período el consumidor podría prepagar conforme al artículo 10 de la Ley N° 18.010 o bien renunciar al plazo establecido en su solo beneficio y pagar adelantado, no es lícito que se produzca gestión de cobranza alguna dado que los proveedores no pueden exigir el pago de las obligaciones antes del plazo convenido<sup>25</sup>.

Durante el período en que la deuda se encuentra pendiente de vencer, el proveedor solamente podría realizar notificaciones o avisos acerca del pronto vencimiento, sin embargo, estas comunicaciones deberán cumplir con ciertos requisitos:

<sup>25</sup> En efecto, conforme al artículo 38 de la Ley N° 19.496: "Artículo 38.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario."



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- a) Los proveedores deben contar con la aceptación expresa del consumidor para realizar dichos recordatorios,
- b) Deben dejar absolutamente claro al consumidor que la obligación tiene plazo pendiente y, asimismo,
- c) Deben indicar al consumidor los medios por los cuales podrá cumplir con su obligación de pago.

Por ejemplo, en caso de que una empresa de telefonía desee recordar al consumidor la fecha de vencimiento del pago del plan, ésta debe contar con la aceptación del consumidor, informarle en qué fecha se producirá en vencimiento del plan y, asimismo, los canales por los cuales el consumidor puede realizar el pago.

### **B. Respetto de obligaciones con plazo vencido**

Más adelante, la cobranza extrajudicial sólo puede iniciar una vez que se ha producido el vencimiento del plazo sin que se pague la obligación (Hito N° 1). Iniciado este período, el proveedor tienen la posibilidad de iniciar las gestiones de cobranza a fin de que el deudor pague sus obligaciones atrasadas. Es éste precisamente el inicio del período regulado por el artículo 37 de la Ley N° 19.496, dado que éste señala en su parte pertinente lo siguiente: *"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%. (...)"*

Como es posible advertir en la parte destacada, la cobranza extrajudicial sólo puede gestionarse cuando existe deuda vencida y atrasada. Por lo anterior, todas aquellas gestiones realizadas con posterioridad a que el consumidor deudor incurra en mora están limitadas conforme al artículo 37 de la Ley N° 19.496.

El período de cobranza extrajudicial se prolonga hasta el instante inmediatamente anterior al de la notificación válida de la demanda judicial.

La sola presentación de la demanda judicial no constituye una gestión oponible al consumidor deudor, dado que el momento de la traba de la Litis se concreta precisamente al de la notificación legal de la demanda presentada en su contra. Lo anterior significa que, hasta antes de la notificación legal de la



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

demanda judicial, el proveedor se encuentra obligado a respetar los porcentajes límites de cobros que puede realizar el proveedor por gestiones de cobranza extrajudicial establecidos en el artículo 37 inciso segundo de la Ley N° 19.496.

### C. Respeto de la litis trabada para cobrar obligación incumplida

Sólo a partir de la notificación válida de la demanda al deudor de la obligación incumplida es posible entender que el período de cobranza extrajudicial ha concluido, pudiendo el acreedor de la obligación realizar cobros por concepto de cobranza judicial<sup>26</sup>.

Lo anterior resulta apoyado por el hecho de que es pacífico en el derecho nacional que la traba de la Litis solamente se realiza con la notificación válida de la demanda judicial realizada por un receptor judicial. Así, el artículo 38 del Código de Procedimiento Civil prescribe: "*Art. 38. Las resoluciones judiciales sólo producen efecto en virtud de notificación hecha con arreglo a la ley, salvo los casos expresamente exceptuados por ella.*"

La notificación personal es la mínima garantía que debe tener una persona cuyo acreedor ha presentado una demanda en su contra. Solamente si el demandado es notificado adecuadamente podrá ejercer su derecho a la defensa de forma eficaz. Asimismo, la notificación tiene ciertas formalidades con las cuales se debe cumplir para ser válida, incluyendo, entre otras, que debe ser realizada por un Ministro de Fe y, asimismo, que éste debe enunciar en la constancia de haber notificado la forma en que comprobó la identidad del notificado<sup>27</sup>.

Dada la relevancia que ha establecido el Legislador para el trámite de la notificación<sup>28</sup> a fin de ejercer los derechos que tiene el supuesto deudor de la obligación, no puede entenderse que la cobranza judicial comienza una vez que la demanda ha sido pura y simplemente ingresada al Tribunal, dado que en esa instancia el consumidor demandado ni siquiera ha tomado conocimiento de que existe una acción en su contra respecto de la obligación que se encuentra en mora.

Por lo anterior, el período que existe entre la presentación de la demanda y el instante inmediatamente anterior a la notificación válida de la demanda forma

<sup>26</sup> Respecto de la notificación de una demanda, el artículo 40 del Código de Procedimiento Civil señala:

"*Art. 40. En toda gestión judicial, la primera notificación a las partes o personas a quienes hayan de afectar sus resultados, deberá hacerseles personalmente, entregándoseles copia íntegra de la resolución y de la solicitud en que haya recaído, cuando sea escrita.*"

<sup>27</sup>

Al respecto, el artículo 43 del Código de Procedimiento Civil señala:

"*Art. 43. La notificación se hará constar en el proceso por diligencia que subscribirán el notificado y el ministro de fe, y si el primero no puede o no quiere firmar, se dejará testimonio de este hecho en la misma diligencia. La certificación deberá, además, señalar la fecha, hora y lugar donde se realizó la notificación y, de haber sido hecha en forma personal, precisar la manera o el medio con que el ministro de fe comprobó la identidad del notificado.*"

<sup>28</sup> El emplazamiento válido, del mismo modo, es considerado como una un trámite esencial en el proceso, por ende, su falta constituye una causal de casación en la forma conforme al artículo 768 N° 9 del Código de Procedimiento Civil.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

parte aún de la cobranza extrajudicial, debiendo aplicarse los límites de gastos establecidos por el artículo 37 de la Ley N° 19.496.

Lo anterior se ve reforzado por la experiencia práctica en materia de cobranza. Así, se ha constatado incluso por los Tribunales Superiores de Justicia que existe una mala práctica de las empresas de cobranza consistente en presentar demandas que jamás serán tramitadas, con la única finalidad de amedrentar al deudor, amenazándolo con las consecuencias de un juicio al que el acreedor ni siquiera dará curso progresivo<sup>29</sup>. Lo anterior involucra un abuso del sistema judicial, dado que las empresas se aprovechan de que los Tribunales no cobran por el ingreso de demandas, usando de mala fe el derecho a acceso gratuito a la justicia.

### Cuadro resumen

Conforme a la Ley, los gastos de cobranza extrajudicial o judicial de obligaciones impagas deben calcularse necesariamente conforme a lo siguiente:

Estado de la cobranza	Normas que fijan los costos que la Ley permite cobrar
Deuda vencida, transcurridos los primeros 20 días de atraso, sin demanda presentada	Artículo 37 inciso segundo de la Ley N° 19.496
Deuda vencida, transcurridos los primeros 20 días de atraso, con demanda presentada y no notificada	Artículo 37 inciso segundo de la Ley N° 19.496

<sup>29</sup> Dado el problema anterior, con fecha 6 de marzo de 2009 la Excelentísima Corte Suprema adoptó un acuerdo que consta en el acta N° 27 -2009 que señala lo siguiente:

*"(...) Teniendo presente que respecto de las causas ejecutivas en los Juzgados Civiles se ha observado que una vez distribuidas a los Tribunales de esa competencia, éstos esperan que los abogados autoricen su poder y continúen su tramitación durante plazos variables.*

*De no ocurrir lo anterior en los Juzgados Civiles de Santiago, transcurrido el plazo de tres meses desde su ingreso por la Oficina de Distribución de Demandas de la Corte de Apelaciones, el expediente es archivado automáticamente en el sistema computacional, quedando terminado para efectos estadísticos, sin haber existido tramitación alguna, lo que implica que si con posterioridad algún abogado quiere reactivarla será necesario su desarchivo.*

*Las situaciones descritas determinan que ficticiamente las causas se mantienen en tramitación durante términos variables, de modo que, aunque en la mayoría de los casos no existe intención alguna de parte del actor de darles curso progresivo, se sobrecargan los sistemas computacionales que deben procesar datos que no representan un ingreso real del tribunal.*

*Con el objeto de evitar la situación descrita y a fin de optimizar el trabajo de los Juzgados Civiles, en uso de las facultades que a este Tribunal le confiere el artículo 96 N° 4 del Código Orgánico de Tribunales, se acuerda impartir la siguiente instrucción:*

*1° Los Juzgados con competencia en materia civil del país deberán dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 2° de la Ley N° 18.120, esto es, ordenar la constitución del mandato judicial dentro de tercero día, bajo apercibimiento de tenerse por no presentada la demanda.*

*2° Para esos efectos, una vez ingresada la causa al Tribunal correspondiente, si no se realiza gestión alguna por el actor, se esperará el plazo de cinco días para decretar el apercibimiento indicado precedentemente. (...)."*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Deuda vencida, transcurridos los primeros 20 días de atraso, con demanda presentada y notificada	Artículo 138 y siguientes del Código de Procedimiento Civil
Deuda vencida, transcurridos los primeros 20 días de atraso, con demanda presentada y notificada, respecto de un contrato de transacción extrajudicial que pone fin al litigio pendiente	Artículo 37 inciso segundo de la Ley N° 19.496

Como se desprende de las normas legales analizadas, la legislación chilena no establece una libertad en la fijación de los gastos que los proveedores se pueden cobrar a los consumidores por sus costes en cobranza extrajudicial o judicial. Por lo anterior, los proveedores que infrinjan estas normas serán sancionados por infracción a la Ley y, asimismo, deberán realizar las restituciones pertinentes a los consumidores que hayan pagado en exceso de dichos límites.

### VI. DE LA COBRANZA JUDICIAL.

Tal como se señaló precedentemente, la cobranza judicial se inicia con la notificación válida de la demanda al consumidor, por lo tanto, todas las gestiones realizadas con anterioridad a la notificación, quedan comprendidas dentro de la cobranza extrajudicial y por lo tanto sujetas a lo dispuesto en el artículo 37 de la LPC.

Mediante la presentación de la demanda judicial y la realización de gestiones tendientes a su notificación al consumidor deudor respectivo, el proveedor acreedor solicita la intervención de un Tribunal a fin de proceder al pago de una obligación incumplida. Desde luego, realizadas dichas gestiones, el proveedor debe acatar las reglas legales establecidas en el proceso, las cuales son garantía de un justo y racional procedimiento garantizado constitucionalmente por el artículo 19 número 3 de la Constitución Política. Entre las normas que el proveedor debe necesariamente acatar, se encuentran aquellas relacionadas con el cobro al deudor de los costos que involucra llevar un proceso judicial para cobrar obligaciones incumplidas. En consecuencia, los cobros realizados por gestiones de cobranza posteriores al momento de la notificación de la demanda están sujetos a límites determinados precisamente en los artículos 138, 144, 446 y demás normas pertinentes del Código de Procedimiento Civil, los cuales regulan las costas procesales y personales.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Artículo 138: *"Cuando una de las partes sea condenada a pagar las costas de la causa, o de algún incidente o gestión particular, se procederá a tasarlas en conformidad a las reglas siguientes"*.

Artículo 144: *"La parte que sea vencida totalmente en un juicio o en un incidente, será condenada al pago de las costas. Podrá con todo el tribunal eximirla de*

*ellas, cuando aparezca que ha tenido motivos plausibles para litigar, sobre lo cual hará declaración expresa en la resolución.*

*Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones de este Código"*.

Artículo 446: *"Aunque pague el deudor antes del requerimiento, serán de su cargo las costas causadas en el juicio"*.

Conforme a las normas precitadas, resulta claro que la determinación de las costas judiciales y personales constituye una facultad privativa y excluyente de los Tribunales de Justicia. En efecto, dada la asimetría de información y poder negociador del proveedor respecto de los consumidores, la intervención del Tribunal constituye piedra fundamental para garantizar que la fijación de las costas se ajuste a los gastos efectivamente incurridos, pudiendo arbitrarse qué costas fueron útiles y, por tanto, reembolsables, y cuáles resultan de trámites inoficiosos, que no corresponden ser pagadas.

Asimismo, en caso de que exista una demanda judicial ya notificada al consumidor, y el proveedor que cobra el crédito celebre a un contrato de transacción extrajudicial con el consumidor a fin de terminar el litigio pendiente, el contenido del contrato sólo podrá establecer gastos de cobranza extrajudicial por sobre la deuda respetando los límites del artículo 37 inciso segundo de la Ley N° 19.496, toda vez que se trataría de una transacción extrajudicial, de lo contrario, el cobro de las costas judiciales, forma unilateral, por parte del proveedor, configurarían un cobro indebido.