



Proyecto de Ley

**“PROHIBICIÓN DE HOSTIGAMIENTO Y TRATO INDIGNO POR COBRO
EXTRAJUDICIALES DE DEUDA”**

**EL SENADO Y LA HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA
DE BUENOS AIRES SANCIONA CON FUERZA DE**

LEY

ARTÍCULO 1º.- AMBITO DE APLICACIÓN.- Establecer en todo el territorio de la Provincia de Buenos la prohibición de hostigamiento y trato indigno en los reclamos extrajudiciales de deuda en cabeza de los consumidores y usuarios por parte de los proveedores de bienes y servicios, agencias de cobranzas y terceros autorizados o en representación de estos.

ARTÍCULO 2º.- TRATO DIGNO Y RESPETUOSO. A los efectos de dar cumplimiento a la presente Ley, los proveedores y agencias de cobranzas y recupero de deuda deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a las y los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias o utilizar un lenguaje ofensivo, humillante o grosero.

Tampoco podrán recurrir a presiones, acoso, hostigamiento, amenaza o coacción, realizar cualquier otro tipo de manipulación verbal o escrita para convencer, o afectar la reputación, la privacidad del hogar, las actividades laborales o la imagen ante terceros de las y los consumidores.

ARTICULO 3º.- DE LAS COBRANZAS POR COMUNICACIÓN A DISTANCIA.

En las comunicaciones por cobranzas de 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, veraz, cierta, 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) En los casos de cesión de deudas, el proveedor deberá acreditar previamente que se le informó al consumidor que la supuesta deuda que poseía fue cedida a un tercero ajeno a la relación de consumo originaria, todo ello a los fines de su conocimiento, debiendo constar el nombre completo o denominación social y domicilio legal y electrónico, vías de contacto, lugares y horarios de atención del nuevo acreedor de la deuda cedida. Mientras no se haya cursado esta notificación fehaciente, el nuevo acreedor no podrá iniciar ninguna gestión de cobro, y cualquier pago que el consumidor realice al acreedor original será considerado válido y liberatorio.

d) Nombre completo del deudor y número de documento;

e) 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;

f) Lugares y horarios de atención presencial para consultas y reclamos, como así también para obtener la liberación de la garantía otorgada, si la hubiera. 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.

ARTÍCULO 4°.- EXTENSIÓN DE LIBRE DEUDA. A solicitud del presunto deudor y cuando la deuda reclamada sea inexistente o se encuentre prescripta, quien haya gestionado un cobro extrajudicial deberá extender, en un plazo de VEINTICUATRO (24) horas, un certificado de libre deuda al consumidor reclamado, y la devolución o liberación de las garantías otorgadas, como asimismo deberá abstenerse de continuar realizando débitos directos en las cuentas cuyo titular sea el consumidor afectado.

El proveedor además deberá gestionar en un mismo plazo de VEINTICUATRO (24) horas la liberación y quita de cualquier base o central de deudores que se haya informado.

ARTICULO 5°.- PROHIBICIÓN DE AFECTACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS.- Queda prohibido a los proveedores de crédito en cualquiera de sus modalidades de prestación, y a las entidades financieras tradicionales, restringir, debitar de forma unilateral, bloquear, congelar o de cualquier modo impedir la normal utilización de las cuentas de depósito de los consumidores en razón de la existencia de deudas por otros productos o servicios contratados con la misma entidad.

Esta protección se aplicará con especial énfasis a las cuentas en las que se acrediten haberes, salarios, pensiones, jubilaciones, asignaciones familiares o



cualquier otra prestación de carácter alimentario, las cuales gozarán de las protecciones sobre inembargabilidad que las leyes específicas dispongan.

La presente prohibición no limita el derecho del acreedor a iniciar las acciones judiciales de cobro pertinentes y solicitar al juez competente las medidas cautelares que correspondan, las cuales se trabarán respetando los límites y porcentajes establecidos por ley.

ARTÍCULO 6°.- ATENCIÓN POR PARTE DE UNA PERSONA HUMANA. Las y los consumidores tendrán siempre, sin distinción de causa, monto o de cualquier otra índole, el derecho a la atención por parte de una persona humana.

El personal destinado por los proveedores a brindar dicha atención deberá estar identificado o identificarse con su nombre y apellido al iniciar la comunicación y a requerimiento de las y los consumidores sin objeción alguna.

Queda prohibido el empleo de inteligencia artificial, chat 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.

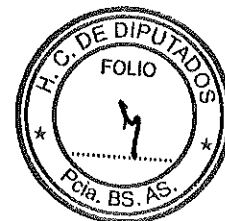
ARTÍCULO 7°.- ATENCIÓN TELEFÓNICA GRATUITA. Los proveedores deberán poner a disposición de las y los consumidores un servicio de atención telefónica gratuita y una casilla de correo electrónico de contacto donde se tendrá por validas las notificaciones, reclamos, quejas y consultas. Dichos medios de comunicación gratuitos serán publicados de manera destacada en la correspondiente página web, plataforma o aplicaciones, en el propio contrato o en las facturas o notificaciones que emita el proveedor. Cualquier modificación deberá ser informada por los mismos medios al consumidor y usuario.

ARTÍCULO 8°.- DE LAS GRABACIONES. Se encuentra prohibida la utilización de grabaciones para comunicarse con las y los consumidores a los efectos de efectuar cobranzas extrajudiciales de deuda.

ARTÍCULO 9°.- HORARIO DE ATENCIÓN. El horario en el servicio de atención telefónica deberá ser igual al horario de atención al público presencial y no podrá ser inferior a SESENTA (60) horas semanales.

ARTÍCULO 10°.- PRÁCTICAS ABUSIVAS. Prohíbanse las siguientes prácticas en las relaciones de consumo por considerarse abusivas, sin que la enumeración sea taxativa:

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 permitida fuera del horario de 9 hs. a 20 hs. los días hábiles.

c) Efectuar cualquier tipo de comunicación los días sábados, domingos, feriados o días no laborales;

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 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.

ARTÍCULO 11°.- QUEJAS, CONSULTAS O RECLAMOS. Los proveedores deberán admitir para la presentación de quejas, reclamos y consultas en todos los casos la vía telefónica y los medios electrónicos o digitales que posean.

Cualquiera sea el medio elegido por el consumidor para entablar su consulta, reclamo o queja, el proveedor deberá enviar por correo electrónico el número otorgado a la gestión, independientemente de haberlo brindado por otro medio o canal.



Las y los consumidores tienen derecho a efectuar el seguimiento de su presentación. A tal fin, se le deberá informar el estado del trámite cada vez que lo requiera.

Toda consulta relativa a información de deuda será resuelta en el plazo mínimo de SETENTA Y DOS (72) horas hábiles.

Los reclamos deberán ser resueltos en el menor tiempo posible.

ARTÍCULO 12º.- INCUMPLIMIENTO - SANCIONES.- El incumplimiento a lo establecido en la presente Ley será sancionado conforme las previsiones establecidas en la Ley Provincial N° 13.133 o en las que un futuro las reemplacen.

ARTÍCULO 13º.- AUTORIDAD DE APLICACIÓN.- Será Autoridad de Aplicación el Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología a través de la Dirección Provincial de Defensa de las y los Consumidores y Usuarios.

ARTICULO 14º.- REGLAMENTACIÓN.- El Poder Ejecutivo queda facultado a los fines de su reglamentación en un plazo de 90 días contados desde su promulgación y posterior vigencia en el Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires.

ARTICULO 19º.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

ANA LUZ BALOR
Diputada

Bloque Unión por la Patria
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As



FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley se somete a su consideración con el objetivo primordial de restablecer y fortalecer la protección de las y los consumidores frente a las prácticas abusivas en la gestión de cobranzas extrajudiciales, una problemática que afecta de manera directa y cotidiana la vida de miles de personas.

La derogación de la Resolución 1033/2021 de la ex Secretaría de Comercio Interior significó un notorio y grave retroceso en materia de protección de los derechos de las y los consumidores. Dicha norma, aunque de rango administrativo, había logrado establecer pautas claras y límites a los excesos de estudios de cobranzas y acreedores, garantizando un mínimo de respeto a la dignidad y la intimidad de las personas deudoras. Su eliminación ha generado un vacío normativo que deja a los consumidores en un estado de indefensión y vulnerabilidad, a merced de prácticas que a menudo se tornan intimidatorias y vejatorias.

Esta desregulación ha fomentado que el acoso se convierta en una herramienta sistemática de reclamo. Los consumidores se ven violentados en su cotidianeidad a través de llamados insistentes en horarios inapropiados, comunicaciones a sus entornos laborales y familiares, y el uso de un lenguaje amenazante que excede largamente el legítimo derecho del acreedor a percibir su crédito. Estas conductas, tan frecuentes como abusivas, constituyen una clara violación al principio de trato digno consagrado en el artículo 8 bis de la Ley N° 24.240 y al mandato Constitucional del artículo 42 y 38 de la Constitución Provincial.

Un claro ejemplo de estas prácticas y de la imperiosa necesidad de una sólida regulación se puede observar en el reciente fallo de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial en autos "Romero, Juana Ruperta c/ Cartasur Cards S.A. y otro s/ Amparo" (14/10/2024). En dicho caso, quedó expuesto el accionar abusivo contra una consumidora adulta mayor, jubilada y con educación básica incompleta, calificada por el tribunal como hipervulnerable y sobreendeudada.

El fallo condenó a la entidad financiera y a su agencia de cobranzas por un cúmulo de prácticas inaceptables, entre las que se destacan la falta de información clara en los contratos (cuyos espacios sobre tasas de interés estaban en blanco), el envío de reclamos automáticos e intimidatorios, y una conducta de refinanciación sucesiva que capitalizaba intereses de préstamos no vencidos, creando una espiral de deuda insostenible. El caso "Romero" es un fallo testigo que ilustra la urgencia de legislar para proteger a los más vulnerables de un sistema que, sin los controles adecuados, prioriza el beneficio económico por sobre la dignidad humana.



Si bien la Ley N° 24.240 ya contempla en su artículo 8 bis el deber de trato digno, su formulación es de carácter general. Dicha generalidad, si bien valiosa como principio rector, ha demostrado ser insuficiente para poner un freno efectivo a las múltiples y creativas modalidades de hostigamiento. Por ello, es necesario complementar el marco legal existente, garantizando protecciones adicionales que la ley general actualmente no prevé. Este proyecto traduce aquel principio en reglas concretas y operativas, tales como la fijación de horarios para el contacto, la prohibición explícita de comunicación con terceros o la obligación de detallar la composición de la deuda.

Asimismo, este vacío legal ha incentivado una práctica particularmente perniciosa y desleal: el reclamo de deudas antiguas y, en muchos casos, legalmente prescriptas. A través de tácticas de presión e intimidación, los gestores de cobranzas inician reclamos masivos sobre obligaciones que ya no son jurídicamente exigibles. Se configura así una estrategia de reclamo especulativo, donde se intenta capitalizar el desconocimiento del consumidor sobre sus derechos, particularmente sobre la figura de la prescripción liberatoria. En esencia, se espera que algún consumidor, por temor o desinformación, reconozca o realice pagos sobre deudas que la ley ya ha extinguido, consolidando un enriquecimiento sin causa e indebido.

Por lo tanto, es menester que este Congreso legisle para devolver la seguridad jurídica y la protección a la parte más débil de la relación de consumo. Este proyecto no busca desconocer los derechos de los acreedores, sino encauzarlos dentro de los límites del respeto y la legalidad.

Se propone, entonces, convertir en ley las protecciones que la resolución derogada establecía, otorgándoles mayor jerarquía, estabilidad y alcance, para que la dignidad de las y los consumidores nunca más quede sujeta a la discrecionalidad administrativa del gobierno de turno.

Por todo lo expuesto, en la seguridad de que estamos acercando soluciones a un problema que sufren los consumidores y usuarios de nuestra provincia, solicito a mis pares el acompañamiento de este proyecto se Ley.

ANA LUZ BALOR
Diputada
Bloque Unión por la Patria
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As