

MARCO NORMATIVO COMPARATIVO LATAM SECTOR CRÉDITO, RECUPERACIÓN Y BPO

SEPTIEMBRE 2023



DEBER DE INFORMACIÓN

GESTIÓN DE COBRANZA (HORARIOS, ENVÍO DE MENSAJES, ETC.)

MÉTODOS DE COBRANZA PROHIBIDOS

COMUNICACIONES Y ENVÍO DE NOTIFICACIONES

REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS Y CORREOS ELECTRÓNICOS

HONORARIOS Y GASTOS DE COBRANZA

UBICACIÓN DE DEUDORES

TERCERIZACIÓN DE LA COBRANZA

SANCIONES

REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA



DEBER DE INFORMACIÓN

COLOMBIA



Norma	Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor
Artículo	Artículo 3°. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios (...) Derechos. (...) 1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y la forma para ejercerlos. Artículo 45. Estipulaciones especiales. En las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa, en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se deberá: (...) 4. En caso de que se cobren estudios de créditos, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.
Norma	Ley 1328 de 2009
Artículo	Artículo 9°.Contenido mínimo de la información al consumidor financiero. En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.
Norma	Ley 2157 de 2021
Artículo	Artículo 3°. Modifíquese y adiciónense tres párrafos al artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, que quedará así: Artículo 13. Permanencia de la información. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información. Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea extinguida la obligación. Parágrafo 1°. El dato negativo y los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones caducarán una vez cumplido el término de ocho (8) años, contados a partir del momento en que entre en mora la obligación; cumplido este término deberán ser eliminados de la base de datos. Parágrafo 2°. En las obligaciones inferiores o iguales al (15 %) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente, el dato negativo por obligaciones que se han constituido en mora solo será reportado después de cumplirse con al menos dos comunicaciones, ambas en días diferentes. Y debe mediar entre la última comunicación y reporte, 20 días calendario. Parágrafo 3°. Toda información negativa o desfavorable que se encuentre en bases de datos y se relacione con calificaciones, récord (scorings-score), o cualquier tipo de medición financiera, comercial o crediticia, deberá ser actualizada de manera simultánea con el retiro del dato negativo o con la cesación del hecho que generó la disminución de la medición.
Norma	Decreto 1702 de 2015
Artículo	Artículo 2°. Modifíquese el artículo 2.2.2.35.5 del Decreto número 1074 de 2015 el cual quedará así: “(...) Artículo 2.2.2.35.5. Información que debe constar por escrito y ser entregada al consumidor. La información que deberá suministrarse al consumidor cuando adquiera bienes o le sean prestados servicios mediante sistemas de financiación o una operación de crédito que se enmarque en lo descrito en el artículo 2° del presente decreto, será la siguiente: ... 4. En caso de tratarse de una operación de crédito, deberá indicarse tal situación, informando de forma expresa la modalidad en la que fue clasificado el crédito, según las características específicas de cada modalidad señaladas en el artículo 11.2.5.1.2 del Decreto número 2555 de 2010. Esta obligación podrá ser cumplida en las facturas o en documentos separados que se anexen al contrato. Adicionalmente, se deberá informar el valor total a financiar. La clasificación de una operación de crédito en una modalidad particular se hará por parte del otorgante del crédito al momento de la aprobación y permanecerá así hasta su cancelación. 5. La indicación de si se trata de una tarjeta de crédito emitida por una entidad que no se encuentre bajo el control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia y el valor y la periodicidad de la cuota de manejo si existe. 6. El valor de la cuota inicial, su forma y plazo de pago o la constancia de haber sido cancelada. 7. El saldo del precio pendiente de pago o el monto que se financia, el número de cuotas en que se realizará el pago de financiación y su periodicidad. El número de cuotas de pago deberá ser pactado de común acuerdo con el consumidor. Queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación por un mínimo de cuotas de pago. 8. La tasa de interés remuneratoria que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como tasa de interés efectiva anual; la tasa de interés moratoria, la cual podrá expresarse en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa de interés máxima legal vigente al momento de celebración del contrato de adquisición de bienes o de prestación de servicios o de la operación de crédito. En todo caso, deberán observarse los máximos legales previstos. El otorgante del crédito deberá poner a disposición del consumidor, si este lo solicitare, las fórmulas matemáticas que aplican para calcular el crédito. En aquellos contratos en los que se haya pactado una tasa de interés remuneratoria variable, se deberá poner a disposición del consumidor, la fuente y la fecha de referencia. Si la tasa así pactada, incluye un componente fijo, este último se deberá informar expresamente. En los casos de interés moratorio, en los que se pacte con una tasa de referencia diferente a la tasa remuneratoria, se deberá poner a disposición del consumidor la fuente y la fecha referida. 9. Se deberá informar el monto de la cuota. En el evento en que la cuota o la tasa pactada sea variable, el acreedor deberá informar el valor de la primera cuota y mantener a disposición del deudor, la explicación de cómo se ha calculado la cuota en cada período subsiguiente, así como la fórmula o fórmulas que aplicó para obtener los valores cobrados. Dichas fórmulas deberán ser suficientes para que el deudor pueda verificar la liquidación del crédito en su integridad. 10. Si como mecanismo de respaldo de la obligación se extienden títulos valores, se deberá dejar constancia de ello en el contrato, identificando su número, fecha de otorgamiento, vencimiento y demás datos que identifiquen a las partes de la obligación contenida en el título. 11. La enumeración y descripción de las garantías reales o personales del crédito.



DEBER DE INFORMACIÓN

COLOMBIA



Artículo	<p>12. La indicación del monto que se cobrará como suma adicional a la cuota por concepto de cuota de manejo, contratos de seguro si se contrataren y los que corresponden a cobros de IVA. 13. La indicación de todo concepto adicional al precio. Para este efecto se señalará tanto el motivo del cobro como el valor a pagar. En el caso de los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorguen de forma directa financiación, la indicación de los conceptos adicionales al precio deberá realizarse de la misma manera como se informa el precio. Los conceptos adicionales al precio que se presenten en las demás operaciones de crédito, deberán informarse de la misma manera como se informa el valor del crédito. 14. La indicación sobre el cobro de gastos de cobranza, cuando ello resulte aplicable, y su forma de cálculo. Se precisa que los cobros por cobranza deben estar directamente relacionados y ser proporcionales con la actividad desplegada, y en ningún caso podrá hacerse cobro automático por el solo hecho de que el deudor incurra en mora. 15. En los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación ofrecidos directamente por el productor o proveedor, se deberá informar el derecho de retracto que le asiste al consumidor y la forma de hacerlo efectivo. En ningún caso podrá exigir condiciones adicionales a las descritas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y las demás normas aplicables. 16. El derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas. La información señalada en el presente artículo, deberá constar por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente.</p>
Norma	Circular Externa 048/2008
Artículo	<p>Entidades financieras. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera deberán informar a los consumidores financieros de manera clara, cierta, precisa, suficiente y de fácil comprensión para estos, en forma previa y al momento de la aprobación o desembolso de los créditos, lo siguiente: a) Las políticas y mecanismos implementados para la gestión de cobranza prejudicial. b) El momento a partir del cual se iniciará la gestión de cobranza prejudicial. c) Los gastos derivados de la gestión de cobranza prejudicial. d) Las dependencias internas o las entidades externas autorizadas para adelantar las gestiones de cobranza. e) Las entidades vigiladas deberán informar si las personas que realizan la gestión de cobranza se encuentran autorizadas para aceptar acuerdos de pago con los consumidores financieros. f) Los canales a través de los cuales los deudores podrán efectuar el pago. Los cambios o modificaciones de dicha información deberán ser comunicados en los extractos o estados de cuenta de las obligaciones.</p>
Norma	Circular Básica Jurídica Parte 1 Título III Capítulo 1
Artículo	<p>5.2.2. Deber de información al momento de la contratación de los servicios o vinculación a productos Las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros de manera clara, cierta, precisa, suficiente y de fácil comprensión para éstos, en forma previa y al momento de la aprobación o desembolso de los créditos, lo siguiente: 5.2.2.1. Las políticas y mecanismos implementados por la entidad para efectuar la gestión de cobranza prejudicial. 5.2.2.2. El momento a partir del cual se iniciará la gestión de cobranza prejudicial. 5.2.2.3. Los gastos derivados de la gestión de cobranza prejudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación. 5.2.2.4. Las dependencias internas o las entidades externas autorizadas por la vigilada para adelantar las gestiones de cobranza. 5.2.2.5. Las entidades vigiladas deben informar si las personas que realizan la gestión de cobranza se encuentran autorizadas para aceptar acuerdos de pago con los consumidores financieros. 5.2.2.6. Los canales a través de los cuales los deudores podrán efectuar el pago. Cualquier modificación relacionada con la información de que tratan los anteriores subnumerales debe ser informada al cliente por escrito, de manera oportuna a través de mecanismos idóneos. En todo caso, los cambios o modificaciones de dicha información debe ser comunicada en los extractos o estados de cuenta de las obligaciones. Las anteriores instrucciones se entenderán sin perjuicio de la obligación de las entidades vigiladas de mantener a disposición de los consumidores financieros tal información en oficinas y a través de los medios que se consideren idóneos.</p>
Norma	Guía de Mejores Practicas COLCOB.
Artículo	<p>En la medida que se suministre información suficiente al cliente sobre el producto que adquiere y los mecanismos de cobranza que la entidad acreedora puede aplicar, la gestión ante un incumplimiento se facilita enormemente, puesto que tuvo oportunidad de conocerlos y entenderlos de manera previa y temprana frente a su incumplimiento, y no se convertirá en un motivo de discusión adicional. En vista de que habrá tantas opciones como entidades y productos, puesto que cada entidad establece las características y mecanismos atendiendo sus políticas internas, se hace necesario que, desde su otorgamiento, el cliente reciba información oportuna, cierta, clara y precisa a este respecto, la cual deberá mantenerse a su disposición de manera ágil y constante durante toda la relación crediticia. Ahora bien, en el evento de modificaciones sustanciales respecto de cualquiera de las características o mecanismos, las entidades deben informarlo a sus clientes, a través de los canales de comunicación que dispongan para ello y que le resulten de fácil acceso y conocimiento. Inclusive, las entidades pueden mantener la información de público acceso, por ejemplo, en sus páginas web, convirtiéndose así en una herramienta para atracción de clientes.</p>



DEBER DE INFORMACIÓN

COLOMBIA



Norma	LEY 2300 DE 2023
Artículo	<p>ARTÍCULO 2. Canales autorizados Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que ejerzan actividades de cobranza sólo podrán contactar a los consumidores mediante los canales que estos autoricen para tal efecto, los cuales deberán ser informados y socializados previamente por parte de las entidades de cobranza con el fin de que los consumidores elijan cuáles autoriza.</p> <p>Artículo 8. Se exceptúan de los medidos anteriores los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre confirmación oportuno de los operaciones monetarios realizados, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitado por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentos, inusuales o sospechosos.</p>

PERÚ



Norma	Ley No. 29571/10 Código de Protección y Defensa al Consumidor
Artículo	<p>Artículo VI. Políticas Públicas. (...)2. El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo, y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado, y velar porque la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas Capítulo V Productos o servicios financieros. Artículo 87.- Imputación de pagos Los consumidores tienen derecho a ser informados respecto a las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas en virtud de un mismo contrato de crédito, detallando para tal efecto las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para cada una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pagos de estas. En los contratos de crédito por adhesión o con cláusulas generales de contratación de empresas financieras sujetas al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el orden de imputación de pagos pactado no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor en documento aparte sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación adoptada. La carga de la prueba de la existencia de negociación y de que se informó al consumidor corresponde al proveedor. De existir contratos de crédito por adhesión o celebrados con base a cláusulas generales de contratación con distintas obligaciones en los que no se haya pactado la aplicación de los pagos, o en caso de no ser preciso el convenio celebrado o genere dudas respecto a sus alcances, o no se haya cumplido con la obligación a cargo del proveedor a que se refiere el párrafo precedente, los pagos se aplican en primer lugar a la obligación menos garantizada, y de estar igualmente garantizadas, a la más onerosa, y de ser igualmente onerosas, a la más antigua. No se puede, sin el asentimiento del proveedor, aplicar los pagos al capital antes que a los gastos y a estos antes que a los intereses.</p> <p>Artículo 92.- Obligación de difundir la intervención de un tercero en el financiamiento Los proveedores que financian a los consumidores la adquisición de sus productos o servicios a través de una empresa del sistema financiero u otro proveedor de servicios de crédito, quedan obligados a difundir de manera destacada el hecho de que la empresa prestadora del servicio financiero es distinta de aquella que comercializa el producto.</p> <p>Artículo 93.- Aplicación supletoria de la regulación de las empresas supervisadas Los proveedores deben brindar a los usuarios toda la información que estos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato, tales como la referida a las condiciones que se apliquen a la relación crediticia. En el momento de la contratación, los proveedores deben entregar una copia de los contratos suscritos, adicionándoles la hoja resumen y el cronograma de pagos en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas. Para dichos efectos, los proveedores deben observar las disposiciones establecidas en este Código. Las modificaciones a las estipulaciones contractuales, intereses, comisiones y gastos que se hayan acordado en los respectivos contratos deben observar lo previsto en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, respecto a los mecanismos y plazos para su modificación, garantizando que el envío de comunicación sea a través de medios idóneos que permitan al consumidor un conocimiento de la comunicación previa.</p> <p>Artículo 96.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos y documentos a entregar de forma obligatoria. En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del crédito y la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA). Asimismo, dicha información debe ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor, debiendo incluir lo siguiente: a. El precio al contado del producto o servicio, que es aquel sobre el cual se efectúan los cálculos correspondientes al crédito, sin perjuicio de que el proveedor le dé otro tipo de denominación. b. El monto de la cuota inicial y de las posteriores cuotas. c. El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en cuyo caso se debe especificar los criterios de modificación, el interés moratorio y compensatorio, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiera. d. La tasa de costo efectivo anual, que incluye todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido el proveedor, que, de acuerdo a lo pactado, son trasladados al consumidor, incluidos los seguros, cuando corresponda. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente son pagados por el consumidor, los que deben ser incluidos en el contrato. e. El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiera. Tratándose de los seguros se debe informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda. f. La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que está compuesta por el precio al contado más intereses, gastos y comisiones, de ser el caso. g. El derecho de efectuar el pago adelantado de las cuotas. h. El derecho de efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar. i. Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiera.</p>



DEBER DE INFORMACIÓN

PERÚ



Artículo	j. El cronograma de pagos, el cual incluye el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, desagregados los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del principal, intereses, prima por seguros, si los hubiera, entre otros; así como todos los beneficios pactados por el pago a tiempo; todo lo cual se debe sujetar a las condiciones expresamente pactadas entre las partes. k. Cualquier otra información relevante. En los contratos de crédito, compraventa a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se calculan los intereses sobre el precio al contado menos la cuota inicial pagada. Los intereses se calculan exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no puede ser exigido por adelantado sino por períodos vencidos. En el caso de créditos que sean objeto de un refinanciamiento, el proveedor se encuentra en la obligación de informar al consumidor sobre todos los alcances y consecuencias de dicha operación, para lo cual se debe remitir un nuevo cronograma y hoja resumen.
----------	---

MÉXICO



Norma	Ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros
Artículo	Artículo 17 Bis 1. Las entidades a través de medios electrónicos y en sucursales, deberán tener a disposición de sus Clientes, los datos suficientes de identificación de los despachos externos, que incluirán a terceros o representantes que realicen la cobranza de los créditos que otorguen, así como de aquellos que apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos con sus Clientes o con aquellas personas que por alguna razón sean deudores frente a las Entidades. Artículo 17 Bis 3. Las Entidades supervisarán constantemente las actividades realizadas por sus despachos de cobranza, así como también el estado de los reclamos presentados, permitiéndole al Cliente dar seguimiento a los mismos. Al momento de realizar los cobros, el despacho de cobranza y la Entidad deberán ser identificables plenamente.
Norma	Código de ética APCOB
Artículo	Artículo primero. Identificarse plenamente al momento de realizar la cobranza, o bien, al corroborar u obtener información sobre la localización del deudor. Artículo décimo séptimo. Las empresas de cobranza, por conducto de quienes gestionen el cobro, deberán proporcionar al deudor, de requerirlo, toda la información disponible sobre la integración de su saldo.
Norma	Acuerdo A/002/2015 Procuraduría Federal del Consumidor
Artículo	Artículo 4. Las entidades comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza al realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos, se sujeten a lo siguiente: (ii) Indicar al deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso: a) Nombre, denominación o razón social y nombre comercial del despacho de cobranza y de la persona encargada de realizar dicha actividad; b) Domicilio, número telefónico y nombre de las personas responsables de la cobranza; c) Entidad Comercial que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento de que se trate; d) Contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de cobranza; e) Importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinario, moratorios, comisiones y cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato celebrado y fecha de cálculo; f) Condiciones para liquidar el adeudo; g) Domicilio, correo electrónico y número telefónico de la Entidad Comercial en donde se recibirán las quejas por prácticas de cobranza; h) Que el o los pagos sólo podrán ser realizados a la Entidad Comercial que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento; y i) Hacer del conocimiento del deudor que podrá levantar quejas en contra del despacho de cobranza ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Artículo 3. Las Entidades Comerciales deberán, en todo momento, observar lo siguiente: I. A través de medios electrónicos y en sucursales o establecimientos, deberán tener a disposición de sus clientes de manera visible los datos de identificación de los despachos de cobranza, para que los puedan localizar e identificar. V. Tener actualizada de manera permanente la información relativa al número de quejas presentadas en contra de los despachos de cobranza, así como la información que permita al cliente dar seguimiento a su queja y conocer el trámite en que se encuentra la misma. VI. Conservar en sus archivos el contrato celebrado para otorgar el crédito, préstamo o financiamiento, en el que conste la fecha y objeto del mismo, así como el documento en el que conste el costo total del crédito préstamo o financiamiento, las cantidades pagadas por el cliente, hasta el día en que el despacho de cobranza tomó el crédito, las razones que originaron la cobranza y la suma total motivo del adeudo. Para el caso de que la Entidad Comercial ceda los derechos de cobro y en consecuencia transfiera la documentación a un tercero deberá notificarlo al deudor. XIII. Guardar la confidencialidad respecto de los datos personales que recabe de sus clientes o deudores, adoptar las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso o tratamiento no autorizado y asegurarse que los despachos de cobranza y terceros a quienes transfiera su cartera vencida, cumplan con las obligaciones previstas en la presente sanción.



DEBER DE INFORMACIÓN

BRAZIL



Norma	Ley 6.854 de 2014 Establece criterios de transparencia para la cobranza de deudas de los consumidores
Artículo	Artículo 2. Los valores presentados al consumidor, al cobrar la deuda, deberán tener claridad en cuanto a lo que efectivamente corresponden, destacándose el valor originario, así como el de cada ítem adicional al valor originario, sean intereses, multas, tasas, costas, Honorarios y otros que, sumados, correspondan al valor total cobrado del consumidor, denominándose cada parcela. Párrafo único. Los requisitos constantes en el capítulo deberán ser observados en todas las formas de cobranza, sea impresa, por medio electrónico o hablada

ARGENTINA



Norma	Código Ético Del Programa De Autorregulación Del Sector Telecombro Instituto GEOC
Artículo	Artículo 7 Derecho del consumidor incumplidor a contactar con la empresa regulada por este Código Ético o con la empresa acreedora, a través de un canal de comunicación, publicado en la página web de la empresa y en los contactos con el consumidor, que permite obtener información adicional sobre la deuda y realizar reclamaciones, en particular para informar la liquidación de la deuda.
Norma	Ley N° 6.171 de 2019
Artículo	Art. 5°.- Deber del acreedor de informar. En el marco de la buena fe contractual, el acreedor deberá informar al deudor moroso que se derivará el reclamo extrajudicial a un agente de cobranza. En la misma, deberá informarse el nombre del agente de cobranza, la dirección, los números de teléfono para comunicarse con este, y si tiene representación suficiente el agente para efectuar el cobro y de qué modo.
Norma	Ley N° 6.171 de 2019
Artículo	Art. 9°.- Cobranza. Al momento de cancelar efectivamente la deuda, el Agente habilitado al cobro de la deuda exigida deberá: a) Exhibir copia del derecho o poder que lo habilita al cobro; b) Informar al deudor el nombre, apellido o Razón social, DNI o CUIT del acreedor; c) Informar el monto total y actualizado de la deuda, detallando capital original, intereses y accesorios; d) Exhibir al deudor toda la documentación relacionada a la deuda a fin de que el mismo pueda constatar la procedencia del reclamo.

CHILE



Norma	Ley 19.496, Modificada por la Ley 21062 de 2018
Artículo	Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Artículo 17J. Los proveedores de productos o servicios financieros deben elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o como codeudor solidario de un consumidor, un documento que deberá explicar en forma simple: (...) b) Los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso. Artículo 37. En toda operación de consumo en que se conceda el crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información: (...) f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades o procedimientos de dicha cobranza. Ley 21062 “Artículo único.- Introducen las siguientes modificaciones en el artículo 37 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores: 2.- Incorporarse los siguientes incisos sexto, séptimo, octavo y noveno, nuevos, pasando los actuales incisos sexto y séptimo a ser décimo y undécimo, respectivamente: “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



DEBER DE INFORMACIÓN

CHILE



Artículo	<p>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. 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.</p> <p>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.</p>
----------	--

Norma	<p>Guía de alcances jurídicos de las cobranzas extrajudiciales Ley 19.496</p>
Artículo	<p>El deber de información se extendió a otros aspectos como: porcentajes que se pueden cobrar por gastos de cobranza, plazo desde cuándo se genera la facultad para cobrar los gastos de cobranza, obligación de comunicar si el procedimiento de cobranza se realizará directamente o por intermedio de terceros, determinar de actuaciones de cobranza extrajudicial prohibida.</p>

ECUADOR



Norma	<p>Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.</p>
Artículo	<p>Capítulo I Reformas al Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero. Art. 3.- Refórmase el artículo 62, conforme lo siguiente: 1. Sustituyese el número 9 por el siguiente: “9. Exigir que las entidades controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento, incluyendo aquellas relacionadas a prácticas fraudulentas y prohibidas, con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional;” 2. Sustitúyase el número 16 por el siguiente: “16. Proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual deberá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento, conforme las disposiciones normativas que deberá emitir para el efecto;” 3. Agréguese los siguientes números y renumérese el actual número 30 como 32: “30. Disponer a las entidades controladas que realicen estrictos controles sobre los servicios que brinden a través de la banca electrónica y demás canales electrónicos, e implementen las seguridades adecuadas y suficientes para precautelar los recursos de los usuarios y/o clientes. Las instituciones financieras deberán poner en conocimiento de sus usuarios y/o clientes las medidas de seguridad que estos deberán aplicar con relación al uso de claves y contraseñas; 31. Remitir a la Asamblea Nacional un informe de rendición de cuentas durante el primer trimestre de cada año respecto al ejercicio económico anterior, en el que se incluirá una descripción del estado general del sistema financiero nacional, así como los resultados del control y de la defensa de los derechos de los usuarios y/o clientes Art. 8.- Agréguese a continuación del artículo 152 los siguientes artículos: “Artículo 152.1. Irrenunciabilidad. Los derechos de los usuarios y clientes del sistema financiero nacional, en relación con la protección de datos, recibir información veraz, derecho de petición y demás derechos conexos, sobre servicios financieros y no financieros, son irrenunciables; toda disposición o estipulación en contrario no producirá efecto alguno. Art. 9.- Agréguese al final del artículo 153, el siguiente texto: “Las entidades financieras prestarán servicios eficientes, oportunos y transparentes, para lo cual informarán a los usuarios y/o clientes, a través de los diferentes canales de comunicación que mantengan, sobre los servicios y cargos, de acuerdo con las normas y frecuencia establecidos para el efecto.”</p>



DEBER DE INFORMACIÓN

ECUADOR



Norma	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
Artículo	<p>Art. 47.- Sistemas de Crédito.- Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción; 2.El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; 3.El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y, 4.La suma total a pagar por el referido bien o servicio. <p>Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.</p> <p>El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.</p>

GESTIÓN DE COBRANZA (HORARIOS, ENVÍO DE MENSAJES, ETC.)

COLOMBIA



Norma	Circular Básica Jurídica Parte 1 Título III Capítulo 1
Artículo	<p>5.2.3. Condiciones de la gestión de cobranza prejudicial Si bien los gastos de cobranza no son de aquellos que se reputan como intereses en los términos de los arts. 65 y 68 de la Ley 45 de 1990, para poder ser trasladados a los deudores, las entidades vigiladas y los terceros autorizados por éstas deben atender las siguientes instrucciones: 5.2.3.1. Las entidades vigiladas deben asegurarse de que las personas responsables de hacer la gestión de cobro den un buen trato al deudor. 5.2.3.2. Todo cobro que se traslade al consumidor financiero por concepto de gastos de cobranza debe implicar el despliegue de una actividad real encaminada efectivamente a la recuperación de cartera, y el costo de la misma debe corresponder a los montos que hayan sido previamente informados a los deudores. Se considera práctica no autorizada el cobro a los deudores por concepto de gastos de cobranza en forma automática, es decir, por el simple hecho de incurrir en mora o sin mediar gestión alguna tendiente a procurar el recaudo efectivo de la obligación. 5.2.3.3. Los cobros deben ser razonables y proporcionados a la gestión efectivamente adelantada. 5.2.3.4. No se podrá realizar ningún cobro por concepto de gastos de cobranza, si éstos no se encuentran debidamente sustentados. En consecuencia, las entidades vigiladas deben disponer lo pertinente para que todas las actividades realizadas tendientes a lograr la recuperación de la cartera queden debidamente registradas y sirvan de sustento para el cobro. 5.2.3.5. Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deben identificarse debidamente ante el deudor. 5.2.3.6. Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deben brindar información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro, v.gr. monto de la obligación, saldo pendiente por cancelar, valor y tasa de los intereses corrientes y de mora, fechas de vencimiento y de pago, días de retardo, datos de contacto de los funcionarios o terceros autorizados a quienes puede acudir a fin de realizar eventuales acuerdos de pago, orden de imputación del pago, entre otros. 5.2.3.7. De todas las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores debe dejarse constancia documental, es decir, que pueda ser reproducida y suministrada al deudor cuando éste o las entidades competentes así lo requieran. 5.2.3.8. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros. Se entenderá por horarios adecuados aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor. 5.2.3.9. Cuando habiéndose desplegado la gestión de cobro en horarios adecuados, no sea posible localizar al deudor, la entidad podrá de manera excepcional, intentar ubicarlo en horarios extraordinarios. 5.2.3.10. Los funcionarios o terceros autorizados para adelantar la gestión de cobranza deben reportar a la entidad vigilada de manera inmediata el acuerdo a que se llegó con el deudor y el dinero cancelado por éste, a fin de que la aplicación del pago sea igualmente inmediata. 5.2.3.11. De todos los pagos efectuados por el deudor debe expedirse un comprobante en el cual se encuentre desagregada la aplicación del pago, el cual podrá ser entregado concomitante con el pago o posteriormente. 5.2.3.12. Las entidades vigiladas deben establecer mecanismos tendientes a garantizar, por parte de los funcionarios o los terceros autorizados para realizar la gestión de cobranza, la custodia y reserva de la información del cliente. 5.2.3.13. Las entidades vigiladas deben llevar un registro permanentemente actualizado en el cual se indique a qué casa de cobranza externa fue remitido el deudor, cuando sea el caso. 5.2.3.14. Las entidades deben informarle al deudor el orden de la imputación de pagos. 5.2.3.15. Las entidades deben garantizar que exista transparencia en la información que suministran directamente los funcionarios de ésta y terceros facultados para realizar la gestión de cobranza, de manera que no existan inconsistencias entre una y otra información.</p>
Norma	Circular externa 048/2008
Artículo	<p>Entidades financieras. Las entidades vigiladas deberán atender, entre otras, las siguientes instrucciones:</p> <p>(...)</p> <p>4. Efectuar las gestiones de cobro de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros. Para efectos de la presente circular, se entenderá por horarios adecuados, aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor.</p>



Norma	Guía de Mejores Practicas COLCOB.
Artículo	<p>Horarios adecuados y periodicidad de contacto. La normatividad hace referencia al “horario adecuado” para el contacto con el cliente; sin embargo, no se cuenta con una definición exacta de qué se considera “adecuado”. Si bien es claro que se pretende evitar afectar la tranquilidad e intimidad personal y familiar del deudor, determinar cuándo es un buen momento para la totalidad de clientes resulta prácticamente imposible.</p> <p>Así las cosas, dentro de la información que se suministra al cliente debe incluirse la referente a lo que se considera un horario adecuado para la entidad acreedora y su agente de cobranza, el cual en principio se aproxima a los horarios hábiles. Adicionalmente, en esta materia es recomendable que la entidad prevea alternativa(s) de rango(s) de horario(s) de contacto diferente(s) al hábil para aquellos clientes que se dedican a una actividad profesional que se desarrolla sin acceso a celular durante horas laborales, en horario nocturno o durante los fines de semana, y el horario adecuado generalizado le resulta inconveniente para atender el contacto. En el evento que ello sea así, las entidades deben registrar dentro de la documentación del relacionamiento con el cliente la selección mencionada.</p> <p>Ahora bien, en relación con la periodicidad en el contacto, bien sea para hacer seguimiento o por no haber logrado la comunicación, debe evitarse que la reiteración sea considerada como una presión indebida y excesiva, como podría ser, por ejemplo, un contacto reiterado y repetido varias veces al día. Nuevamente, se trata de un concepto subjetivo indeterminado, cuya definición idéntica para la totalidad de clientes puede resultar absurda pero lo usual sería un contacto de no más de una vez al día. Sin embargo, teniendo en cuenta los Principios Fundamentales planteados anteriormente, y con el fin de que se tomen decisiones adecuadas sobre esta reiteración, los diferentes intentos y resultados serán consignados en la documentación del relacionamiento.</p>
Norma	LEY 2300 DE 2023
Artículo	<p>Artículo 2. Canales autorizados. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que ejerzan actividades de cobranza sólo podrán contactar a los consumidores mediante los canales que estos autoricen para tal efecto; los cuales deberán ser informados y socializados previamente por parte de las entidades de cobranza con el fin de que los consumidores elijan cuáles autoriza.</p> <p>Artículo 3. Horarios y periodicidad. Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, este no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día. Las prácticas de cobranza deberán realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor, dentro del horario de lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos.</p> <p>Parágrafo. En caso de que el consumidor requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo, deberá manifestarlo expresamente a través de un instrumento distinto al contrato o acto que rige la relación jurídica entre el consumidor y el gestor de cobranza y posterior a la suscripción del mismo.</p> <p>ARTÍCULO 4. En ningún caso, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las entidades que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación incluyendo a las personas naturales; podrán contactar a las referencias personales o de otra índole. Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará en la misma condición que establece la presente ley.</p> <p>ARTÍCULO 6. Las personas naturales y jurídicas se abstendrán de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del consumidor financiero o de servicios.</p> <p>PARÁGRAFO 1. Lo previsto en el presente artículo, no será aplicable cuando se trate de las obligaciones adquiridas a través de microcréditos, crédito de fomento, desarrollo agropecuario o rural, siempre y cuando exista autorización expresa del consumidor.</p> <p>PARÁGRAFO 2. Lo previsto en el presente artículo, no será aplicable cuando las personas naturales y jurídicas gestores de cobranza, no cuenten con información actualizada de los canales autorizados y que los operadores de telefonía y empresas de mensajería física o electrónica reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes al consumidor destinatario, todo lo cual deberá constar en el registro respectivo.</p> <p>ARTÍCULO 8. Se exceptúan de las medidas anteriores los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre confirmación oportuna de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentos, inusuales o sospechosas.</p>



GESTIÓN DE COBRANZA (HORARIOS, ENVÍO DE MENSAJES, ETC.)

PERÚ



Norma	Ley No. 29571 /10 Código de Protección y Defensa al Consumidor
Artículo	Artículo 62. Se prohíbe realizar visitas o llamadas entre las 8 de la noche y las 7 de la mañana o los días sábados, domingos y feriados

MÉXICO



Norma	Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF y su publicación en el Diario Oficial de la Federación. - DOF: 14/10/2022
Artículo	La presente normativa, modifica los horarios de contacto en relación con el código de ética APCOB y el Acuerdo A/002/2015, descritos más adelante. con el deudor de la siguiente manera: Artículo 132.- Para efectos de la presente Disposición se consideran malas prácticas de Cobranza, las siguientes: IX.Comunicarse fuera del horario comprendido entre las 8:00 a las 21:00 horas, de acuerdo a los husos horarios del domicilio del deudor.
Norma	Código de ética APCOB
Artículo	Artículo tercero. No establecer contacto con los deudores en horarios y lugares que resulten inadecuados para el cobro. Se consideran adecuadas las comunicaciones que ocurran a partir de las 7:00 am hasta las 11:00 pm, hora local del domicilio del deudor. (EN los casos en que se trate de cobranza para instituciones financieras, se sujetarán a los horarios marcados por la regulación correspondiente)
Norma	Acuerdo A/002/2015 Procuraduría Federal del Consumidor
Artículo	Artículo 4. Las entidades comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza al realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos, se sujeten a lo siguiente: (iii) Las visitas o llamadas telefónicas al domicilio del deudor, para llevar a cabo la cobranza, negociación o reestructuración deberán reunir los siguientes requisitos: a) Sólo podrá realizarse una vez que se tiene constancia fehaciente de que existe un adeudo y en ningún caso, previamente a la fecha de pago; b) Deberán hacerse respetuosamente; c) Sólo podrán realizarse de lunes a viernes y en días hábiles, entendiéndose por ellos, los que no son días de descanso obligatorio en términos de la Ley Federal del Trabajo; d) Deberán realizarse dentro del horario comprendido entre las 07:00 y las 22:00 horas, de acuerdo a los husos horarios del lugar en donde se encuentre el cliente.

BRAZIL



Norma	Ley 6.854 de 2014 Establece criterios de transparencia para la cobranza de deudas de los consumidores
Artículo	Artículo 3. Todo cobro de deuda proveniente de relación de consumo, cuando se realiza por medio de una llamada telefónica, debe ser grabada, identificando al operador / operador, la fecha y la hora del contacto y puesta a disposición del consumidor, si se solicita 1º Los mismos medios de contacto utilizados por el cobrador, o que se pongan a disposición del consumidor para el contacto con el cobrador, también deben servir para la solicitud de las grabaciones. 2º El consumidor debe ser informado, en todos los contactos para cobro, de la obligatoriedad de la grabación de las llamadas y de la disponibilidad del cobrador en proveerlas, cuando por él solicitado, en hasta siete días hábiles
Norma	Código Ético Del Programa De Autorregulación Del Sector Telecomobro Instituto GEOC
Artículo	Artículo 6. Al inicio del contacto con el consumidor moroso, se deberá informar el monto de la deuda, el acreedor y el origen del negocio, contrato u operación que dio origen a la deuda, y la misma información podrá ser facilitada, previa solicitud de al consumidor, por correo electrónico, mensaje u otro medio telemático, con la adición de información sobre la fecha de vencimiento original de la deuda, el monto original de la deuda y los montos que fueron agregados por disposición contractual o legal, tales como intereses, corrección monetaria y multa, así como la validez de la propuesta de pago o fraccionamiento. Artículo 8 En los contactos por teléfono u otros medios telemáticos, con o sin el uso de aplicaciones o sistemas tecnológicos (como APPs), cuando la comunicación esté soportada por grabaciones, robots, tecnologías automatizadas, con mensaje previamente grabado o mediante comunicación que emule la comunicación humana, es necesario asegurar: i - La identificación del número de teléfono desde el que se realiza la llamada o desde el que se envía el mensaje telefónico (sms) o la clara identificación del usuario cuando el contacto se realice por otros medios telemáticos o por sistemas o aplicaciones tecnológicas (como APPs);



GESTIÓN DE COBRANZA
(HORARIOS, ENVÍO DE MENSAJES, ETC.)

BRAZIL



Artículo	<p>ii - Identificación del nombre de la empresa acreedora por cuenta de la cual se realiza el contacto, el monto de la deuda y el objeto del contacto, en el caso de contacto con previa confirmación de datos personales para asegurar la identidad del contactado;</p> <p>iii - Que no se realicen llamadas o se inicien contactos con comunicación síncrona por medios telemáticos que sean interrumpidos por la propia empresa antes de asegurar la comunicación en los términos del inciso ii de este artículo;</p> <p>IV - Reglas de contacto para llamadas telefónicas para telecarga</p> <p>Artículo 11 Los contactos telefónicos con el consumidor moroso sólo podrán realizarse de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 07:00 y las 21:00 horas; y los sábados, entre las 8:00 am y las 6:00 pm Los domingos y feriados nacionales no se permiten llamadas.</p>
Norma	<p>Ley No. 15.426 de 2014 Establece horario para llamadas de cobro de deudas</p>
Artículo	<p>Artículo 2. Se establece que se deben hacer las llamadas telefónicas de cobro de deudas de lunes a viernes, de 8 (ocho horas) a las 20h (veinte horas) y los sábados de 8 (ocho horas) a las 14h (catorce horas), exceptuando las fiestas, casos en que tales llamadas son vedadas</p>

ARGENTINA



Norma	<p>Ley N° 6.171 de 2019</p>
Artículo	<p>Art. 6°.- Modos de reclamo. El agente de cobranza podrá exigir el cumplimiento de la obligación del deudor moroso mediante los siguientes modos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correo electrónico; b) Carta documento o telegrama; c) Comunicación telefónica; d) Cualquier otra vía extrajudicial que no afecte la integridad física ni psíquica del deudor moroso. <p>Art. 7°.- Deber de informar del Agente. Al contactar al deudor moroso, el agente de cobranza informará su nombre completo o razón social, DNI o CUIT, y la persona humana o jurídica para quien gestiona el cobro, y luego se le brindará la información pertinente a la deuda reclamada.</p> <p>En dicha oportunidad deberá informar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Datos identificatorios de la persona humana o jurídica que reclama la deuda; b) La documentación que da origen al reclamo, la cual deberá estar a disposición del deudor moroso dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; c) Detalle del monto de la deuda, discriminando deuda original, intereses, costo de gestión de cobranza y otros adicionales contemplados; d) Fecha a partir de la cual se incurrió en mora; e) Toda información que resulte necesaria para hacer efectivo el pago a los efectos de la cancelación de la deuda reclamada. <p>Art. 8°.- Prohibiciones en la notificación. Queda prohibido:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Realizar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto o similares al presunto deudor/a entre las 20.00 horas y las 08.00 horas los días lunes a viernes; los días sábados antes de las 10.00 horas y desde las 12.00 horas y días domingos, feriados y días no laborales.

CHILE



Norma	<p>Código de Procedimiento Civil</p>
Artículo	<p>Artículo 59. Son días hábiles los no feriados. Son horas hábiles las que median entre las ocho y las veinte horas</p>
Norma	<p>Guía de alcances jurídicos de las cobranzas extrajudiciales Ley 19.496</p>
Artículo	<p>Las visitas o llamados telefónicos solo se podrán realizar los días hábiles entre las 8:00 am y las 8:00 pm</p>



GESTIÓN DE COBRANZA
(HORARIOS, ENVÍO DE MENSAJES, ETC.)

CHILE



Norma	Ley 21320 de 2021
Artículo	<p>“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:</p> <p>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.”</p> <p>c) Suprímese el actual inciso noveno.</p> <p>d) Sustitúyese el actual inciso décimo por los siguientes:</p> <p>“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...”</p>

Norma	Ley 19.496 Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores
Artículo	<p>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.</p> <p>Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos. Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.</p>

ECUADOR



Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	<p>Art. 9.- Agréguese al final del artículo 153, el siguiente texto: “Las entidades financieras prestarán servicios eficientes, oportunos y transparentes, para lo cual informarán a los usuarios y/o clientes, a través de los diferentes canales de comunicación que mantengan, sobre los servicios y cargos, de acuerdo con las normas y frecuencia establecidos para el efecto.”</p>

Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	<p>Primera.- Refórmese la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la siguiente manera:</p> <p>3. Agréguese el siguiente artículo a continuación del artículo 6: “Artículo 6.1. Información o comunicación comercial. El proveedor en llamadas telefónicas comerciales permitirá al consumidor dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales de dicho proveedor.”</p>

Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	<p>Primera.- Refórmese la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la siguiente manera:</p> <p>7. Agréguese al final del artículo 49, lo siguiente: “Las empresas de cobranza contratadas por los proveedores, que realicen gestión de cobro vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, no podrán hacerlo más de una vez al día, mediante el mismo mecanismo, ni en un horario previo a las 7h00 o posterior a las 20h00, ni en fines de semana o feriados, ni desde un número de teléfono no identificable. Se prohíbe hostigar, intimidar o molestar de manera insistente y repetitiva en contra de un consumidor, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. Para el efecto, se consideran acciones de hostigamiento las siguientes: a) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos inobservando lo dispuesto en este artículo, y; b) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor, codeudor o garantes.”</p>



GESTIÓN DE COBRANZA (HORARIOS, ENVÍO DE MENSAJES, ETC.)

MÉTODOS DE COBRANZA PROHIBIDOS

ECUADOR



Norma	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
Artículo	<p>Art. 49.- Cobranza de Créditos.- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre.</p> <p>La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.</p>

COLOMBIA



Norma	Ley 1328 de 2009
Artículo	<p>Artículo 7°. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales: (...) e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual. g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia. h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados...</p> <p>Artículo 11. Prohibición de utilización de cláusulas abusivas en contratos. Se prohíbe las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que: a) Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros. b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero. c) Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones. d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero. e) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia. Parágrafo. Cualquier estipulación o utilización de cláusulas abusivas en un contrato se entenderá por no escrita o sin efectos para el consumidor financiero.</p> <p>Artículo 12. Prácticas abusivas. Se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades vigiladas las siguientes: a) El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada de que este acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación. b) El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor. c) La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra de consumidor financiero. d) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia. Parágrafo. Las prácticas abusivas están prohibidas a partir de la entrada en vigencia de la presente norma y serán sancionables conforme lo dispone la Superintendencia Financiera de Colombia y la ley.</p>
Norma	Circular Externa 048/2008
Artículo	<p>Entidades financieras. Las entidades vigiladas deberán atender, entre otras, las siguientes instrucciones: (...)</p> <p>Se considera práctica no autorizada la inobservancia de las instrucciones establecidas en la presente circular y, especialmente, efectuar cobros por concepto de gastos de cobranza a los deudores en forma automática, es decir, por el solo hecho de incurrir en mora o sin mediar gestión alguna tendiente a procurar el recaudo efectivo de la obligación</p>



Norma	<p>Circular Básica Jurídica Parte 1 Título III Capítulo 1 Circular Externa 014 de 2022</p>
Artículo	<p>6. CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS De acuerdo con lo establecido en el literal e) del art. 7 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas deben abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o que den lugar a un abuso de posición dominante contractual. En concordancia con lo anterior, el art. 11 de la citada ley prohíbe expresamente la incorporación de cláusulas o estipulaciones abusivas en los contratos de adhesión que utilicen las entidades vigiladas y el literal e) del mismo art. le otorga a la SFC la facultad de establecer de manera previa y general cláusulas y estipulaciones que han de ser consideradas como abusivas.</p> <p>6.2. Prácticas abusivas. Se consideran abusivas por parte de las entidades vigiladas, entre otras, las siguientes prácticas:</p> <p>6.2.1. El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada para que acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarios para su natural prestación.</p> <p>6.2.2. El iniciar un servicio o un producto sin solicitud o autorización previa y expresa del consumidor financiero.</p> <p>6.2.3. Que los funcionarios de las entidades aseguradoras, intermediarios de seguros o instituciones financieras diligencien las solicitudes de seguro o las declaraciones de asegurabilidad sin permitir que el consumidor financiero lo haga o las conozca.</p> <p>6.2.4. Invertir la carga de la prueba en caso de fraudes en contra del consumidor financiero.</p> <p>6.2.5. Presentar o poner a disposición del consumidor financiero los contratos con letras ilegibles y/o difíciles de leer.</p> <p>6.2.6. Realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar previamente gestión profesional alguna encaminada a conseguir el pago.</p> <p>6.2.7. Cobrar al consumidor financiero por servicios y productos, sin que este haya dado una autorización o consentimiento previo y expreso.</p> <p>6.2.8. Establecer restricciones para el recaudo y el pago de las obligaciones que no responden a criterios claros y plenamente establecidos.</p> <p>6.2.9. Abstenerse de advertir a los potenciales suscriptores de los títulos de capitalización que en caso de terminación anticipada de los títulos sólo recibirán el valor de rescate de acuerdo con el número de cuotas pagadas.</p> <p>6.2.10. Inducir al consumidor financiero en la adquisición de un crédito de vivienda para que contrate más productos con la entidad vigilada como requisito para concederle el beneficio de cobertura de la tasa de interés para vivienda, no obstante que dicho beneficio es asumido por el Estado.</p> <p>6.2.11. Ofrecer tasas promocionales de interés como mecanismo para otorgar créditos al consumidor financiero y no mantenerlas o modificarlas con anterioridad al término promocionado.</p> <p>6.2.12. Abstenerse de entregar o poner a disposición de los consumidores financieros copia de los contratos y/o de los reglamentos de los productos o servicios contratados.</p> <p>6.2.13. Conducir a los consumidores financieros a declarar que conocen y aceptan los reglamentos de determinados productos o servicios sin haberlos entregado o puesto a su disposición previamente.</p> <p>6.2.14. Cobrar cuotas de manejo cuando la tarjeta de crédito o la cuenta está inactiva, porque no se ha entregado el plástico o porque no se ha habilitado su utilización.</p> <p>6.2.15. No informar al tomador que, con ocasión de la revocación del seguro de que trata el art. 1071 del C. Cio, procede el reintegro de la prima no devengada del seguro, y/o dispone a su favor de unos saldos correspondientes a la devolución de la prima no devengada.</p> <p>6.2.16. Negar o demorar injustificadamente el suministro de información al consumidor financiero relacionado con el saldo total o parcial de la obligación cuando este lo solicite.</p> <p>A su turno, el art. 12 de la misma ley establece algunas prácticas que se consideran abusivas y en su literal d) le otorga a la SFC la facultad de establecer de manera previa y general otras prácticas que se consideran abusivas por parte de las entidades vigiladas. (entre otras.)</p>
Norma	<p>LEY 2300 DE 2023</p>
Artículo	<p>Artículo 4. En ningún caso, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las entidades que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación incluyendo a las personas naturales; podrán contactar a las referencias personales o de otra índole. Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará en la misma condición que establece la presente ley.</p> <p>Artículo 6. Las personas naturales y jurídicas se abstendrán de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del consumidor financiero o de servicios.</p> <p>Parágrafo 1. Lo previsto en el presente artículo, no será aplicable cuando se trate de las obligaciones adquiridas a través de microcréditos, crédito de fomento, desarrollo agropecuario o rural, siempre y cuando exista autorización expresa del consumidor.</p> <p>Parágrafo 2. Lo previsto en el presente artículo, no será aplicable cuando las personas naturales y jurídicas gestoras de cobranza, no cuenten con información actualizada de los canales autorizados y que los operadores de telefonía y empresas de mensajería físico o electrónico reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes . 01 consumidor destinatario, todo lo cual deberá constar en el registro respectivo.</p> <p>Artículo 7. Las entidades que adelanten gestiones de cobranza deberán abstenerse de consultar al consumidor financiero el motivo del incumplimiento de la obligación.</p> <p>Parágrafo. Lo dispuesto en este artículo no obsta para que se consulten 01 deudor alternativo de pago que sean acordes con su situación financiera.</p>



MÉTODOS DE COBRANZA PROHIBIDOS

PERÚ



Norma	Ley No. 29571/10 Código de Protección y Defensa al Consumidor
Artículo	<p>Artículo 58.- Definición y alcances 58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo. En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen: (...) d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades. e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemercadeo, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.</p> <p>Artículo 61. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.</p> <p>Artículo 62. Se prohíbe: a) enviar al deudor o a su garante documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales; b) Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20:00 horas y las 7:00 horas, o los días sábados, domingos y feriados; c) Colocar a la vista del público carteles en el domicilio del deudor o del garante requiriéndole pagos de sus obligaciones; d) Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriendo el pago de la obligación; e) Difundir en medios de comunicación requerimientos de pago sin que medie orden judicial; f) Enviar comunicaciones o llamar a terceros ajenos a la obligación información sobre la morosidad del consumidor; g) Enviar estados de cuenta facturas por pagar o notificaciones de cobranza al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.</p>

Norma	Ley No. 29571 /10 Código de Protección y Defensa al Consumidor
Artículo	Artículo 62. Se prohíbe realizar visitas o llamadas entre las 8 de la noche y las 7 de la mañana o los días sábados, domingos y feriados

MÉXICO



Norma	Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF y su publicación en el Diario Oficial de la Federación. - DOF: 14/10/2022
Artículo	<p>Artículo 132.- Para efectos de la presente Disposición se consideran malas prácticas de Cobranza, las siguientes: I. Omitir mencionar el nombre de la Entidad Financiera que otorgó el Crédito, préstamo o financiamiento; II. Omitir indicar el nombre, denominación o razón social, domicilio y/o número telefónico del Despacho de Cobranza; III. Omitir indicar el nombre de las personas responsables de la Cobranza; IV. Omitir mencionar el Crédito, préstamo, financiamiento, tipo de producto, operación y/o contrato motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza; V. Omitir mencionar el monto del adeudo, fecha de cálculo y/o términos y condiciones para liquidar el adeudo; VI. Omitir mencionar que puede presentar una Queja a través del REDECO por malas prácticas de Cobranza; VII. Omitir mencionar el domicilio, Correo Electrónico y/o número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera encargada de recibir las Quejas por malas prácticas de Cobranza; VIII. Omitir entregar al Deudor los documentos que contengan el acuerdo de pago, negociación o reestructuración del Crédito, préstamo o financiamiento, que permita identificar los montos, pagos, intereses, requisitos, términos y condiciones del acuerdo; IX. Comunicarse fuera del horario comprendido entre las 8:00 a las 21:00 horas, de acuerdo a los husos horarios del domicilio del Deudor; X. Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “confidencial”, “oculto”, “privado” o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación; XI. Utilizar un nombre o denominación que se asemeja a una institución pública; XII. Enviar o presentar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad; XIII. Indicar una forma distinta de pago a la señalada por la Entidad Financiera, y/o solicitar que el pago del adeudo se realice de manera directa al Despacho de Cobranza; XIV. Evidenciar al Deudor públicamente, a través de redes sociales, medios de difusión masiva, listas negras, cartelones o anuncios, entre otros; así como establecer registros especiales, con lo cual se haga del conocimiento del público la negativa de pago del Deudor; XV. Dirigirse de manera no educada e irrespetuosa; XVI. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor; XVII. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los Deudores; XVIII. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración en el domicilio, teléfono y/o Correo Electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o por el Deudor, obligado solidario o aval; XIX. Realizar Cobranza de un Crédito ya pagado; XX. Realizar gestiones de cobro utilizando teléfonos no registrados por la Entidad Financiera en el REDECO; XXI. Realizar la Cobranza mediante el uso de grabaciones de forma no personalizada; y XXII. Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se entenderá por amenazar e intimidar, al anuncio de un posible embargo sin la acción previa de Cobranza judicial, o con actos para infundir miedo y temor, que puede realizarse de forma oral o escrita. • Se entenderá por ofender, a la manifestación de palabras altisonantes, gritos, insultos, desprecios, o humillaciones con palabras o acciones que desmeriten la dignidad del Deudor o la persona con quien se realiza la gestión de Cobranza. Las Entidades Financieras deben garantizar que los Despachos de Cobranza contratados por éstas, no incurran en las prácticas señaladas en el presente artículo, por lo que cualquier mala práctica de los Despachos de Cobranza será responsabilidad de la Entidad Financiera y será sancionada en términos de lo establecido en el artículo 177 de la presente Disposición. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros – LTOSF-. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley



MÉTODOS DE COBRANZA PROHIBIDOS

MÉXICO



BRAZIL



ARGENTINA



Norma	Código de ética APCOB
Artículo	<p>Artículo cuarto. En el ejercicio del derecho al cobro, se evitará hacer uso de lenguaje obsceno o de palabras altisonantes al establecer comunicación con el deudor, sus familiares, amigos o compañeros de trabajo. Las comunicaciones telefónicas deberán hacerse con la finalidad de negociar el pago de las deudas y no con la intención de molestar o amenazar a los deudores o a las personas que atiendan dichas llamadas.</p> <p>Artículo quinto. No se podrán hacer publicaciones, tales como la “lista negra de deudores” y tampoco establecer registros especiales, distintos a los que prescriben las leyes, para hacer del conocimiento general la negativa de pago de los deudores.</p> <p>Artículo séptimo. No engañar al deudor con el argumento de que, al no pagar su deuda, comete delito sancionado con privación de la libertad ni hacerle creer con falsos escritos de demanda o de notificaciones judiciales, que se ha iniciado un juicio en su contra.</p> <p>Artículo décimo cuarto. No utilizar cartelones, anuncios o cualquier medio impreso en lugares públicos, o en el exterior de los domicilios de los deudores, en los que se haga referencia a su adeudo.</p>
Norma	Acuerdo A/002/2015 Procuraduría Federal del Consumidor
Artículo	<p>Artículo 5. Las entidades comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza a realizar el cobro, negociación o reestructuración no realicen las siguientes conductas: I. Dirigirse a personas distintas al cliente, obligado solidario o aval, particularmente con menores de edad, personas con discapacidad y adultos mayores, a menos que este último se trate del cliente. II. Establecer contacto en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la entidad comercial o el propio cliente, obligado solidario o aval. III. Enviar comunicaciones a terceros con excepción de deudores solidarios o avales en las que se dé a conocer el incumplimiento de pago. IV. Realizar visitas o llamadas telefónicas al domicilio del consumidor entre las 22:01 y las 06:59 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el deudor. V. Hacer uso de lenguaje ofensivo, obsceno o de palabras altisonantes, acosar, amedrentar, intimidar o amenazar al establecer comunicación con el cliente, sus avales, deudores solidarios, familiares, amigos o compañeros de trabajo. VI. Utilizar cartelones, anuncios o cualquier medio impreso que estén a la vista del público, o en el exterior del domicilio o empleo del deudor, en los que se haga referencia al adeudo del cliente. VII. Usar documentos que aparenten ser escritos judiciales. VIII. Ostentarse como representantes de órgano jurisdiccional u otra autoridad. IX. Utilizar formatos o papelería que simulen demandas. X. Enviar correspondencia al cliente con leyendas exteriores, o a la vista, que mencionen que el comunicado trata de una cobranza. XI. Emplear medios masivos de comunicación o difusión, con el propósito de hacer pública la deuda del cliente, conducta que será sancionable de conformidad con lo dispuesto por los artículos 9 y 36 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. XII. Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo. XIII. Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “no disponible”, “confidencial”, “oculto”, “privado” o cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación. La comisión de alguna de las conductas anteriores se considera una práctica comercial abusiva y coercitiva, en términos de lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>
Norma	Ley 8078 de 1990 Dispone sobre la protección del consumidor y dicta otras providencias
Artículo	Artículo 42. En la cobranza de deudas, el consumidor incumplido no será expuesto al ridículo, ni será sometido ningún tipo de imposición o amenaza
Norma	Acuerdo A/002/2015 Procuraduría Federal del Consumidor
Artículo	<p>Art. 8°.- Prohibiciones en la notificación. Queda prohibido:</p> <p>a) Reiterar comunicaciones que hostiguen al deudor en mora como método de cobranza; b) Notificar por parte del agente de cobranza en los teléfonos, medios electrónicos y espacios laborales o la comunicación con sus empleadores; c) Enviar misivas postales abiertas, o que aun cerradas quede a la vista de terceros que es un intento de cobro de deuda en mora; d) Enviar misivas postales, comunicaciones telefónicas y/o por medios electrónicos a cualquier persona distinta al deudor; e) Notificar utilizando la apariencia de reclamo judicial; f) Abordar al deudor en lugares públicos con la finalidad de intimidarlo o humillarlo con la exhibición de letreros, pancartas, carteles o cualquier otro elemento relacionado con la reclamación de la deuda; g) Publicar en sus establecimientos comerciales, páginas de internet o redes sociales o difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores/as y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las bases de datos de antecedentes financieros personales ni a la Central de Deudores del Sistema Financiero del Banco Central de la República Argentina; h) Cualquier otra modalidad de gestión de cobro que coloque al deudor moroso en una situación vergonzante, humillante o vejatoria, así como el uso de cualquier medio de coacción, intimidatorio o amenazante. i) Realizar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto o similares al presunto deudor/a entre las 20.00 horas y las 08.00 horas los días lunes a viernes; los días sábados antes de las 10.00 horas y desde las 12.00 horas y días domingos, feriados y días no laborales.</p> <p>Art. 10.- Todos los agentes de cobranza extrajudicial de deudas en mora, deberán contar con poder especial del acreedor a fin de emitir libre deuda liberatorio al deudor al momento de abonarse la deuda reclamada, dejando expresa constancia en el mismo, que el deudor ha dado cumplimiento exacto de la obligación en los términos del Artículo 731 del Código Civil y Comercial de la Nación. Podrán eximirse de tal obligación haciendo entrega del certificado de libre deuda emitido por el propio acreedor en la oportunidad en que el deudor realiza el pago.</p>



MÉTODOS DE COBRANZA PROHIBIDOS

ARGENTINA



CHILE



Norma	Resolución 1033 de 2021 - Anexo.
Artículo	<p>ARTÍCULO 9°.- TIEMPOS DE ESPERA EN ATENCIÓN A DISTANCIA. A los efectos de prevenir prácticas abusivas los proveedores deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evitar la espera de más de CINCO (5) minutos desde la recepción del primer mensaje en el servicio de atención al consumidor hasta que las y los consumidores se comuniquen de forma directa con el operador o agente comercial responsable de la atención. b) Evitar la interrupción de la comunicación por no disponer de operadores disponibles para la atención. c) Evitar la interrupción de la comunicación de manera abrupta, impulsiva o violenta. d) Abstenerse de dar la opción de continuar aguardando, contactarse en otro momento o solicitarle a las y los consumidores una vía de contacto para comunicarse con posterioridad, cuando existan más de CINCO (5) minutos de demora en la atención. e) Abstenerse de emitir publicidad de cualquier tipo o la oferta de bienes o servicios no solicitados por las y los consumidores en los tiempos de espera a ser atendido por un/a operador/a. <p>ARTÍCULO 11.- GRABACIONES. Se encuentra prohibida la utilización de grabaciones para comunicarse con las y los consumidores a los efectos de efectuar cobranzas, promocionar bienes o servicios u otros fines comerciales o publicitarios. Queda prohibido el empleo de inteligencia artificial, bots, respuestas a preguntas frecuentes, videos explicativos, contestadores automáticos, grabaciones, operadores automáticos u otros medios análogos, como medio exclusivo de atención a las y los consumidores.</p>
Norma	Resolución 425 de 2022.
Artículo	<p>ARTÍCULO 4°.- Sustituyese el Artículo 16 del Anexo de la Resolución N° 1.033/21 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR por el siguiente:</p> <p>“ARTÍCULO 16.- PRÁCTICAS ABUSIVAS. Quedan prohibidas las siguientes prácticas en las relaciones de consumo por considerarse abusivas, sin que la enumeración resulte taxativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Realizar llamadas telefónicas envío de correos electrónicos, mensajes de texto o similares, o visitas de cualquier tipo al lugar de trabajo, estudio, lugares de esparcimiento, culto, deporte, hogar de familiares, vecinos, allegados o de cualquier tercero ajeno a la relación de consumo de que se trate. b) Efectuar cualquier tipo de comunicación o contacto permitido con el consumidor fuera del horario de 9:00 horas a 20:00 horas durante los días hábiles. Queda exceptuado de la presente previsión lo establecido por el Artículo 8° del Decreto N° 2.501 de fecha 17 de diciembre de 2014, reglamentario de la Ley N° 26.951, para los servicios de telefonía y similares. c) Efectuar cualquier tipo de comunicación o contacto con el consumidor los días sábados, domingos, feriados o días no laborales. Queda exceptuado de la presente previsión lo establecido por el Artículo 8° del Decreto N° 2.501/14, para los servicios de telefonía y similares. d) Efectuar comunicaciones telefónicas desde teléfonos o centrales telefónicas que oculten el número telefónico desde el cual se realizan o con costo. e) Enviar misivas postales abiertas, o cuando aún cerradas, pudiera advertirse que es un intento de cobro de deuda en mora o que le otorguen la apariencia de reclamo judicial o que incluyan leyendas tales como, DEUDOR, MOROSO o similares las cuales puedan resultar vejatorias o intimidantes. f) Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio legalmente constituido por el consumidor. g) Enviar correos electrónicos a una casilla de correo que no haya sido suministrada por el consumidor o que pertenezca a una persona distinta a la de éste. h) Reclamar el pago de una deuda bajo apercibimiento de comunicarse con el empleador o con cualquier otra persona ajena a la relación de consumo. i) Ofertar la contratación de un bien o servicio cuando el consumidor se comunica para dejar asentada una queja, consulta o reclamo. j) Abordar a un presunto deudor en los alrededores de su domicilio o en lugares públicos con exhibición de letreros, carteles, pancartas o cualquier otro elemento relacionado con la reclamación de la deuda o colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en su domicilio o el del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriendo el pago de sus obligaciones. k) Publicar en establecimientos comerciales, páginas de internet o redes sociales o difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. l) Tomar contacto con un presunto deudor si este le ha comunicado la designación de un representante legal. Por último, se propicia encomendar a la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, a que arbitre las medidas necesarias para la implementación de la presente resolución.”
Norma	Ley 19.496 Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores
Artículo	<p>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.</p> <p>Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos. Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.</p>



MÉTODOS DE COBRANZA PROHIBIDOS

CHILE



Norma	Guía de alcances jurídicos de las cobranzas extrajudiciales
Artículo	Es del caso señalar que, si bien es cierto la gestión de cobranza debe realizarse en determinados días y horas hábiles, tal como se expuso anteriormente, lo cierto es que 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. Tampoco será legítimo, la utilización de los servicios televisivos o tecnológicos, pagados por los consumidores, 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 claramente establecido que contactado el consumidor no existe justificación alguna para insistir.
Norma	Ley 21320 de 2021
Artículo	<p>“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:</p> <p>“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. ..”</p>

ECUADOR



Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	<p>Art. 10.- Agréguese a continuación del artículo 155 el siguiente artículo:</p> <p>Artículo 155.1.- Del derecho a la protección. Los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional tendrán derecho a requerir la adopción de medidas eficaces que garanticen tanto la seguridad de las operaciones financieras, como el recibir protección efectiva y sin dilaciones por parte del defensor del cliente, las superintendencias y demás instancias administrativas o judiciales competentes, especialmente en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de cláusulas prohibidas o que atenten a sus derechos; 2. Vulneración del resguardo de sus datos personales que las entidades financieras obtengan por cualquier medio del usuario o cliente, en el marco de la ley de la materia; 3. Negativa al acceso a su información y datos personales crediticios por medios físicos o digitales, que consten en cualquier base de datos de las entidades del sistema financiero nacional. Tienen derecho a exigir la rectificación sin costo alguno cuando la información sea inexacta o errónea; 4. Empleo de métodos de cobranza judicial y extrajudicial, por parte de las instituciones financieras, que atenten contra su privacidad, dignidad personal, familiar, honra o buena reputación; 5. Modificaciones unilaterales de las condiciones y términos incluidos en los contratos; 6. Negativa a recibir la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley. 7. Negativa por parte de las entidades financieras a proporcionar información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios, en los que sean las entidades financieras las prestadoras directas; 8. Negativa a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado la obligación en calidad de obligado indirecto; y, 9. Los demás establecidos por los órganos de control. <p>Las entidades del sistema financiero nacional deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando para los distintos productos y servicios que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la superintendencia competente, para consulta de los usuarios o clientes.”</p>
Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	<p>Primera.- Refórmese la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la siguiente manera:</p> <p>8. Agréguese los siguientes números al artículo 55:</p> <p>“9. Realizar llamadas telefónicas, visitas en persona al domicilio del consumidor, proposiciones u ofertas no solicitadas, vía telefónica, correo electrónico, mensajes de texto, o cualquier otro medio de comunicación de manera persistente, ignorado la petición del consumidor para que cese ese tipo de actividad o fuera de los días laborables, esto es de lunes a viernes en horario de 8h00 a 20H00, salvo pedido expreso del cliente. Toda llamada telefónica deberá proceder de un número identificable, requiriéndose en todos los casos la autorización expresa de la o el cliente, abonado, usuario o posible consumidor; en el caso de no contar con la autorización expresa, ésta podrá ser obtenida en el mismo momento de la llamada en cuanto ésta inicie, sin que la llamada pueda continuar si no se autoriza expresamente. Cuando se trate de temas relacionados a la prevención de fraude o validación de datos en servicios solicitados o contratados, no se aplicarán las limitaciones de días y horario aquí indicadas.</p> <p>10. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación y/o aceptación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.</p> <p>11. El cambio de las condiciones del producto o servicio ofertado antes de la aceptación del contrato, o expresiones del consentimiento expreso e informado del consumidor,</p> <p>12. Utilizar declaraciones o consultas del cliente como aceptación expresa de compra de un bien o servicio; y</p> <p>13. Inducir mediante preguntas al consumidor a dar respuestas afirmativas sobre temas relacionados con un bien, producto o servicio y emplearlas como aceptación expresa para su contratación.”</p>



MÉTODOS DE COBRANZA PROHIBIDOS

ECUADOR



Norma	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
Artículo	<p>Art. 47.- Sistemas de Crédito.- Cuando el consumidor adquiriera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción; 2.El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; 3.El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y, 4.La suma total a pagar por el referido bien o servicio. <p>Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.</p> <p>El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.</p>

Norma	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
Artículo	<p>Art. 49.- Cobranza de Créditos.-En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre.</p> <p>La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.</p> <p>Capítulo IX PRÁCTICAS PROHIBIDAS</p> <p>Art. 55.- Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Condicionar la venta de un bien a la compra de otro o a la contratación de un servicio, salvo que por disposición legal el consumidor deba cumplir con algún requisito; 2. Rehusar atender a los consumidores cuando su stock lo permita; 3. Enviar al consumidor cualquier servicio o producto sin que éste lo haya solicitado. En tal hipótesis, se entenderá como muestras gratis los bienes y/o servicios enviados; 4. Aprovecharse dolosamente de la edad, salud, instrucción o capacidad del consumidor para venderle determinado bien o servicio; 5. Colocar en el mercado productos u ofertar la prestación de servicios que no cumplan con las normas técnicas y de calidad expedidas por los órganos competentes; 6. Aplicar fórmulas de reajuste diversas a las legales o contractuales; 7. Dejar de fijar plazo para el cumplimiento de sus obligaciones, o dejarlo a su único criterio; y, 8. El redondeo de tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, préstamos bancarios y otros similares.

COMUNICACIONES Y ENVÍO DE NOTIFICACIONES

COLOMBIA



Norma	Ley 1266 de 2008, con adición del paragrafo por la Ley 2157 de 2008.
Artículo	<p>Artículo 12. (...) El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza (...) solo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.</p> <p>Parágrafo. El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo. En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente.</p>



COMUNICACIONES Y ENVÍO DE NOTIFICACIONES

COLOMBIA



Norma	Ley 1328 de 2009
Artículo	Artículo 10. Oportunidad de la información al consumidor financiero. Cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y las disposiciones generales de esta ley así como las específicas de otras normas, deberá ser notificada previamente a los consumidores financieros en los términos que deben establecerse en el contrato. En el evento en que la entidad vigilada incumpla esta obligación, el consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir.
Norma	Guía de Mejores Prácticas COLCOB.
Artículo	Interlocutores y canales de contacto. Al momento de entablar la relación crediticia se debe definir claramente quién(es) es (son) el(los) deudor(es) principal(es), así como el(los) codeudor(es), avalista(s) y/o fiador(es), y la información de contacto que corresponde a cada uno de ellos. Esta información se utiliza en la gestión de cobranza únicamente para intentar el relacionamiento y, eventualmente, comunicar las gestiones y sus resultados, entendiendo que la gestión de cobro va dirigida en primer momento al deudor principal. Por regla general la gestión se dirige directamente al deudor principal con el fin de que tenga oportunidad de manifestar las causas del incumplimiento y puedan adoptarse medidas, mutuamente convenidas, encaminadas a solucionarlo. Sin embargo, ante la dificultad de dicho contacto, puede iniciarse el contacto con los codeudores, fiadores y/o avalistas, para que estos tengan conocimiento del incumplimiento, y puedan apoyar la labor de acercamiento del deudor para atender el pago o realizarlo directamente, teniendo en cuenta que estos se obligan, en general, en los mismos términos y condiciones del deudor principal, y tienen derecho a conocer el estado de la obligación así como su incumplimiento, situación que podría afectarlos. Esta comunicación puede iniciarse por cualquier canal que haya sido suministrado y/o destinado para el efecto e informado a los clientes, como es el caso de las llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto, chat, entre otros. De lo anterior se desprende un deber fundamental en cabeza de los clientes, como es el de mantener la información de contacto debidamente actualizada. El incumplimiento de este deber dificultará la buena y oportuna comunicación, afectando el relacionamiento que tiene por objeto la recuperación de pagos pendientes. Igualmente, le corresponde a la entidad acreedora o al agente de cobranza la adecuada identificación frente al cliente del equipo de trabajo encargado del relacionamiento con él, así como el alcance de sus facultades de negociación, de acuerdo con lo mencionado en el aparte “Buena comunicación – El punto de partida.”

PERÚ



Norma	Ley No. 29571/10 Código de Protección y Defensa al Consumidor
Artículo	Artículo 96.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos y documentos a entregar de forma obligatoria. En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del crédito y la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA). Asimismo, dicha información debe ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor, debiendo incluir lo siguiente: a. El precio al contado del producto o servicio, que es aquel sobre el cual se efectúan los cálculos correspondientes al crédito, sin perjuicio de que el proveedor le dé otro tipo de denominación. b. El monto de la cuota inicial y de las posteriores cuotas. c. El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en cuyo caso se debe especificar los criterios de modificación, el interés moratorio y compensatorio, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiera. d. La tasa de costo efectivo anual, que incluye todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido el proveedor, que, de acuerdo a lo pactado, son trasladados al consumidor, incluidos los seguros, cuando corresponda. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente son pagados por el consumidor, los que deben ser incluidos en el contrato. e. El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiera. Tratándose de los seguros se debe informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda. f. La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que está compuesta por el precio al contado más intereses, gastos y comisiones, de ser el caso. g. El derecho de efectuar el pago adelantado de las cuotas. h. El derecho de efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar. i. Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiera. j. El cronograma de pagos, el cual incluye el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, desagregados los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del principal, intereses, prima por seguros, si los hubiera, entre otros; así como todos los beneficios pactados por el pago a tiempo; todo lo cual se debe sujetar a las condiciones expresamente pactadas entre las partes. k. Cualquier otra información relevante. En los contratos de crédito, compraventa a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se calculan los intereses sobre el precio al contado menos la cuota inicial pagada. Los intereses se calculan exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no puede ser exigido por adelantado sino por períodos vencidos. En el caso de créditos que sean objeto de un refinanciamiento, el proveedor se encuentra en la obligación de informar al consumidor sobre todos los alcances y consecuencias de dicha operación, para lo cual se debe remitir un nuevo cronograma y hoja resumen.



MÉXICO



BRAZIL



ARGENTINA



CHILE



Norma	Código de ética APCOB
Artículo	Artículo décimo cuarto. No enviar correspondencia a los deudores con leyendas exteriores que mencionen que el comunicado trata específicamente de una cobranza. Lo anterior no obliga a Las empresas a omitir mencionar su nombre o razón social, en calidad de remitente. Evitar el envío de cartas o cualquier medio escrito que den motivo a descalificar la actuación de las empresas de cobranza en las que se efectúen manifestaciones que, por su contenido, constituyan excesos que no se apeguen a la verdad, a la ley, a las buenas costumbres o que sean contrarias a la ética profesional.
Norma	Acuerdo A/002/2015 Procuraduría Federal del Consumidor
Artículo	Artículo 4. Las entidades comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza al realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración de su créditos, tpréstamos, o financiamientos, se sujeten a lo siguiente: (iv) La cobranza deberá entenderse únicamente con el deudor y/o en su defecto, con los deudores solidarios o avales. Artículo 5.- Las Entidades Comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza al realizar el cobro, negociación o reestructuración no realicen las siguientes conductas: XI. Emplear medios masivos de comunicación o difusión, con el propósito de hacer pública la deuda del cliente, conducta que será sancionable de conformidad con lo dispuesto por los artículos 9 y 36 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. XIII. Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “no disponible”, “confidencial”, “oculto”, “privado” o cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación.
Norma	Ley 12.039 de 2009 Incluye dispositivo en la Ley No. 8078 de 1990
Artículo	Artículo 1. Se adiciona a la Ley 8078 de 1990 el artículo 42 bis: - Artículo 42Bis. En todos los documentos de cobro de deudas presentados al consumidor, deberán constar el nombre, la dirección y el número de inscripción en el Catastro de Personas Físicas-CPF, o en el Catastro Nacional de Personas Jurídicas-CNPJ del proveedor del producto o servicio correspondiente
Norma	Resolución 425 de 2022.
Artículo	ARTÍCULO 1°.- Sustituyese el Artículo 5° del Anexo de la Resolución N° 1.033 de fecha 6 de octubre de 2021 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO por el siguiente: “ ARTÍCULO 5°.- COBRANZAS. En las comunicaciones por presuntas deudas que se realicen por medios postales, telefónicos, electrónicos, fax, mensaje de texto, mensaje de voz o similares, deberá informarse a las y los consumidores de manera detallada, adecuada y suficiente todo lo relacionado con la deuda que se le reclama. Esas comunicaciones deberán informar, además: a) Nombre completo o denominación social y domicilio del acreedor de la deuda reclamada; como así también acompañar poder o contrato suficiente que demuestre la legitimación del gestor de cobro extrajudicial para perseguir el pago de la deuda; b) Nombre completo o denominación social y domicilio del gestor de cobro extrajudicial, vías de contacto, lugares y horarios de atención y acreditar fehacientemente su personería para representar al acreedor de la deuda, de corresponder; c) Nombre completo del deudor y número de documento; d) Monto de la deuda, discriminando la causa, el capital original, los intereses, tasa aplicable, cargos y comisiones y el costo de la gestión de cobro; e) Fecha en que (i) se contrajo la deuda y (ii) entró en mora. Asimismo, previa solicitud del consumidor, se deberá informar la prescripción liberatoria de la misma; f) Lugares y horarios de atención presencial para consultas y reclamos, como así también para obtener la liberación de la garantía otorgada. Asimismo, el proveedor deberá entregar dentro de las VEINTICUATRO (24) horas del contacto inicial con éxito, a elección del presunto deudor, por escrito a su domicilio o su casilla de correo electrónico copia de la documentación relativa a la deuda reclamada y a la representación invocada, en caso de corresponder.”
Norma	Ley 19.659 Establece sanciones a procedimientos de cobranza ilegales
Artículo	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.



COMUNICACIONES Y ENVÍO DE NOTIFICACIONES

REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS Y CORREOS ELECTRÓNICOS

ECUADOR



Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	<p>Art. 9.- Agréguese al final del artículo 153, el siguiente texto: “Las entidades financieras prestarán servicios eficientes, oportunos y transparentes, para lo cual informarán a los usuarios y/o clientes, a través de los diferentes canales de comunicación que mantengan, sobre los servicios y cargos, de acuerdo con las normas y frecuencia establecidos para el efecto.”</p> <p>Artículo 158.4.- Obligación de notificar. Las entidades del sistema financiero nacional notificarán a sus usuarios y/o clientes, de acuerdo con los medios de contacto registrados por estos, los cargos o cobros por servicios financieros y no financieros efectuados a sus cuentas o tarjetas cada vez que se realicen. La información del cargo o cobro será clara y entendible, sin el uso de siglas, símbolos o palabras cortadas. Adicionalmente, deberá constar en esta notificación un canal mediante el cual el cliente pueda suspender o reportar que no autorizó dicho cargo o cobro, en caso de ser necesario. El canal deberá ser de fácil acceso y no podrá retardar la suspensión o el reporte solicitado por el usuario y/o cliente.</p>

COLOMBIA



Norma	Resolución 3066 de 2011 CRC
Artículo	<p>Artículo 103. Envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales o publicitarios. (...) 103.3. Los usuarios podrán inscribir ante la CRC de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos – RNE - con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto – SMS -, y/o mensajes multimedia – MMS -, con fines comerciales o publicitarios.</p>
Norma	LEY 2300 DE 2023
Artículo	<p>ARTÍCULO 5. Lo dispuesto en la presente ley se aplicará en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios privados o públicos y el consumidor comercial frente al envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.</p> <p>El gobierno nacional a través del ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones coordinará con la comisión de regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adoptar el registro de Números Excluidos conforme a lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses.</p> <p>PARÁGRAFO 1. Lo anterior sin perjuicio de acciones discriminatorias que condicionen el ingreso o retiro de la lista para acceder a los bienes y servicios. PARÁGRAFO 2. Cuando se realice una transacción comercial de bienes o servicios, o se ingrese a un edificio o local, no podrá obligarse al consumidor a aceptar recibir mensajes comerciales de ninguna índole, salvo aquellos asuntos estrictamente relacionados con el bien o servicio adquirido. Cuando se trate de promociones para alimentar bases de datos, el consumidor deberá saberlo y aceptarlo de manera explícita. El emisor del mensaje deberá habilitar y disponer de un mecanismo ágil, sencillo y eficiente para cancelar en cualquier momento la recepción de mensajes y correos. siempre y cuando no exista el deber contractual de permanecer en la respectiva base de datos de cobro. PARÁGRAFO 3. En todo caso el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y que realicen llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, solo podrán hacerlo por dentro de los horarios establecidos en el artículo 3.</p>

PERÚ



Norma	Directiva 005-2009 INDECOPI
Artículo	Artículo 5.1. La presente directiva establece las reglas de operación y funcionamiento del Registro de números telefónicos y direcciones de correo electrónico excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva, Registro “Gracias... no insista”



REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS Y CORREOS ELECTRÓNICOS

MÉXICO



Norma	Acuerdo por el cual se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Públicos de Consumidores
Artículo	<p>Que la Ley Federal de Protección al Consumidor establece otros derechos a favor de los consumidores relacionados con la materia publicitaria, como el derecho a no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio. Este esquema de protección implica que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene la obligación de salvaguardar los datos personales de los consumidores.</p> <p>Que el mencionado ordenamiento legal prohíbe a los proveedores y a las empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, enviar publicidad a los consumidores que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el Registro Público de Consumidores.</p> <p>Artículo 2. El Registro Público de Consumidores tiene por objeto:</p> <p>I. Inscribir, cuando proceda, los números telefónicos de los que se solicite su inscripción, siempre que sean de un consumidor, y</p> <p>II. Proporcionar a los proveedores o empresas que así lo soliciten, la información sobre los números telefónicos inscritos en el Registro Público de Consumidores, previo pago de la tarifa correspondiente.</p>

BRAZIL



Norma	“Código Ético Del Programa De Autorregulación Del Sector Telecomro Instituto GEOC”
Artículo	<p>Artículo 10 En el contacto telefónico con el consumidor moroso no se realizarán más de 3 interlocuciones en cada período semanal.</p> <p>Párrafo Único - No están incluidos en el número de conexiones previstas en el caput:</p> <p>I - Contactos telefónicos informativos realizados con el consumidor moroso con el fin de aclarar las condiciones del contrato, incluyendo la morosidad, retraso o el incumplimiento de las obligaciones, así como de las formas de pago o fraccionamiento de la deuda;</p> <p>II - Contactos telefónicos realizados con cita previa con el consumidor moroso;</p> <p>III - Intentos de contacto o llamadas telefónicas no contestadas.</p> <p>Artículo 13 En vista de la información, por parte del consumidor contactado, de que no es el consumidor incumplidor, debe ser excluido de la base de datos o de la lista de contactos de la empresa regulada por este Código Ético, y esta información debe ser transmitida a la empresa contratante de los servicios de contacto con el consumidor, salvo que se acredite que el consumidor contactado es, de hecho, el consumidor incumplidor.</p> <p>Artículo 14 Como forma de reducir los contactos con cualquier persona que no sea el deudor, las empresas reguladas por este Código Ético:</p> <p>i - Deben promover esfuerzos individualmente o en conjunto con otras empresas y sectores para permitir la actualización de los datos de registro de los consumidores,</p> <p>ii - Podrán celebrar convenios con las compañías telefónicas y/o autoridad reguladora, para que se utilice un mecanismo que permita confirmar la titularidad del número de teléfono utilizado para contactar al consumidor moroso, con el fin de justificar la continuidad del contacto a través del mismo número de teléfono.</p> <p>V - Uso de los datos de los consumidores y apego a la Ley General de Protección de Datos</p>

ARGENTINA



Norma	Ley N° 6.171 de 2019
Artículo	<p>Art. 12.- Deber de informar el pago. Acreditado el pago ante el acreedor, este debe informar de la cancelación al agente de cobranza correspondiente en el plazo de hasta cinco (5) días, a los fines de que el último desista de seguir reclamando la deuda. En igual plazo deberá el Agente informar el pago recepcionado. El acreedor o el Agente de cobranza deberán realizar en un plazo de hasta cinco (5) días de acreditado el pago o su notificación del mismo en los términos del párrafo precedente, las gestiones pertinentes a los efectos de quitar de los registros de deudores y/o de información financiera que por ellos o a instancias de ellos, hayan sido tramitadas.</p>



CHILE

No aplica



ECUADOR

No aplica



Norma	Circular Externa 048/2008
Artículo	<p>Entidades financieras. Las entidades vigiladas deberán atender, entre otras, las siguientes instrucciones: (...) 2. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haber desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión y sin que dichos gastos hayan sido previamente informados a los deudores.</p> <p>8.2.1. Gastos de cobranza prejudicial. Se entiende por gastos de cobranza prejudicial toda erogación en la que haya incurrido la entidad vigilada por razón de las actividades desplegadas durante el ejercicio de la gestión de cobro prejudicial, tendientes a obtener la recuperación de su cartera incluidos los honorarios profesionales, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por funcionarios de la entidad o por terceros facultados por ésta.</p>
Norma	Ley 1328 de 2009
Artículo	<p>Artículo 7°. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales: (...) h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos</p>
Norma	Decreto 1386 de 2014
Artículo	<p>Artículo 5. Información que debe constar por escrito y ser entregada al consumidor. La información que deberá suministrarse al consumidor cuando adquiera bienes o le sean prestados servicios mediante sistemas de financiación o una operación de crédito (...) será: (...) 14) (...) Se precisa que los cobros de cobranza deben estar directamente relacionados y ser proporcionales con la actividad desplegada, y en ningún caso podrá hacerse cobro automático por el solo hecho de que el deudor incurra en mora</p>
Norma	Circular Básica Jurídica Parte 1 Título III Capítulo 1 Circular Externa 020 de 2021
Artículo	<p>5.2. Cobranza prejudicial 5.2.1. Gastos de cobranza prejudicial Se entiende por gastos de cobranza prejudicial toda erogación en la que haya incurrido la entidad vigilada por razón de las actividades desplegadas durante el ejercicio de la gestión de cobro prejudicial, tendientes a obtener la recuperación de su cartera, incluidos los honorarios profesionales, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por funcionarios de la entidad o por terceros facultados por ésta. Los mecanismos de cobranza prejudicial deben constituirse en formas privadas y pacíficas de solución de litigios que resulten menos gravosas para ambas partes. Su ejercicio no puede constituir una fuente adicional de conflictos ni proponerse como una estrategia para eludir el cumplimiento de los requisitos, cargas, términos de prescripción y demás garantías de imparcialidad que asegura el proceso. En ese orden de ideas, la gestión de cobranza realizada por entidades vigiladas o por terceros autorizados por éstas debe efectuarse con profesionalismo, garantizando el respeto de los consumidores financieros y absteniéndose de abusar de su posición dominante contractual. Constituyen formas indebidas de cobranza, por ejemplo, aquellas que buscan presionar el pago poniendo en conocimiento de terceros que no son parte de la relación crediticia y a las que no asiste un interés respaldado en razones legales o de orden público, v.gr. cobro a través de “chepitos”, fijar avisos en zonas comunes al conjunto residencial o en diarios de amplia circulación donde se informe de manera indiscriminada de la condición de deudor de una persona, así como el envío de comunicaciones a terceros que tengan relaciones comerciales con el deudor, sin perjuicio de la posibilidad de enviar la información del comportamiento de pagos de los deudores a las centrales de información, de acuerdo con lo previsto en las disposiciones legales que resulten aplicables.</p>



HONORARIOS Y GASTOS DE COBRANZA

COLOMBIA



Norma	Decreto 1074 de 2015
Artículo	<p>Artículo 2.2.2.35.5. Información que debe contar por escrito y ser entregada al consumidor. (...) 14) La indicación sobre el cobro de gastos de cobranza cuando ello resulte aplicable y su forma de cálculo. Se precisa que los cobros por cobranza deben estar directamente relacionados y ser proporcionales con la actividad desplegada, y en ningún caso podrá hacerse cobro automático por el solo hecho de que el deudor incurra en mora</p>
Norma	Guía de Mejores Prácticas COLCOB.
Artículo	<p>Remuneración.</p> <p>Como se mencionó en los Principios Fundamentales, la gestión de cobranza es una actividad profesional que, en la medida que sea efectivamente realizada, es remunerada. Esta remuneración se dirige a solventar los gastos en los que incurre la entidad acreedora o el agente de cobranza por razón de las actividades que despliegue, incluidos los honorarios profesionales, los servicios electrónicos o acciones que ejecute la entidad para cumplir el objetivo previsto.</p> <p>La entidad acreedora debe informar previamente al cliente las tarifas por los gastos de cobranza, mencionando las acciones que se despliegan en cada mecanismo para realizar el cobro. Frente a cada caso, se deben registrar las gestiones adelantadas para que, en el evento el cliente así lo solicite, pueda conocer de manera detallada el historial de gestiones y el correspondiente cobro. Se considera práctica indebida el cobro a los deudores por concepto de gastos de cobranza en forma automática, es decir, por el simple hecho de incurrir en mora o sin mediar gestión alguna tendiente a procurar el recaudo efectivo de la obligación.</p>

PERÚ



Norma	Ley No. 29571/10 Código de Protección y Defensa al Consumidor
Artículo	<p>Artículo 56. Métodos comerciales coercitivos. De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden: (...)</p> <p>b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.</p> <p>Artículo 86.- Derecho a efectuar pagos anticipados Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.</p> <p>Artículo 94.- Determinación de las tasas de interés Los proveedores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1243 del Código Civil, deben determinar la tasa del interés convencional compensatorio o moratorio en atención a los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú. Las tasas de interés compensatorio y moratorio deben ser expresadas en términos de la Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA). Asimismo, se debe proporcionar la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) para operaciones en cuotas, conforme a lo dispuesto en el artículo 82 del presente Código. En ambos casos se debe considerar que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días. Si los proveedores emplean tasas que dependan de un factor variable, se debe especificar de manera precisa e inequívoca la forma en que se determina en cada momento, incluyendo su periodicidad de cambio, de ser aplicable. El cobro de comisiones y gastos debe implicar la prestación de un servicio efectivo, tener una justificación e implicar un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.</p>



MÉXICO

No aplica



BRAZIL

No aplica



ARGENTINA

No aplica



HONORARIOS Y GASTOS DE COBRANZA

CHILE



ECUADOR



Norma	Ley 19.496 Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores
Artículo	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. 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.
Norma	Ley 19.659 Establece sanciones a procedimientos de cobranza ilegales
Artículo	Artículo 37. No podrá cobrarse cantidades que excedan, sobre el capital adeudado, los siguientes porcentajes: a) en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento (9%); b) Por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento (6%); c) Por la parte que exceda de 50 unidades de fomento (3%).
Norma	Guía de alcances jurídicos de las cobranzas extrajudiciales
Artículo	Especial mención merece el tema de los honorarios. El criterio que ha sostenido el Servicio Nacional del Consumidor al efecto y que ha sido ratificado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, es que no procede el cobro de honorarios en las gestiones de cobranza extrajudicial. Si bien es cierto, la letra f) del artículo 37 antes transcrito, establece como obligación del proveedor informar, entre otras cosas, los honorarios que correspondan, no debe aquello significar o interpretarse en caso alguno que los proveedores se encuentran autorizados para ejecutar su cobro arbitrariamente y en un escenario netamente extrajudicial por cuanto aquellos corresponden a gestiones propias de un escenario netamente judicial. En palabras más concretas, los honorarios de abogados, por ejemplo, sólo deben ser revisados y decretados por los tribunales de justicia. En sede extrajudicial, cualquier honorario no puede exceder en su integridad a los porcentajes que la LPC ha dispuesto expresamente: 3% - 6% y 9%, según corresponda y entenderse necesariamente, de existir, incorporados a aquellos porcentajes.
Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	<p>Art. 15.- Sustituyese el artículo 247, por el siguiente: “Artículo 247.- Cargos por servicios financieros. Las entidades del sistema financiero nacional podrán efectuar cargos por servicios financieros que hayan sido aceptadas de manera previa, voluntaria, inequívoca y expresa en soporte físico, digital, electrónico o telemático. Las entidades del sistema financiero nacional no aplicarán o cobrarán cargos por servicios que no han sido prestados por la entidad, ni podrán establecer cargos por servicios financieros que no estén autorizados por la Junta de Política y Regulación Financiera. Cualquier cargo efectuado en contra de esta disposición deberá ser restituido al usuario y/o cliente juntamente con los intereses que correspondan, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.</p> <p>Art. 16.- Sustituyese el artículo 248, por el siguiente: “Artículo 248.- Cargos por servicios no financieros. Las entidades del sistema financiero nacional podrán efectuar cargo o cobro por la prestación de servicios distintos de los financieros, a. nombre de terceros, si cumplen con la regulación que la Junta de Política y Regulación Financiera expida para el efecto, y únicamente si cuentan con la aceptación voluntaria, previa, expresa, clara e inequívoca, del usuario y/o cliente. La aceptación podrá concederse por cualquier medio reconocido por la ley, inclusive telemático o telefónico; además, no dejará dudas respecto de su alcance y deberá referirse al menos a los elementos esenciales del servicio no financiero, la autorización del cargo o cobro, su monto y periodicidad.</p> <p>Los organismos de control impondrán las sanciones a las que hubiere lugar por el incumplimiento de lo dispuesto en este artículo, en el ámbito de sus atribuciones y tienen la obligación de poner en conocimiento de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado cualquier indicio de prácticas abusivas, para que esta investigue los hechos que le sean comunicados conforme sus competencias.”</p>



HONORARIOS Y GASTOS DE COBRANZA

UBICACIÓN DE DEUDORES

ECUADOR



COLOMBIA



Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	<p>Artículo 15 8.5.- Suspensión de cobros indebidos. Los organismos de control de las entidades que conforman el sistema financiero nacional, ordenarán la suspensión del cobro o del cargo realizado por una entidad financiera por servicios o productos financieros y no financieros, a los usuarios y/o clientes en los siguientes casos: 1. Cuando se determine que no corresponde a un servicio financiero efectivamente prestado; 2. Cuando la información y condiciones sobre el cargo o cobro no hayan sido previamente divulgadas y pactadas; 3. Cuando el producto o servicio financiero no haya sido previamente aceptado, conforme las disposiciones previstas en este Código y demás normativa aplicable; 4. Cuando las entidades financieras no cuenten con los respaldos que justifiquen el cargo o cobro del servicio financiero. En este caso la entidad financiera deberá presentar al órgano de control un informe detallado del proceso de verificación de las autorizaciones de sus usuarios y/o clientes para la prestación del servicio de conformidad con lo determinado en este Código; y, 5. Cuando las entidades de servicios no financieros no entreguen las autorizaciones que hayan otorgado sus clientes para el débito por los servicios no financieros que estas les hayan prestado.</p> <p>Art. 16.- Sustituyese el artículo 248, por el siguiente: “Artículo 248.- Cargos por servicios no financieros. Las entidades del sistema financiero nacional podrán efectuar cargo o cobro por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, si cumplen con la regulación que la Junta de Política y Regulación Financiera expida para el efecto, y únicamente si cuentan con la aceptación voluntaria, previa, expresa, clara e inequívoca, del usuario y/o cliente. La aceptación podrá concederse por cualquier medio reconocido por la ley, inclusive telemático o telefónico; además, no dejará dudas respecto de su alcance y deberá referirse al menos a los elementos esenciales del servicio no financiero, la autorización del cargo o cobro, su monto y periodicidad.</p> <p>Los organismos de control impondrán las sanciones a las que hubiere lugar por el incumplimiento de lo dispuesto en este artículo, en el ámbito de sus atribuciones y tienen la obligación de poner en conocimiento de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado cualquier indicio de prácticas abusivas, para que esta investigue los hechos que le sean comunicados conforme sus competencias.”</p>
Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	<p>Primera.- Refórmese la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la siguiente manera: 6. Agréguese antes del párrafo final del artículo 47 lo siguiente: “Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cañera. Este cargo será el único rubro adicional que se cobre. En el caso de la gestión preventiva de recuperación de cartera realizada antes de la fecha de vencimiento no se cobrará valor alguno. Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el respectivo contrato que el cliente suscriba con la entidad financiera y se aplicarán exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas. Los gastos de cobranzas se aplicarán únicamente sobre la cuota vencida más antigua en caso de existir más de cuota vencida en una misma operación de crédito. Los cargos por gestión de cobranza extrajudicial, no se sumarán a la deuda pendiente ni se aplicarán costos financieros sobre ellos.”</p>
Norma	Circular Básica Jurídica Parte 1 Título III Capítulo 1
Artículo	<p>5. CONDICIONES DE LA GESTIÓN COBRANZA (...) 5.2.3.9. Cuando habiéndose desplegado la gestión de cobro en horarios adecuados, no sea posible localizar al deudor, la entidad podrá de manera excepcional, intentar ubicarlo en horarios extraordinarios.</p>
Norma	LEY 2300 DE 2023
Artículo	<p>ARTÍCULO 4. En ningún caso, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las entidades que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación incluyendo a las personas naturales; podrán contactar a las referencias personales o de otra índole. Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará en la misma condición que establece la presente ley.</p> <p>ARTÍCULO 6. Las personas naturales y jurídicas se abstendrán de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del consumidor financiero o de servicios. PARÁGRAFO 1. Lo previsto en el presente artículo, no será aplicable cuando se trate de las obligaciones adquiridas a través de microcréditos, crédito de fomento, desarrollo agropecuario o rural, siempre y cuando exista autorización expresa del consumidor. PARÁGRAFO 2. Lo previsto en el presente artículo, no será aplicable cuando las personas naturales y jurídicas gestores de cobranza, no cuenten con información actualizada de los canales autorizados y que los operadores de telefonía y empresas de mensajería física o electrónica reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes al consumidor destinatario, todo lo cual deberá constar en el registro respectivo.</p>



UBICACIÓN DE DEUDORES	PERÚ	No aplica
	MÉXICO	No aplica
	BRAZIL	No aplica
	ARGENTINA	No aplica
	CHILE	No aplica
	ECUADOR	No aplica

TERCERIZACIÓN DE LA COBRANZA	COLOMBIA	Norma	Circular Básica Jurídica Parte 1 Título III Capítulo 1 Circular Externa 020 de 2021
		Artículo	<p>“5. CONDICIONES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA REALIZADA A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS</p> <p>5.1. Ámbito de aplicación Con el fin de garantizar los derechos de los consumidores financieros y dentro del marco general de la debida diligencia en la prestación del servicio, en la gestión de cobranza a deudores morosos, las entidades vigiladas deben atender las instrucciones aquí impartidas, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por éstas o a través de terceros. Cuando la mencionada gestión se realice mediante la contratación de terceros, la actividad se entiende realizada bajo la entera responsabilidad de la entidad vigilada quien es igualmente responsable de velar porque los terceros contratados, atiendan en forma integral las instrucciones establecidas en la presente Circular. Igual regla aplicará en los eventos de cesión de cartera, para lo cual las entidades vigiladas deben incluir en sus contratos una cláusula en la que se señale que el cesionario, cuando ésta sea transferida, observará las pautas de cobro establecidas por la SFC en la presente Circular. Las condiciones establecidas a continuación aplican a las entidades vigiladas por la SFC, con excepción de aquellas que se encuentren sometidas a algún régimen especial sobre el particular, tales como las entidades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, quienes deberán atender las disposiciones especiales que resulten aplicables.</p>
	PERÚ	Norma	Ley No. 29571/10 Código de Protección y Defensa al Consumidor
		Artículo	<p>Artículo 92.- Obligación de difundir la intervención de un tercero en el financiamiento Los proveedores que financian a los consumidores la adquisición de sus productos o servicios a través de una empresa del sistema financiero u otro proveedor de servicios de crédito, quedan obligados a difundir de manera destacada el hecho de que la empresa prestadora del servicio financiero es distinta de aquella que comercializa el producto.</p>
	MÉXICO	Norma	Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de Despachos de Cobranza 2014
		Artículo	<p>SEGUNDA. Para efectos de las presentes disposiciones, se entenderá por: (...) v. Despachos de cobranza. Persona física o moral que actúa como prestador de servicios de la entidad financiera con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos, que éstas hubieren otorgado a sus clientes.</p>



MÉXICO



Norma	Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF y su publicación en el Diario Oficial de la Federación. - DOF: 14/10/2022
Artículo	Artículo 127.- Las Entidades Financieras al contratar Despachos de Cobranza , para que realicen gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus Créditos, préstamos o financiamientos, serán responsables de que éstos se sujeten a lo siguiente: I. Establecer mecanismos que permitan la plena identificación del Deudor, obligado solidario o aval, así como los datos de localización del Deudor, antes de establecer el primer contacto; II. Indicar al Deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso: a) Nombre, denominación o razón social, domicilio y número telefónico del Despacho de Cobranza; b) Nombre de las personas que realizan la Cobranza; c) Nombre de la Entidad Financiera que otorgó el Crédito, préstamo o financiamiento de que se trate; d) Contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza; e) Monto del adeudo y fecha de cálculo; f) Requisitos, términos y condiciones para liquidar el adeudo; g) Domicilio, Correo Electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera que recibirá las Quejas por malas prácticas de Cobranza; y h) Que el o los pagos sólo podrán ser realizados a la Entidad Financiera que otorgó el Crédito, préstamo o financiamiento. III. Dirigirse al Deudor de manera respetuosa y educada; IV. Comunicarse o presentarse en un horario de 8:00 a 21:00 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el Deudor; V. Documentar por escrito con el Deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los Créditos, préstamos o financiamientos; indicando los requisitos, términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita, si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos, así como la aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato, incluyendo los cálculos respectivos, y si con ello se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo, o sólo se cubrirá un pago parcial; y, señalar el número de cuenta de la Entidad Financiera en el que se realizará el pago, con referencia al número de Crédito de que se trate, o en su caso, señalar de forma específica las circunstancias de modo, tiempo y lugar en las que habrá de realizarse el pago del adeudo; VI. Entregar a la Entidad Financiera, a través de los medios pactados, los documentos que contengan los acuerdos referidos en la fracción anterior; VII. Abstenerse de llevar a cabo los actos a que se refiere el artículo 132 – (malas prácticas de Cobranza) de la presente Disposición; (...)
Norma	Acuerdo A/002/2015 Procuraduría Federal del Consumidor
Artículo	Artículo 4. Las entidades comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza al realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos se sujeten a lo siguiente: (i) Establecer mecanismos que permitan la plena identificación del deudor, obligado solidario o aval, antes de establecer el primer contacto. (...).



BRAZIL

No aplica



ARGENTINA

No aplica



CHILE

No aplica

ECUADOR



Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	Art. 7.- Agréguese al final del primer párrafo del artículo 152 lo siguiente: “En el caso de servicios no financieros prestados por terceros, las entidades deberán proporcionar la información relacionada con el proceso de cobro o cargo. Tienen derecho a elegir con plena libertad productos y servicios, financieros y no financieros, en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos.”
Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	Artículo 158.5.- Suspensión de cobros indebidos. Los organismos de control de las entidades que conforman el sistema financiero nacional, ordenarán la suspensión del cobro o del cargo realizado por una entidad financiera por servicios o productos financieros y no financieros, a los usuarios y/o clientes en los siguientes casos: 1. Cuando se determine que no corresponde a un servicio financiero efectivamente prestado; 2. Cuando la información y condiciones sobre el cargo o cobro no hayan sido previamente divulgadas y pactadas; 3. Cuando el producto o servicio financiero no haya sido previamente aceptado, conforme las disposiciones previstas en este Código y demás normativa aplicable; 4. Cuando las entidades financieras no cuenten con los respaldos que justifiquen el cargo o cobro del servicio financiero. En este caso la entidad financiera deberá presentar al órgano de control un informe detallado del proceso de verificación de las autorizaciones de sus usuarios y/o clientes para la prestación del servicio de conformidad con lo determinado en este Código; y, 5. Cuando las entidades de servicios no financieros no entreguen las autorizaciones que hayan otorgado sus clientes para el débito por los servicios no financieros que estas les hayan prestado. Art. 16.- Sustituyese el artículo 248 , por el siguiente: “Artículo 248.- Cargos por servicios no financieros. Las entidades del sistema financiero nacional podrán efectuar cargo o cobro por la prestación de servicios distintos de los financieros, a. nombre de terceros, si cumplen con la regulación que la Junta de Política y Regulación Financiera expida para el efecto, y únicamente si cuentan con la aceptación voluntaria, previa, expresa, clara e inequívoca, del usuario y/o cliente. La aceptación podrá concederse por cualquier medio reconocido por la ley, inclusive telemático o telefónico; además, no dejará dudas respecto de su alcance y deberá referirse al menos a los elementos esenciales del servicio no financiero, la autorización del cargo o cobro, su monto y periodicidad. Los organismos de control impondrán las sanciones a las que hubiere lugar por el incumplimiento de lo dispuesto en este artículo, en el ámbito de sus atribuciones y tienen la obligación de poner en conocimiento de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado cualquier indicio de prácticas abusivas, para que esta investigue los hechos que le sean comunicados conforme sus competencias.”



SANCIONES

COLOMBIA



Norma	Ley 1328 de 2009
Artículo	Artículo 21. Régimen sancionatorio El incumplimiento de las normas previstas en el presente título, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con el, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero será sancionado por la Superintendencia Financiero de Colombia en la forma prevista en la Parte séptima del EOSF y el artículo 53 de la Ley 964 de 2005, y demás normas que las modifiquen o sustituyan.
Norma	Ley 964 de 2005
Artículo	Artículo 53.Sanciones. Quien incurra en cualquiera de las infracciones descritas en el artículo 50 de la presente ley estará sujeto a una o algunas de las siguientes sanciones, que serán impuestas por la Superintendencia de Valores: a) Amonestación; b) Multa a favor del Tesoro Nacional; c) Suspensión o inhabilitación hasta por cinco (5) años para realizar funciones de administración, dirección o control de las entidades sometidas a la inspección y vigilancia permanente de la Superintendencia Financiera d) Remoción de quienes ejercen funciones de administración, dirección o control o del revisor fiscal de las entidades sometidas a la inspección y vigilancia permanente de la Superintendencia Financiera e) Suspensión de la inscripción en cualquiera de los registros a que se refiere la presente ley. Esta podrá imponerse de forma que prevenga la realización de todo tipo de actividades o de manera limitada para algunas de ellas. Una vez vencido el término de la suspensión se restablecerá la respectiva inscripción con todos sus efectos; f) Cancelación de la inscripción en cualquiera de los registros a que se refiere la presente ley. En este caso, le quedará prohibido al afectado inscribirse en alguno de los registros que componen el Sistema Integral de Información del Mercado de Valores - SIMEV. La correspondiente cancelación será de uno (1) a veinte (20) años. Una vez vencido el término de la cancelación deberá surtirse nuevamente el trámite de solicitud de inscripción en el respectivo registro; g) Por los defectos en que incurran las entidades sometidas a la inspección y vigilancia permanente de la Superintendencia Financiera, respecto de niveles adecuados de patrimonio y márgenes de solvencia señalados en las disposiciones vigentes, la Superintendencia Financiera impondrá una multa por el equivalente al 3.5% del defecto patrimonial que presenten durante el respectivo período de control, sin exceder, respecto de cada incumplimiento, del 1.5% del patrimonio requerido para dar cumplimiento a dichas relaciones. Por los defectos o excesos respecto de los límites a la posición propia en moneda extranjera se impondrá una sanción pecuniaria a favor del Tesoro Nacional, proporcional a dicho exceso o defecto y a la utilidad que se pueda derivar de la violación de los límites mencionados, según lo determine la Junta Directiva del Banco de la República para los intermediarios del mercado cambiario. PARÁGRAFO. Las sanciones previstas en el presente artículo podrán aplicarse simultáneamente, siempre que su acumulación no pugne con su naturaleza.
Norma	Ley 2157 de 2021.
Artículo	Artículo 14. Modifíquese el inciso 2° del artículo 18 de la Ley 1266 de 2008, el cual quedará así: Artículo 18. Sanciones. (...) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción, por violación a la presente ley, normas que la reglamenten, así como por la inobservancia, de las órdenes e instrucciones impartidas por dicha Superintendencia. Las multas aquí previstas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
Norma	LEY 2300 DE 2023
Artículo	Artículo 9; El incumplimiento de los medidos de protección de que troto lo presente ley, se sancionará por lo Superintendencia Financiero de Colombia y lo Superintendencia de Industrio y Comercio, de acuerdo con el morco de competencias previsto en lo Ley Estatutario 1266 de 2008 o los normas que lo modifiquen, adicioneen o sustituyan.

PERÚ



Norma	Ley No. 29571/10 Código de Protección y Defensa al Consumidor
Artículo	Artículo 88.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros 88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. 88.2 El reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. 88.3 En caso de identificarse comportamientos que tengan repercusión en intereses de terceros, el Indecopi, de oficio o por denuncia, inicia el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable. Artículo 124. Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia. Artículo 125. Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía.



SANCIONES

MÉXICO



Norma	Código Penal
Artículo	Artículo 284 Bis. Se sancionará de uno a cuatro años de prisión y multa de cincuenta mil a trescientos mil pesos a quien lleve a cabo la actividad de cobranza extrajudicial ilegal. Si utiliza además documentos o sellos falsos, la pena y la sanción económica aumentarán una mitad. Si incurre en usurpación de funciones o de profesión, se aplicarán las reglas del concurso de delitos señalado en el Código Penal Federal. Se entiende por cobranza extrajudicial ilegal el uso de la violencia o la intimidación ilícitos, ya sea personalmente o a través de cualquier medio, para requerir el pago de una deuda derivada de actividades reguladas en leyes federales, incluyendo créditos o financiamientos que hayan sido otorgados originalmente por personas dedicadas habitual y profesionalmente a esta actividad, con independencia del tenedor de los derechos de cobro al momento de llevar a cabo la cobranza. No se considerará como intimidación ilícita informar aquellas consecuencias posibles y jurídicamente válidas del impago o la capacidad de iniciar acciones legales en contra del deudor, aval, obligado solidario o cualquier tercero relacionado a éstos cuando éstas sean jurídicamente posibles
Norma	Ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros
Artículo	Artículo 41.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.
Norma	Acuerdo A/002/2015 Procuraduría Federal del Consumidor
Artículo	Artículo 8. La Procuraduría Federal del Consumidor tiene atribuciones para sancionar conforme a estas disposiciones, con fundamento en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley Federal de Protección al Consumidor, a las Entidades Comerciales que realicen por sí o a través de intermediarios, actividades de cobranza extrajudicial, así como de aquellos que les brinden apoyo en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos, con aquellas personas que por alguna razón sean deudores frente a éstas, cuando infrinjan las disposiciones contenidas en la Ley así como en las presentes disposiciones de carácter general. Artículo 13. Para el caso que se determine que los despachos de cobranza han infringido las presentes disposiciones, se sancionará a la Entidad Comercial en términos de lo dispuesto por el artículo 44 de la Ley y por violación al segundo párrafo del artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además, las entidades comerciales y los despachos de cobranza serán sancionados por la violación de cualquier disposición de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

BRAZIL



Norma	Ley 8078 de 1990 Dispone sobre la protección del consumidor y dicta otras providencias
Artículo	Artículo 71. En la cobranza de deudas utilizar amenaza, coacción, imposición física o moral afirmaciones falsas, incorrectas o engañosas, o de cualquier otro procedimiento que exponga al consumidor, injustificadamente, al ridículo o interfiera con su trabajo, descanso u ocio: Pena: DETENCIÓN DE 3 MESES A UN AÑO Y MULTA
Norma	Ley No. 15.426 de 2014 Establece horario para llamadas de cobro de deudas
Artículo	Artículo 3. El no cumplimiento de las disposiciones del artículo 2 de esta ley (horarios de llamadas de cobro) someterá a los delincuentes a las sanciones previstas en el artículo 71 y otras disposiciones de los artículos 57-60 del Código de Protección al Consumidor. Parágrafo único. Las sanciones como resultado de violaciones de las disposiciones de esta ley se impondrán en sus respectivas áreas de responsabilidad, agencias estatales de protección al consumidor.
Norma	“Código Ético Del Programa De Autorregulación Del Sector Telecompro Instituto GEOC”
Artículo	Artículo 18 La infracción de las normas de este Código de Ética será investigada con base en el aviso de infracción promovido por el canal de denuncia del Programa de Autorregulación del Sector Telecompro, en un procedimiento que seguirá las normas aprobadas por el IGEOC, que podrá dar lugar a la cancelación del sello previsto en el artículo 17.



SANCIONES

ARGENTINA

Norma	Ley N° 6.171 de 2019
Artículo	Art. 13.- Incumplimiento. Verificada la existencia de infracciones e incumplimientos a las disposiciones de la presente Ley, serán de aplicación las sanciones previstas en la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, conforme el procedimiento establecido por la Ley 757 de Defensa de los Derechos del Consumidor y el Usuario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Norma	Resolución 425 de 2022.
Artículo	ARTÍCULO 8°.- El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado conforme las previsiones de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

CHILE

Norma	Ley 19.496 Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores
Artículo	Artículo 39 A.- Constituyen infracciones a esta ley la exigencia de gastos de cobranza superiores a los establecidos en el inciso segundo del artículo 37, o distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo a la letra e) del mismo artículo; la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso quinto del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud del inciso tercero del mismo artículo o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso cuarto del referido artículo 37, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38.
Norma	Guía de alcances jurídicos de las cobranzas extrajudiciales
Artículo	Genera sanción la exigencia de gastos de cobranza superiores a: 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 de atraso; Aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso quinto del artículo 37, es decir, actuaciones de cobranza extrajudicial prohibidas 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

ECUADOR

Norma	Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados - Reforma al Código Monetario y Financiero.
Artículo	Primera.- Refórmese la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la siguiente manera: 9. Sustitúyase el texto del artículo 70 por el siguiente: “Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con una multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley. En el caso de ser una persona obligada a llevar contabilidad la sanción será de uno (1) hasta diez (10) salarios básicos unificados del trabajador en general a la fecha de la infracción. Estas sanciones no serán aplicables a infracciones tipificadas en el Código Orgánico Monetario y Financiero ni la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, considerando que dichas normas establecen sanciones específicas aplicables a dichos sectores regulados. Ninguna persona podrá ser sancionada dos veces por los mismos hechos.”



 **COLOMBIA**

No aplica

 **PERÚ**

No aplica

Norma	Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros
Artículo	<p>El Registro de Despachos de Cobranza REDECO, es un sistema electrónico que contiene información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la entidad financiera y el deudor. El REDECO permite al público conocer la información relativa a los Despachos de Cobranza mediante los cuales las entidades financieras se apoyan para realizar la gestión de cobro, entre la cual se destaca su denominación o razón social, domicilio, teléfono y correo electrónico utilizados para realizar sus gestiones. Así mismo, cualquier persona puede presentar una queja en contra de las entidades financieras a través del REDECO y recibir respuesta por el mismo sistema.</p> <p>Artículo 17 Bis 1.- Las Entidades a través de medios electrónicos y en sucursales, deberán tener a disposición de sus Clientes, los datos suficientes de identificación de los despachos externos, que incluirán a terceros o representantes que realicen la cobranza de los créditos que otorguen, así como de aquellos que apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos con sus Clientes o con aquellas personas que por alguna razón sean deudores frente a las Entidades.</p> <p>Artículo 17 Bis 2.- Las Entidades deberán tener la información citada en el artículo anterior debidamente actualizada y contener al menos los siguientes datos: nombre del despacho, dirección, teléfonos, y nombre de los socios.</p> <p>Artículo 17 Bis 3.- Las Entidades supervisarán constantemente las actividades realizadas por sus despachos de cobranza, así como también el estado de los reclamos presentados, permitiéndole al Cliente dar seguimiento a los mismos.</p> <p>Al momento de realizar los cobros, el despacho de cobranza y la Entidad deberán ser identificables plenamente.</p> <p>Artículo 17 Bis 4.- En el ámbito de sus competencias, tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como la Procuraduría Federal del Consumidor, podrán emitir disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza.</p>
Norma	Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de Despachos de Cobranza 2014
Artículo	<p>SEGUNDA. Para efectos de las presentes disposiciones, se entenderá por: (...) VIII. REDECO. Al Registro de Despachos de Cobranza que administra la Comisión Nacional</p> <p>SEPTIMA. El REDECO estará ubicado en el portal principal de la página de internet www.condusef.com.mx y se integrará con la información de identificación y contacto de los despachos de cobranza y con los informes entregados por las instituciones financieras frente a las quejas que haya recibido sobre los despachos de cobranza y sus penalizaciones.</p>
Norma	Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF y su publicación en el Diario Oficial de la Federación. - DOF: 14/10/2022
Artículo	<p>TÍTULO NOVENO DEL REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA – REDECO- Artículo 116.- El REDECO tiene como objeto integrar la información relativa a los Despachos de Cobranza contratados por las Instituciones Financieras, así como las Quejas que los Usuarios presenten en contra de éstos.</p> <p>Artículo 119.- Las Entidades Financieras respecto de los Despachos de Cobranza contratados por éstas, deberán registrar en el REDECO, los siguientes datos: I. Nombre, denominación o razón social; II. Nombre de los socios y representantes legales, tratándose de personas morales; III. Registro Federal de Contribuyentes; IV. Domicilio fiscal; V. Teléfonos y Correos Electrónicos utilizados para realizar sus gestiones; VI. Correo Electrónico; VII. En su caso, página electrónica o de internet; y VIII. Nombre de las personas físicas encargadas de llevar a cabo las actividades de Cobranza.</p> <p>Artículo 120.- Las Entidades Financieras al momento de su registro, deberán remitir a través del REDECO el contrato de prestación de servicios con el Despacho de Cobranza y la cédula de identificación fiscal del Registro Federal de Contribuyentes de éste. Las Entidades Financieras deben garantizar que los contratos de prestación de servicios que suscriban con los Despachos de Cobranza se apeguen a lo establecido en los artículos 127 – Obligaciones para con el deudor- y 132 Prohibiciones para con el deudor.</p>



BRAZIL



Norma	Código Ético Del Programa De Autorregulación Del Sector Telecomunicaciones Instituto GEOC
Artículo	Artículo 2 Las empresas adheridas a este Código de Ética se comprometen a: i - mantener los registros necesarios para demostrar el cumplimiento de esta autorregulación por un período de 2 (dos) años, sin perjuicio de otros plazos específicos previstos en este Código de Ética o en otras leyes sobre custodia de información y registros;



ARGENTINA

No aplica

CHILE

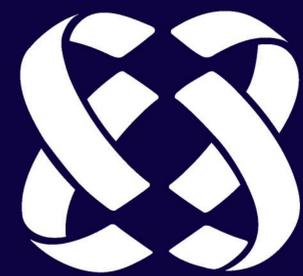


Norma	Ley 19.496
Artículo	“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496 , que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores: “..Los proveedores o las empresas de cobranza deberán registrar, almacenar y mantener disponible el tipo y frecuencia 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....”



ECUADOR

No aplica



COLCOB

Asociación del ecosistema crediticio y BPO

15 AÑOS
CONSTRUYENDO
JUNTOS



@Colcob_Colombia



www.colcob.com