



"2026 – AÑO DE LA GRANDEZA ARGENTINA"

PROYECTO DE LEY

MODIFICACIÓN LEY 24.240 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La Cámara de Diputados de la Nación Argentina...

ARTICULO 1°.- Incorporase como tercer párrafo del artículo 8 Bis de la Ley N° 24.240 el siguiente texto:

"Constituye violación al deber de trato digno toda conducta que exponga al consumidor a situaciones vergonzantes, intimidatorias o humillantes mediante la utilización de datos personales o el contacto con terceros ajenos a la relación de consumo con motivo de una deuda."

ARTICULO 2°.- Incorporase como artículo 8 ter de la Ley N° 24.240 el siguiente texto:

"Artículo 8° ter.- Gestiones de cobranza. En toda gestión extrajudicial destinada al cobro de obligaciones adeudadas los proveedores deberán respetar la dignidad, privacidad, honor, intimidad y datos personales del consumidor.

Se consideran prácticas abusivas, sin perjuicio de otras que puedan configurar violaciones a la presente ley:

- a) comunicar la existencia, monto, estado o cualquier circunstancia relativa a una deuda a familiares, allegados, empleadores, compañeros de trabajo, vecinos o cualquier tercero ajeno a la relación de consumo;
- b) requerir a terceros que transmitan mensajes al consumidor, colaboren en su localización o intervengan para obtener el pago de la obligación;

"2026 – AÑO DE LA GRANDEZA ARGENTINA"

- c) utilizar información obtenida mediante agendas telefónicas, listas de contactos, redes sociales, aplicaciones móviles o cualquier otra fuente de datos personales para efectuar gestiones de cobranza;
- d) amenazar con divulgar la existencia de la deuda o con contactar a terceros como mecanismo de presión para obtener el pago;
- e) realizar comunicaciones reiteradas, masivas o simultáneas por distintos medios cuando por su frecuencia, horarios, contenido o modalidad, resulten intimidatorias, vejatorias o afecten la tranquilidad del consumidor;
- f) utilizar sistemas automatizados, inteligencia artificial, bots o cualquier otra tecnología para generar comunicaciones persistentes, intimidatorias o destinadas a producir presión psicológica sobre el consumidor;
- g) condicionar la interrupción de las comunicaciones de cobranza al inmediato pago de la deuda

Las prácticas enumeradas serán pasibles de aplicación de multas y otros resarcimientos que pudieran corresponder, conforme lo enunciado en el artículo anterior".

ARTICULO 3°.- Incorporase como inciso d) del artículo 37 de la Ley N° 24.240 el siguiente:

"d) Las cláusulas que autoricen al proveedor a acceder, conservar o utilizar datos personales contenidos en dispositivos electrónicos del consumidor, incluyendo agendas telefónicas, listas de contactos, registros de llamadas, redes sociales, servicios de mensajería, fotografías, ubicación u otra información personal, cuando dicho acceso sea utilizado directa o indirectamente para efectuar gestiones de cobranza."



"2026 – AÑO DE LA GRANDEZA ARGENTINA"

ARTICULO 4°.- Incorporase como último párrafo del artículo 52 bis de la Ley N° 24.240 el siguiente:

"La utilización de datos personales obtenidos ilegítimamente, el contacto con terceros ajenos a la relación de consumo o cualquier práctica intimidatoria destinada a obtener el pago de una deuda constituirá una infracción grave a los fines de la aplicación del daño punitivo previsto en el presente artículo."

ARTICULO 5°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.



"2026 – AÑO DE LA GRANDEZA ARGENTINA"

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

El presente proyecto de ley tiene por objeto establecer, en todo el territorio de la República Argentina, un marco jurídico que limite el accionar de los proveedores de bienes y servicios ante los reclamos extrajudiciales por deudas en mora vinculadas a relaciones de consumo.

La proliferación de plataformas de crédito digital, billeteras virtuales y fintech, así como la cesión y tercerización de carteras de deudores por parte de entidades financieras y comerciales, ha multiplicado en los últimos años las prácticas de cobranza extrajudicial agresivas: llamados telefónicos reiterados a toda hora, mensajería instantánea insistente, comunicaciones con apariencia de reclamo judicial cuando en verdad no lo es, exposición del deudor frente a familiares, empleadores o contactos de su agenda personal, y un uso general del hostigamiento como método de persuasión para el pago.

Estas conductas afectan de modo directo el derecho al trato digno y equitativo, el derecho a la información y la protección de los intereses económicos de los consumidores, todos ellos de raigambre constitucional conforme el artículo 42 de la Constitución Nacional.



“2026 – AÑO DE LA GRANDEZA ARGENTINA”

A pesar de la gravedad y extensión de estas prácticas la República Argentina carece hoy de una ley nacional que fije de modo específico y operativo los límites y modos admisibles para el ejercicio de la cobranza extrajudicial, dejando librada su regulación a los principios generales de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y a las jurisdicciones locales que han decidido avanzar por su cuenta, generando un mapa normativo fragmentado y una desigual protección según el lugar de residencia del deudor o el domicilio del agente de cobranza.

La Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y el Código Civil y Comercial de la Nación contienen las herramientas generales que dan sustento a cualquier reclamo del consumidor frente a una cobranza abusiva. El artículo 8° bis de la Ley 24.240 y el artículo 1097 del Código Civil y Comercial consagran el derecho al trato digno; el artículo 4° de la Ley 24.240 y el artículo 1100 del Código Civil y Comercial consagran el deber de información.

Estas normas operan como cláusulas generales que requieren de interpretación judicial o administrativa caso por caso para determinar si una conducta de cobranza en particular (una cantidad determinada de llamados semanales, un horario de contacto, una comunicación dirigida al lugar de trabajo del deudor) constituye o no una infracción.

La ausencia de parámetros objetivos y de un régimen sancionatorio específico debilita la capacidad de prevención y de disuasión de la norma general, y traslada al consumidor la carga de litigar para obtener una tutela que debería estar garantizada ex ante por vía normativa.



“2026 – AÑO DE LA GRANDEZA ARGENTINA”

Esta Honorable Cámara ha tomado conocimiento en reiteradas oportunidades de la necesidad de sancionar una ley nacional en la materia sin que hasta la fecha haya logrado convertirse en norma vigente. El expediente 6028-D-2014 alcanzó media sanción en esta Cámara, perdiendo posteriormente estado parlamentario en el año 2016. Idéntica iniciativa fue representada en el año 2017, perdiendo nuevamente estado parlamentario y reformulada bajo el expediente 2244-D-2019, que proponía la creación de un Registro de Gestores de Cobranza Extrajudicial y un régimen sancionatorio remitido a los capítulos XI y XII de la Ley 24.240, sin que dicha iniciativa lograra tampoco su sanción definitiva.

Esta sucesión de intentos frustrados no es un dato menor: pone de manifiesto que el diagnóstico sobre la necesidad de la regulación es compartido de modo transversal por distintos bloques parlamentarios desde hace más de una década, y que lo que ha faltado no es consenso sobre el problema, sino la voluntad política de darle tratamiento definitivo.

Es por estos motivos que se solicita a esta Honorable Cámara el tratamiento y posterior aprobación del presente proyecto de ley.