

PROYECTO DE LEY

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación...

LEY DE TRATO DIGNO PARA EL CONSUMIDOR SOBREENDEUDADO

Artículo 1.- Objeto. La presente ley tiene por objeto regular las prácticas de cobranza extrajudicial de créditos cuyo origen sea una relación de consumo, a fin de prevenir y erradicar las conductas de acoso, intimidación, y cualquier otra práctica abusiva que vulnere el trato digno de las y los consumidores, en los términos del artículo 42 de la Constitución Nacional y del artículo 8 bis de la Ley N° 24.240.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación. Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley todos los proveedores de bienes y servicios, así como toda persona física o jurídica que, de manera directa o a través de terceros, realice gestiones de cobranza extrajudicial de deudas de consumidores. Las protecciones aquí establecidas alcanzan a los consumidores deudores y a su grupo familiar o social.

Artículo 3.- Prácticas Prohibidas. En la gestión de cobranzas extrajudiciales, queda prohibido:

- a) Contactar al consumidor en horarios o lugares inapropiados. Se presumirá tal el contacto realizado entre las 20:00 y las 08:00 horas en días de semana, o durante días feriados o fines de semana, salvo que el consumidor haya pactado expresamente un horario diferente.
- b) Contactar o informar sobre la deuda a terceros no autorizados, excepto que estos sean garantes de la deuda. Queda estrictamente prohibido contactar al empleador, familiares, compañeros de trabajo, vecinos o cualquier otra persona ajena a la obligación, para informarles sobre la situación de mora del consumidor.
- c) Utilizar cualquier tipo de comunicación que pueda ser percibida como intimidatoria, vergonzante o vejatoria. Esto incluye el uso de lenguaje amenazante, obsceno, o de acoso.
- d) Enviar comunicaciones que aparenten ser notificaciones judiciales o emitidas por un organismo público. Se prohíbe el uso de formatos, tipografías, terminología o sellos que puedan inducir a error al consumidor sobre la naturaleza judicial del reclamo.

- e) Amenazar con la interposición de acciones legales cuya procedencia sea manifiestamente improcedente o con consecuencias que la ley no prevé, tales como la privación de la libertad, el embargo de la totalidad del salario o la afectación de bienes inembargables.
- f) Exhibir o publicar listas de deudores ("listas negras") por fuera de los regímenes de información crediticia legalmente regulados por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.
- g) Realizar llamados o comunicaciones de forma reiterada y persistente con una frecuencia que exceda los límites de la razonabilidad y se constituya en hostigamiento.
- h) Utilizar nombres, razones sociales o marcas que se asemejen a las de organismos públicos o que sugieran una afiliación o respaldo del Estado.

Artículo 4.- Prohibición de Afectación de Cuentas Bancarias. Queda prohibido a los proveedores de crédito que sean a su vez entidades financieras, 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 5.- Deber de Información. En toda comunicación destinada a la cobranza de una deuda, el gestor deberá informar de manera clara, cierta y detallada:

- a) Identificación del Gestor: Nombre completo o razón social y CUIT de la persona o empresa que realiza la cobranza.
- b) Identificación del Acreedor Original: Nombre de la empresa o proveedor con quien se originó la deuda y, en caso de cesión, la identificación del cesionario actual.
- c) Detalle de la Deuda: Composición detallada del monto reclamado, especificando capital

original, intereses punitivos y/o moratorios, gastos y cualquier otro concepto que se pretenda cobrar. La tasa de interés aplicada no podrá contravenir la normativa vigente.

d) Origen de la Deuda: Referencia precisa al producto, contrato u operación que dio origen a la deuda.

e) Medios de Pago Disponibles: Informar sobre los distintos canales habilitados para realizar pagos, los cuales no deberán generar cargos adicionales para el consumidor.

A simple solicitud del consumidor, el proveedor estará obligado a entregar, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, una copia completa del contrato o instrumento que originó la deuda, el cual deberá contener todos los requisitos estipulados en el artículo 36 de la Ley N° 24.240. La falta de entrega de dicha documentación en el plazo estipulado suspenderá la exigibilidad de la deuda y el cómputo de intereses hasta tanto se dé efectivo cumplimiento.

Artículo 6.- Derecho a la Información en caso de Cesión de Deuda. En todos los casos de venta o cesión de cartera de créditos de consumo, el acreedor cedente y el cesionario, deberán notificar de forma fehaciente al consumidor sobre dicha operación en un plazo máximo de treinta (30) días corridos desde su perfeccionamiento.

La notificación deberá contener, como mínimo y en lenguaje claro:

a) La identificación completa y datos de contacto del nuevo acreedor (cesionario).

b) La fecha exacta en que se realizó la cesión de la deuda.

c) Un detalle completo y transparente de la deuda cedida, que deberá incluir, como mínimo, los requisitos enunciados en el artículo 36 de la Ley N° 24.240, especificando:

i. Saldo de deuda original y saldo de deuda actual a la fecha de la cesión.

ii. La Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA) y el Costo Financiero Total (CFT) pactados originalmente.

iii. El capital adeudado, los intereses (compensatorios y punitivos) devengados y adeudados, y cualquier otro gasto o cargo imputado, todo ello discriminado de forma clara.

iv. Cantidad y monto de las cuotas pagadas y de las pendientes de pago.

d) La última clasificación que el deudor poseía en la "Central de Deudores del Sistema Financiero" al momento de la cesión, si correspondiera.

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.

El proveedor cedente (acreedor original) será solidariamente responsable junto con el cesionario (nuevo acreedor) por los daños y perjuicios que sufra el consumidor como consecuencia del incumplimiento de la presente ley o de las prácticas abusivas en que incurra el gestor de cobranza, en los términos del artículo 40 de la Ley N° 24.240.

Artículo 7.- Autoridad de Aplicación. La Secretaría de Industria y Comercio de la Nación, o el organismo que en el futuro la reemplace, será la autoridad de aplicación de la presente ley a nivel nacional, sin perjuicio de las competencias concurrentes de las autoridades de aplicación provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 8.- Sanciones. La violación a las disposiciones de la presente ley será considerada una infracción a los términos del artículo 8 bis de la Ley N° 24.240 y será sancionada conforme a lo previsto en el artículo 47 de dicha ley.

Artículo 9.- Daño Punitivo. El consumidor afectado por el incumplimiento de la presente ley podrá solicitar la aplicación de la multa civil por daño punitivo prevista en el artículo 52 bis de la Ley N° 24.240.

Artículo 10.- Vigencia. La presente ley entrará en vigencia a los treinta (30) días de su publicación en el Boletín Oficial.

Artículo 11.- De forma. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

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.

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 prescritas. 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.

En virtud de lo expuesto, y con la convicción de que es un deber del Estado proteger activamente a los ciudadanos de prácticas que menoscaban su dignidad, solicitamos el acompañamiento de nuestros pares para la aprobación del presente proyecto de ley.