



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS FRENTE A LA COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Capítulo I – DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1° – Objeto. La presente ley tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores en situación de mora en el marco de las gestiones de cobranza extrajudicial, garantizando el respeto irrestricto a su dignidad, intimidad, tranquilidad y derechos económicos. Las regulaciones que aquí se establecen constituyen una limitación al ejercicio extrajudicial del derecho crediticio, forman parte del sistema de protección del consumidor receptado en el artículo 42 de la Constitución Nacional, y se enmarcan y complementan con las disposiciones de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, sus normas modificatorias y demás normativa aplicable en materia de protección del consumidor.

ARTÍCULO 2° – Alcance de la regulación. Las disposiciones de la presente ley se aplican a toda gestión de cobranza extrajudicial, cualquiera sea el origen del crédito y la naturaleza de quien la lleve a cabo, con el exclusivo fin de tutelar los derechos del consumidor.

La presente normativa no implica promoción, validación u otorgamiento de garantías o condiciones tendientes a favorecer la actividad de cesión o compraventa de carteras de créditos, ni obstaculiza las facultades del Estado para regularla, fiscalizarla o restringirla en pos del orden público económico y la protección de los usuarios.

ARTÍCULO 3° – Orden público. Las disposiciones de la presente ley son de orden público, de aplicación en todo el territorio de la Nación y prevalecen sobre cualquier pacto en contrario.

ARTÍCULO 4° – Concurrencia normativa. La presente ley establece presupuestos mínimos de protección en materia de cobranza extrajudicial de deudas. Las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires podrán dictar normas complementarias, las que deberán respetar los



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

estándares aquí establecidos y podrán ampliarlos en beneficio de los consumidores, sin que en ningún caso puedan reducirlos o desnaturalizarlos.

ARTÍCULO 5° – Ámbito de aplicación. Quedan alcanzadas por esta ley:

- a) Las personas humanas o jurídicas que realicen actividades de cobranza extrajudicial por cuenta propia o de terceros.
- b) Los cesionarios de créditos, a título oneroso o gratuito, cualquiera sea la modalidad de cesión, incluyendo la adquisición de carteras de créditos, cuando gestionen directa o indirectamente su cobro, por sí o a través de terceros.
- c) Los acreedores que gestionen directamente sus cobranzas.

ARTÍCULO 6° – Definiciones. A los efectos de la presente ley se entiende por:

- a) Acoso: Conducta reiterada y excesiva de contacto dirigida a una persona, realizada con el propósito de compelerla al pago de una deuda, que por su frecuencia, insistencia o modalidad resulte idónea para intimidar o perturbar de manera relevante la tranquilidad o el normal desenvolvimiento de la vida cotidiana de la persona excediendo los parámetros permitidos por la presente ley.
- b) Agente de cobranza: Toda persona humana o jurídica que realice gestiones de cobranza extrajudicial.
- c) Cobranza extrajudicial: Toda actividad realizada sin intervención judicial, destinada a obtener el pago de obligaciones dinerarias vencidas y exigibles nacidas en relaciones de consumo, mediante comunicaciones dirigidas al deudor realizadas por cualquier medio, ya sea por cuenta propia o de terceros. Se considerará comprendida la actividad desarrollada por terceros o por áreas especializadas en recuperación de créditos en mora.
- d) Contacto: Toda comunicación dirigida al presunto deudor por cualquier medio.
- e) Contacto excesivo o reiterado: El que vulnere los límites de frecuencia de contacto establecidos en el artículo 28 de la presente ley.
- f) Deuda en disputa: Aquella cuya existencia, legitimidad o monto ha sido cuestionado por el presunto deudor.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

- g) Prácticas abusivas: Toda conducta, acción u omisión, individual o reiterada, realizada en el marco de la cobranza extrajudicial que, por su contenido, frecuencia, intensidad, modalidad, medios utilizados o contexto, tenga por objeto o efecto:
- 1) menoscabar la dignidad, intimidad, tranquilidad o libertad de decisión del deudor;
 - 2) ejercer presión indebida, intimidación o acoso;
 - 3) inducir a error respecto de la existencia, legitimidad o exigibilidad de la deuda;
 - 4) implicar un ejercicio irregular o abusivo del derecho de crédito, conforme a los principios de buena fe, prohibición del abuso del derecho y prevención del daño.

ARTÍCULO 7° – Exclusiones. Quedan excluidas del concepto de cobranza extrajudicial:

- a) La interpelación fehaciente realizada por el acreedor a su deudor.
- b) Las comunicaciones informativas o recordatorias vinculadas al cumplimiento regular de obligaciones no vencidas.
- c) La emisión de facturas, resúmenes de cuenta o avisos de vencimiento.
- d) Los pagos realizados mediante mecanismos de débito automático respecto de las obligaciones principales del contrato —capital, intereses y cargos expresamente informados al momento de la contratación conforme el artículo 36 de la Ley N° 24.240— siempre que hayan sido autorizados de manera específica, informada e inequívoca por el consumidor, sin perjuicio de las limitaciones y prohibiciones establecidas en la presente ley.
- e) Las deudas vinculadas a las relaciones de familia.
- f) Los créditos laborales.
- g) Las deudas fiscales o administrativas por parte de cualquiera de los tres niveles del Estado.

Capítulo II – PRINCIPIOS RECTORES

ARTÍCULO 8° – Principio de trato digno. Toda gestión de cobranza deberá respetar la dignidad de la persona, en los términos del artículo 42 de la Constitución Nacional, de los artículos 1.097 y 1.098 del Código Civil y Comercial de la Nación, y del artículo 8 bis de la Ley N° 24.240.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

ARTÍCULO 9° – Principio de buena fe y solución no litigiosa. Las partes deberán actuar conforme a la buena fe, con lealtad, cooperación y respeto mutuo, orientando su conducta a la resolución consensuada del conflicto y evitando, en la medida de lo posible, la promoción de acciones judiciales cuando existan alternativas razonables de solución extrajudicial.

ARTÍCULO 10 – Principio de proporcionalidad. Las acciones de cobranza deberán ser razonables, necesarias y proporcionales al monto y estado de la deuda. La proporcionalidad implica, asimismo, que el acreedor no puede optar por gestiones de cobranza más onerosas o más intensivas de lo estrictamente necesario para comunicar al consumidor la existencia de la deuda y las alternativas de pago disponibles, ni trasladar al consumidor el costo de dichas gestiones bajo pretexto de su mayor intensidad o frecuencia conforme lo dispuesto en el artículo 15 de la presente ley.

ARTÍCULO 11 – Principio de contacto mínimo. La gestión de cobranza deberá limitarse a la cantidad mínima de contactos necesarios para informar y negociar el pago, quedando prohibido el acoso a través del contacto excesivo o reiterado que vulnere los límites de frecuencia de contacto establecidos en el artículo 28 de la presente ley.

ARTÍCULO 12 – Principio de transparencia y máxima información. El acreedor y los agentes de cobranza deberán actuar con transparencia, suministrando al deudor información cierta, clara, completa, oportuna y actualizada sobre la deuda, su origen, composición, condiciones y alternativas de regularización.

ARTÍCULO 13 – Principio de protección a la salud. La gestión de cobranza deberá desarrollarse de manera compatible con la protección de la salud física y mental del deudor, evitando prácticas que puedan generar estrés indebido, afectación emocional o agravamiento de condiciones preexistentes.

ARTÍCULO 14 – Principio de no confrontación y solución colaborativa. En toda gestión de cobranza extrajudicial deberá primar un enfoque orientado a la no confrontación, privilegiando



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

el diálogo respetuoso, la cooperación y la búsqueda de soluciones consensuadas entre las partes.

El acreedor y/o el agente de cobranza deberán abstenerse de emplear prácticas intimidatorias, coercitivas o que agraven el conflicto, promoviendo en su lugar instancias de negociación de buena fe, adaptadas a la situación particular del deudor, con el objetivo de alcanzar acuerdos razonables, sostenibles y mutuamente aceptables.

ARTÍCULO 15 – Principio de no traslación de costos de recupero. Los costos que genere el ejercicio extrajudicial del derecho de crédito —incluyendo los de gestión, recupero, cobranza y toda actividad orientada a obtener el pago de la deuda— son inherentes a la operatoria del acreedor y constituyen un costo propio de su actividad económica. En consecuencia, no pueden ser trasladados al consumidor bajo ninguna denominación, directa o indirecta.

Se entiende que un gasto es inherente a la operatoria del acreedor cuando corresponde a actividades que el acreedor realiza o encarga en beneficio propio para recuperar su crédito, con independencia de que las externalice a terceros o las realice con recursos propios.

No están alcanzados por este principio los gastos que reúnan todas las siguientes condiciones de manera acumulativa:

- a) Corresponden a una prestación efectiva e individualizada de un tercero ajeno al acreedor, realizada en beneficio también del consumidor.
- b) Son estrictamente necesarios e indispensables para el cumplimiento de una obligación legal específica que no puede ser satisfecha por otros medios menos onerosos.
- c) No cubren actividades propias de la operatoria regular del acreedor ni de sus agentes de cobranza.
- d) Fueron pactados expresamente en el contrato de consumo, con indicación de su naturaleza, monto máximo y las condiciones que habilitan su devengamiento, antes de la celebración del contrato.
- e) Su monto se corresponde estrictamente con el costo real cobrado por el tercero prestador a particulares en condiciones similares, sin margen ni intermediación a favor del acreedor.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

La enumeración del párrafo anterior es de interpretación restrictiva. La carga de acreditar el cumplimiento de todas las condiciones allí establecidas recae exclusivamente sobre el acreedor.

Esta disposición es de orden público. Toda estipulación contractual que traslade al consumidor, bajo cualquier forma o denominación, gastos de cobranza extrajudicial es nula de nulidad absoluta, sin que la nulidad afecte las restantes cláusulas del contrato. La nulidad puede ser declarada de oficio por el juez o la autoridad administrativa competente.

ARTÍCULO 16 – Principio de reciprocidad en las consecuencias del incumplimiento. Las consecuencias económicas derivadas del incumplimiento contractual no pueden operar exclusivamente en beneficio del proveedor. Toda cláusula que establezca cargos, penalidades o consecuencias patrimoniales automáticas a favor del proveedor ante la mora del consumidor, sin prever condiciones equivalentes a favor del consumidor ante incumplimientos del proveedor, es abusiva en los términos del artículo 37 inciso b) de la Ley N° 24.240 y nula de nulidad absoluta.

La existencia de intereses punitivos o moratorios válidamente pactados excluye la posibilidad de imponer simultáneamente cualquier cargo adicional que tenga por objeto o efecto sancionar la mora del consumidor. La acumulación de ambos tipos de consecuencias constituye una doble imposición abusiva.

Capítulo III – DEBERES DE LOS ACREEDORES Y AGENTES DE COBRANZA

ARTÍCULO 17 – Deber del acreedor de informar al consumidor los agentes de cobranza con quienes opera. En el marco del principio de buena fe contractual y del deber de información establecido en el artículo 4° de la Ley N° 24.240, el acreedor tiene la obligación de informar al consumidor los agentes de cobranza extrajudicial con los que opere o pueda operar en relación a su deuda. Esta obligación subsiste durante toda la vigencia de la relación contractual y deberá actualizarse cada vez que se incorpore o dé de baja un agente.

El cumplimiento de este deber podrá llevarse a cabo por cualquiera de los siguientes medios, a elección del acreedor:



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

a) Comunicación individual al consumidor a través de los canales de contacto habituales de la relación contractual (correo postal, correo electrónico, mensaje de texto u otro medio fehaciente).

b) Publicación actualizada en un lugar visible y de fácil acceso del sitio web oficial del acreedor, con indicación de la razón social o nombre completo, CUIT, datos de contacto y modalidades de gestión de cada agente habilitado.

c) Cualquier otro mecanismo de difusión que garantice el acceso libre, gratuito e inmediato de todos los consumidores a la información, conforme los estándares que fije la reglamentación.

El consumidor podrá solicitar en cualquier momento al acreedor la nómina actualizada de los agentes de cobranza habilitados para gestionar su deuda. El acreedor deberá responder a dicha solicitud en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas por cualquier medio fehaciente.

Ningún agente de cobranza podrá realizar gestiones en nombre de un acreedor que no haya cumplido con la obligación de información establecida en el presente artículo respecto del consumidor con quien pretende contactarse. La inobservancia de esta obligación tornará ilegítimas las gestiones realizadas por el agente.

ARTÍCULO 18 – Identificación obligatoria. En toda comunicación el agente de cobranza deberá informar en forma clara:

- a) Nombre o razón social.
- b) CUIT.
- c) Datos de contacto: dirección física, teléfono, correo electrónico, página web.
- d) Si actúa en nombre propio o en representación.
- e) Si actúa como mandatario o como cesionario.
- f) Identidad del acreedor.
- g) Causa fuente de la deuda y demás información vinculada a la misma.

ARTÍCULO 19 – Validación de la deuda. Previo a cualquier gestión de cobro, el agente deberá contar con documentación que acredite:

- a) Existencia de la deuda.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

- b) Monto y composición, detallando monto original, intereses compensatorios y/o punitivos, cargos, y toda otra información.
- c) Titularidad o mandato.

ARTÍCULO 20 – Deber de verificación. El agente de cobranza, así como el acreedor o cesionario, deberán verificar, con carácter previo a toda gestión de cobro, la correcta identificación del presunto deudor, mediante el uso de información legítimamente disponible y mecanismos razonables, a fin de asegurar que la deuda sea atribuida al sujeto obligado.

ARTÍCULO 21 – Deber de información. El agente de cobranza, así como el acreedor o cesionario, deberán suministrar al deudor, en forma previa o simultánea a la primera gestión de cobro y en toda oportunidad en que éste lo requiera, información clara, detallada, veraz, completa, y oportuna sobre la deuda reclamada, detallando:

- a) Causa fuente de la deuda, monto original del capital y fecha de origen.
- b) Monto actualizado de la deuda a la fecha de la comunicación.
- c) La fecha de mora y, en su caso, la indicación de eventuales refinanciaciones, consolidaciones o reestructuraciones, detallando si se realizaron pagos parciales indicando fecha y monto.
- d) Los intereses compensatorios y punitivos, indicando tasa aplicada, período de cálculo y base de liquidación.
- e) La identificación del acreedor actual y, en caso de cesión, la cadena de titularidad del crédito.
- f) La indicación expresa si la deuda se encuentra prescrita, en cuyo caso deberá informarse que el pago es voluntario y que no puede ser exigido judicialmente.

ARTÍCULO 22 – Sujetos habilitados para requerir información. El deber de información establecido en el artículo 21 de la presente ley será plenamente exigible por el presunto deudor, sus representantes legales o convencionales, incluidos sus abogados o personas expresamente autorizadas por el interesado, y por las asociaciones de usuarios y consumidores debidamente registradas ante la autoridad competente en su respectiva jurisdicción, que actúen en su defensa, quienes tendrán derecho a recibir la totalidad de la información en iguales condiciones.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

ARTÍCULO 23 – Acreditación de representación del representante del deudor. La representación podrá acreditarse por cualquier medio idóneo, incluidos medios digitales, que permita verificar razonablemente la autorización conferida, sin que puedan exigirse formalidades excesivas.

Se presumirá válida la autorización cuando la solicitud provenga de canales de contacto previamente denunciados por el deudor o sea acompañado de copia simple de documento nacional de identidad o comunicación que dé cuenta de la autorización.

ARTÍCULO 24 – Acreditación de representación del agente de cobranzas. Cuando el agente actúe por cuenta de terceros, deberá acreditar su personería en el primer contacto y cada vez que le sea requerido, mediante la documentación que acredite el mandato conferido o la cesión del crédito.

ARTÍCULO 25 – Registro de contactos y gestiones. El acreedor y los agentes de cobranza deberán llevar un registro íntegro, cronológico, actualizado y verificable de todas las gestiones de cobranza realizadas, cualquiera sea el medio empleado, el cual deberá garantizar su inalterabilidad y trazabilidad.

El registro deberá contener, como mínimo:

- a) Fecha, hora y medio de cada contacto o intento de contacto.
- b) Identificación del agente interviniente.
- c) Resultado de la gestión y, en su caso, síntesis del contenido comunicado.
- d) Identificación del destinatario del contacto.
- e) Constancia de la información suministrada al deudor.

El registro deberá conservarse por un plazo no inferior a dos (2) años, encontrarse disponible para el deudor y la Autoridad de Aplicación a simple requerimiento, y su ausencia, incompletitud o inconsistencia generará presunción en contra del acreedor o agente respecto del cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente ley.

Capítulo IV – PRÁCTICAS PROHIBIDAS



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

ARTÍCULO 26 – Prohibición de acoso y de prácticas abusivas. Se prohíbe toda conducta de acoso, intimidación, coacción o perturbación indebida, así como toda práctica abusiva, desarrollada en el marco de la cobranza extrajudicial, dirigida al deudor, codeudor o garante, o a sus familiares, convivientes o allegados, cualquiera sea el medio utilizado.

ARTÍCULO 27 – Prohibición de contacto directo. Se prohíbe efectuar contactos presenciales directos con el deudor en su domicilio, lugar de trabajo o en ámbitos públicos con la finalidad de ejercer coacción, presión indebida, o someterlo a situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

ARTÍCULO 28 – Límites a la frecuencia y medios de contacto. A los efectos del presente artículo, el número de contactos se computará de manera acumulativa, comprendiendo la totalidad de las comunicaciones efectuadas con la persona, con independencia del medio utilizado (incluyendo, entre otros, correos, llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería o redes sociales, o medios digitales similares).

Queda prohibido:

- a) Realizar más de un (1) contacto semanal.
- b) Contactar en días inhábiles o fuera del horario de 8:00 a 20:00 horas.

Cuando el contacto se realice a través de redes sociales o medios digitales, este deberá efectuarse exclusivamente mediante mensajería privada dirigida a la persona deudora, quedando prohibida cualquier comunicación de carácter público o visible para terceros, tales como comentarios, publicaciones, menciones o etiquetados.

ARTÍCULO 29 - Prohibición de cobranza exclusivamente automatizada. Queda prohibido el uso exclusivo de sistemas de inteligencia artificial, bots conversacionales, operadores automáticos, contestadores o grabaciones, como único medio de gestión de cobranza o de contacto con el consumidor a efectos de cobro de deudas. El consumidor tiene derecho a ser atendido por una persona humana en cualquier etapa del proceso de cobranza, a su requerimiento y sin condicionamientos.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

ARTÍCULO 30 – Contacto con terceros. En ningún caso podrá revelarse a terceros la existencia de la deuda, ni información vinculada a la misma.

Se prohíbe contactar por cualquier medio a terceros no obligados al pago de la deuda, cualquiera sea la finalidad del contacto.

Sólo será admisible el contacto cuando medie consentimiento previo, expreso, informado y específico del deudor, otorgado por escrito o por medios fehacientes, el cual podrá ser revocado en cualquier momento.

Quedan excluidos de la presente prohibición los codeudores, garantes u otros obligados en los términos del contrato, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones de la presente ley.

ARTÍCULO 31 – Amenazas y coacciones. Se prohíbe:

- a) Amenazar con acciones judiciales inexistentes o inminentes sin fundamento.
- b) Atribuir o comunicar al deudor consecuencias desproporcionadas, inexactas o ajenas a la naturaleza del incumplimiento de la deuda.
- c) Invocar delitos inexistentes.

ARTÍCULO 32 – Simulación de autoridad. Se prohíbe utilizar:

- a) Documentos que aparenten ser judiciales.
- b) Denominaciones engañosas.

ARTÍCULO 33 – Información falsa. Se prohíbe suministrar información falsa, incompleta o engañosa, tendiente a inducir al error al presunto deudor.

ARTÍCULO 34 – Deudas prescritas. Se prohíbe:

- a) Reclamar judicialmente deudas prescritas.
- b) Omitir informar que la deuda reclamada se encuentra prescrita.

ARTÍCULO 35 – Cobro de deudas inexistentes o a persona equivocada. Se prohíbe iniciar o mantener gestiones de cobranza respecto de deudas inexistentes, extinguidas o atribuidas erróneamente a una persona que no reviste la calidad de deudor, codeudor o garante.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Ante el desconocimiento fundado de la deuda por parte del presunto deudor, el acreedor o el agente de cobranza deberán cesar de inmediato las comunicaciones y abstenerse de continuar la gestión hasta tanto verifiquen fehacientemente la legitimidad del crédito y la correcta identificación del sujeto obligado.

ARTÍCULO 36 – Persistencia indebida de contacto. Se prohíbe continuar la gestión:

- a) Ante la negativa expresa del deudor.
- b) Ante el desconocimiento expreso de la deuda.
- c) Luego de acreditado el pago.

Lo dispuesto en el presente artículo se entiende sin perjuicio de la comunicación final prevista en el artículo 39.

ARTÍCULO 37 – Prohibición del traslado de gastos de cobranza extrajudicial al consumidor.

Queda prohibido cobrar, retener, debitar, descontar o exigir al consumidor, bajo cualquier denominación y por cualquier medio, sumas de dinero en concepto de gastos, cargos, comisiones, honorarios o cualquier otro concepto vinculado a la gestión de cobranza extrajudicial. Esta prohibición comprende en especial los siguientes supuestos cuya enunciación no es de taxativa:

- a) *Cargo proporcional al monto de la deuda.* Queda prohibido todo cargo, comisión o concepto que se calcule como porcentaje, proporción o fracción del monto de la deuda en mora, del capital adeudado o de las cuotas impagas. El cobro de un importe vinculado al monto de la deuda bajo apariencia de gasto de cobranza incrementa indirectamente la tasa de interés informada al consumidor, en violación al artículo 36 de la Ley N° 24.240 y a las normas del Banco Central de la República Argentina sobre tasas de interés en operaciones de crédito.
- b) *Cargo automático por la sola mora.* Queda prohibido el cobro de gastos de cobranza por el solo hecho de incurrir en mora, con independencia de que exista o no una prestación efectiva e individualizada del servicio que se factura.
- c) *Débito o retención no autorizada.* Queda prohibido debitar o retener de cualquier cuenta, tarjeta, billetera virtual o instrumento de pago del consumidor suma alguna en concepto de gastos de cobranza extrajudicial. Esta prohibición opera con independencia de cualquier



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

autorización de débito automático genérica incluida en el contrato, la cual no constituye autorización específica para el débito de gastos de cobranza.

d) *Cobro en contratos de tarjeta de crédito.* En los contratos de tarjeta de crédito, la prohibición establecida en el presente artículo resulta, además, de la aplicación directa del artículo 14 inciso c) de la Ley N° 25.065, que declara nulas las cláusulas que impongan montos fijos por atraso en el pago del resumen. Cualquier mecanismo de variación —escalonado, con tope, con mínimo o con cualquier otra modalidad— que tenga por objeto o efecto eludir dicha prohibición es igualmente nulo.

e) *Inclusión en la liquidación de la deuda sin acreditación fehaciente.* Queda prohibido incluir gastos de cobranza en la liquidación presentada al consumidor sin acreditar de manera fehaciente, respecto de cada cargo individualizado: la identidad del tercero prestador del servicio, la naturaleza concreta y la fecha de la prestación realizada, el costo real facturado por ese tercero, y el cumplimiento de todas las condiciones previstas en el artículo 15 de la presente ley.

Toda cláusula contractual que establezca gastos de cobranza en violación al presente artículo y/o al artículo 15 de esta ley es nula de nulidad absoluta. La nulidad puede ser declarada de oficio por el juez o la autoridad administrativa competente y no afecta la validez de las restantes cláusulas del contrato.

La iniciación de acciones judiciales de cobro no convalida ni sanea los gastos de cobranza extrajudicial cobrados con anterioridad en contravención a la presente ley.

Capítulo V – DERECHOS DEL DEUDOR

ARTÍCULO 38 – Derechos. El deudor tiene derecho a:

- a) Ser informado.
- b) Impugnar la deuda.
- c) Exigir cese de contacto.
- d) Establecer un canal único de comunicación.
- e) Designar un representante autorizado para gestionar la deuda en su nombre.
- f) Obtener certificado de libre deuda y certificado de prescripción.
- g) Obtener la restitución de gastos cobrados indebidamente.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

ARTÍCULO 39 – Cese de contacto y comunicación final. El deudor podrá exigir el cese de las comunicaciones. En tal caso, el acreedor o el agente de cobranzas sólo podrán efectuar una única comunicación final, remitida por medios fehacientes, en la que deberán suministrar la información prevista en el Capítulo III de la presente ley, los planes de pago ofrecidos y los medios de contacto necesarios para que el deudor pueda reiniciar la comunicación por su propia iniciativa.

ARTÍCULO 40 – Prohibición de elusión por rotación de agentes. La sustitución o transferencia de la gestión de cobranza entre agentes no interrumpe ni reinicia la gestión, que se considerará única y continua.

Toda solicitud de cese, oposición o limitación de contactos formulada por el deudor ante cualquier agente producirá efectos inmediatos frente al acreedor y a todos los agentes actuales o futuros, quienes deberán respetarla íntegramente.

Se prohíbe reasignar la gestión a nuevos agentes con el objeto de eludir tales solicitudes. La reiteración de contactos en contravención a ellas constituirá una infracción continuada, imputable solidariamente al acreedor y a los agentes intervinientes.

ARTÍCULO 41 – Libre deuda y prescripción. El deudor tiene derecho a obtener, una vez cancelada la obligación, el correspondiente certificado de libre deuda y de prescripción, conforme lo establecido en el Capítulo VIII de la presente ley.

ARTÍCULO 42 – Derecho a la restitución de gastos de cobranza cobrados indebidamente. El consumidor que hubiera pagado, soportado el débito o visto descontado de cualquier cuenta o instrumento de pago sumas en concepto de gastos de cobranza extrajudicial en violación a lo dispuesto en los artículos 15 y 37 de la presente ley, tiene derecho a la restitución íntegra de las sumas cobradas indebidamente, actualizadas desde la fecha de cada pago o débito hasta la de su efectiva devolución, sin perjuicio de otras medidas resarcitorias que pudieran corresponder.

ARTÍCULO 43 – Adecuación de sistemas de cobro automatizado y protección del ingreso mínimo del consumidor. Las entidades financieras y proveedores de servicios de crédito



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

deberán adecuar sus sistemas de débito, compensación y cobranza a fin de garantizar el cumplimiento de los límites establecidos en la presente ley. El Banco Central de la República Argentina y las autoridades regulatorias que correspondan dictarán las normas operativas necesarias para:

- a) impedir débitos, retenciones o cobros automatizados de cualquier cuenta, tarjeta, billetera virtual o instrumento de pago del consumidor que vulneren lo establecido en la presente ley;
- b) asegurar la trazabilidad y control de las afectaciones de fondos;
- c) establecer mecanismos de reversión inmediata en caso de incumplimiento.

En ningún caso los mecanismos de cobro, débito o compensación automatizados podrán eludir, neutralizar o agravar el límite de embargabilidad del salario y demás ingresos del consumidor establecido por el Decreto N° 484/1987 y las normas que lo complementen o sustituyan, ni producir sobre el ingreso disponible del consumidor un resultado más gravoso que el que resultaría de una ejecución judicial sobre los mismos fondos. Toda operación que produzca ese efecto es nula de pleno derecho.

El Banco Central de la República Argentina deberá establecer una plataforma digital accesible que permita el seguimiento personal del usuario de su propia situación financiera, formular denuncias o solicitar información relativa a entidades financieras y condiciones de financiamiento.

CAPÍTULO VI – EL DEUDOR HIPERVULNERABLE

ARTÍCULO 44 – Deudor Hipervulnerable. A los efectos de la presente ley, serán considerado deudores hipervulnerables aquellos que por razones de género, edad, salud, discapacidad y/o excesiva situación de endeudamiento previo lo ubiquen en posiciones de mayor desequilibrio prestacional en su perjuicio y que por tales motivos se ha encarecido su acceso al crédito y/o dificultado en mayor medida su posibilidad de pago y/o reducido las posibilidades de aceptación contractual.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

ARTÍCULO 45 – Evaluación previa y detección de hipervulnerabilidad. El acreedor y/o el agente de cobranzas deberán, con carácter previo a cualquier contacto, considerar la información crediticia y patrimonial legítimamente disponible del presunto deudor para establecer si se trata de un deudor hipervulnerable.

Durante la gestión, deberán identificar indicios razonables de hipervulnerabilidad que surjan de la interacción con el deudor o de la información que éste proporcione.

Cuando de dicha verificación surjan indicios razonables de hipervulnerabilidad, resultará obligatoria la aplicación del procedimiento especial previsto en este capítulo.

ARTÍCULO 46 – Derivación a agentes capacitados para tratar con deudores hipervulnerables.

Cuando de la verificación prevista en el artículo anterior, o en cualquier etapa del proceso de cobranza, surjan indicios de hipervulnerabilidad, el agente de cobranza deberá derivar de manera inmediata el caso a un agente debidamente capacitado para su tratamiento.

ARTÍCULO 47 – Adecuación de la gestión de cobranza a la situación del deudor hipervulnerable. Se prohíbe exigir el cumplimiento de obligaciones en condiciones incompatibles con la subsistencia digna del deudor. En ningún caso podrán formularse requerimientos de pago que impliquen la afectación de ingresos en una proporción superior a los límites de embargabilidad de remuneraciones establecidos en el Decreto 484/87, los que se aplicarán como parámetro mínimo de protección. La Autoridad de Aplicación podrá establecer y actualizar umbrales de subsistencia más favorables, considerando las condiciones socioeconómicas del deudor.

Cuando en el transcurso de la gestión de cobranza se detecte o existan indicios de afectación a la salud física o mental del deudor, el acreedor o agente deberá adecuar de manera inmediata su conducta y adoptar mecanismos que reduzcan el impacto de la gestión.

ARTÍCULO 48 – Deber reforzado de información clara, suficiente y adaptada. Cuando el deudor revista la condición de hipervulnerable, el acreedor y/o el agente de cobranza deberán suministrar toda la información exigida por la presente ley de manera adaptada a sus condiciones personales, asegurando su efectiva comprensión.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

La información deberá ser cierta, clara, suficiente y proporcionada, explicando claramente las consecuencias reales de la deuda y de su eventual incumplimiento, quedando prohibida toda forma de comunicación que implique amenazas, exageraciones o inducción a error.

A tales efectos, el acreedor o agente deberá:

- a) Utilizar lenguaje claro y accesible, evitando tecnicismos innecesarios.
- b) Adecuar el formato de comunicación a las necesidades del deudor, incluyendo, cuando corresponda, medios alternativos tales como audio, lectura simple u otros que faciliten la comprensión.
- c) Verificar razonablemente la comprensión efectiva por parte del deudor, mediante mecanismos adecuados a las circunstancias del caso.

ARTÍCULO 49 – Capacitación e identificación activa de hipervulnerabilidad. La Autoridad de Aplicación diseñará e implementará programas obligatorios de capacitación destinados a acreedores y agentes de cobranza, orientados a la identificación temprana y el adecuado tratamiento de deudores hipervulnerables.

Los acreedores y agentes de cobranza deberán asegurar la participación y aprobación periódica de dicho programa por parte de todo el personal afectado a la gestión de cobranzas, como condición para el ejercicio de la actividad.

La capacitación deberá incluir, como mínimo:

- a) Criterios de identificación de situaciones de hipervulnerabilidad.
- b) Identificación de situaciones de discapacidad que puedan requerir la adopción de medidas de apoyo o adecuación de la gestión de cobranza.
- c) Protocolos de trato digno, comunicación adecuada y adecuación de la gestión de cobranza.
- d) Procedimientos de actuación en casos de especial vulnerabilidad.

Cuando en el curso de la gestión se detecten situaciones de discapacidad que puedan requerir medidas de apoyo o adecuación de la gestión de cobranza, el agente deberá adecuar inmediatamente su conducta a los estándares reforzados previstos en la presente ley y, en la medida de lo posible, promover la vinculación del deudor con organismos públicos o dispositivos estatales de asistencia y orientación competentes.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Capítulo VII – CESIÓN DE CRÉDITOS

ARTÍCULO 50 – Notificación obligatoria. La cesión de créditos deberá ser notificada fehacientemente al deudor con carácter previo a cualquier gestión de cobranza extrajudicial.

Hasta tanto dicha notificación no sea acreditada, el cesionario o quien actúe en su nombre carecerá de legitimación para efectuar reclamos de pago.

La falta de notificación en los términos del presente artículo tornará ilegítima toda gestión de cobranza extrajudicial, sin perjuicio de la inoponibilidad prevista en el artículo 1.428 del Código Civil y Comercial de la Nación.

La carga de acreditar la notificación recae sobre quien invoque la cesión.

Se considerará práctica abusiva el inicio de gestiones de cobranza sin cumplimiento de este requisito.

ARTÍCULO 51 – Trazabilidad. El acreedor, el cesionario o el agente de cobranza deberán garantizar la trazabilidad de la titularidad del crédito, mediante la documentación que acredite la cadena completa de cesiones.

Dicha información deberá ser suministrada al presunto deudor a su requerimiento, en un plazo razonable y por medios idóneos que permitan su verificación.

Capítulo VIII – PAGO Y LIBRE DEUDA

ARTÍCULO 52 – Acreditación de facultades de acuerdo y de cobro. Los agentes de cobranza deberán acreditar, en forma previa a cualquier gestión, su personería y facultades expresas y suficientes mediante la exhibición o puesta a disposición, en soporte físico o digital, del instrumento que los autorice a negociar, refinanciar, acordar planes de pago y percibir sumas en nombre del acreedor, con efecto cancelatorio total o parcial de la deuda.

La falta de acreditación tornará ilegítima la gestión e inoponibles al deudor las actuaciones realizadas.

Los acuerdos de pago celebrados por el agente dentro de las facultades conferidas serán plenamente válidos y oponibles al acreedor, quien quedará obligado a su cumplimiento.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

ARTÍCULO 53 – Libre deuda. Los agentes de cobranza extrajudicial deberán contar con poder especial del acreedor que los habilite a emitir el certificado de libre deuda con efecto cancelatorio, dejando constancia del cumplimiento de la obligación en los términos del artículo 731 del Código Civil y Comercial de la Nación.

El certificado de libre deuda deberá ser emitido dentro de un plazo de cuarenta y ocho (48) horas de efectuado el pago, tanto cuando sea extendido por el agente de cobranza en ejercicio de facultades suficientes, como cuando deba ser emitido por el acreedor.

El certificado podrá ser emitido y remitido por medios digitales, siendo plenamente válido y oponible al acreedor, siempre que permita acreditar de manera fehaciente su autenticidad e integridad.

ARTÍCULO 54 – Actualización de información crediticia. Cancelada la obligación, el acreedor deberá, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, informar dicha circunstancia a las bases de datos y sistemas de información crediticia en los que hubiera reportado la deuda, a fin de asegurar su actualización o requerir su supresión cuando corresponda.

Cuando la gestión de cobranza hubiera sido realizada por un agente, éste deberá comunicar en forma inmediata al acreedor la cancelación, siendo solidariamente responsable por el cumplimiento de esta obligación si hubiera efectuado reportes por sí.

La falta de actualización en plazo será considerada práctica abusiva y hará presumir, salvo prueba en contrario, la persistencia indebida de información inexacta en perjuicio del deudor.

ARTÍCULO 55 – Certificado de prescripción. Todo consumidor a quien se le reclame el pago de una deuda que pudiera encontrarse prescripta tiene derecho a obtener, de quien realice la gestión de cobro, un certificado en el que conste de manera expresa que la deuda reclamada se encuentra prescripta y no puede ser exigida judicialmente.

El certificado de prescripción deberá ser emitido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de solicitado por el consumidor, por medios digitales o físicos a su elección, y deberá contener como mínimo:

- a) La identificación completa del acreedor y del agente de cobranza.
- b) La causa fuente de la deuda reclamada, el monto original y la fecha de origen.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

c) La indicación del plazo de prescripción aplicable conforme la normativa vigente y el cómputo que acredita su vencimiento.

d) La declaración expresa de que la acción para exigir el cobro judicial de la deuda se encuentra extinguida por prescripción liberatoria y de que, en consecuencia, el pago es voluntario y no puede ser compelido judicialmente.

e) La advertencia expresa, en caracteres destacados, de que el reconocimiento de la deuda o el pago, aunque sea parcial, puede interrumpir el plazo de prescripción si éste aún estuviese en curso, o constituir una renuncia a la prescripción ya ganada conforme los artículos 2545 y 2553 del Código Civil y Comercial de la Nación.

La solicitud del certificado de prescripción no importa reconocimiento de deuda alguna por parte del consumidor ni podrá interpretarse como tal.

Queda absolutamente prohibido, con posterioridad a la emisión del certificado de prescripción o ante el desconocimiento fundado de la deuda por parte del consumidor invocando la prescripción, inducir, requerir o propiciar por cualquier medio que el consumidor pague total o parcialmente la deuda prescripta, realice cualquier acto que pueda interpretarse como reconocimiento de la misma, o suscriba documentos que puedan tener por efecto interrumpir o renunciar a la prescripción ya ganada. El incumplimiento de esta prohibición se considerará práctica abusiva de especial gravedad.

Capítulo IX – REGISTRO NACIONAL

ARTÍCULO 56 – Creación. Créase el Registro Nacional de Agentes de Cobranza, en el ámbito de la Autoridad de Aplicación. El Registro será público, de acceso libre y gratuito, y estará disponible por medios digitales.

ARTÍCULO 57 – Obligación de inscripción. La inscripción en el Registro será obligatoria y condición previa para el ejercicio de actividades de cobranza extrajudicial, cualquiera sea la modalidad empleada.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Queda prohibido realizar gestiones de cobranza sin inscripción vigente. La realización de gestiones de cobranza sin inscripción vigente:

- a) Tornará ilegítimas dichas gestiones.
- b) Configurarán infracción sancionable.
- c) Será considerada práctica abusiva en los términos de la normativa de defensa del consumidor.

ARTÍCULO 58 – Sujetos alcanzados. Deberán inscribirse en el Registro:

- a) Los cesionarios de créditos que realicen gestiones de cobranza.
- b) Las personas humanas o jurídicas que actúen por cuenta propia o de terceros en la gestión de cobros.
- c) Los estudios profesionales, agencias, o cualquier otro intermediario que participe en dichas actividades.

ARTÍCULO 59 – Requisitos para inscripción en el Registro. Para la inscripción en el Registro se requerirá:

- a) Acreditación de personería y datos identificatorios completos.
- b) Designación de un responsable técnico.
- c) Acreditación de idoneidad técnica, conforme a los estándares que establezca la reglamentación.
- d) Implementación de un sistema de gestión de reclamos, que garantice:
 - 1. Recepción por múltiples canales.
 - 2. Registro y trazabilidad de las actuaciones.
 - 3. Resolución en un plazo de diez (10) días corridos.
- e) Constitución de un domicilio físico y electrónico.
- f) Cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales establecidas por la Ley N° 25.326.

ARTÍCULO 60 – Obligación de capacitación del personal. A partir de la entrada en vigencia de la presente ley, se establece un plazo máximo de noventa (90) días para el inicio de los programas de capacitación obligatoria en materia de hipervulnerabilidad, conforme lo determine la Autoridad de Aplicación.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

La obligación prevista en el presente artículo alcanzará exclusivamente al personal de acreedores y agentes de cobranza que intervenga de manera directa en la gestión de cobranzas y mantenga contacto con deudores, cualquiera sea el medio empleado (telefónico, digital o presencial).

Los acreedores y agentes de cobranza deberán garantizar que dicho personal haya cursado y aprobado los programas de capacitación, pudiendo implementarse su realización en forma escalonada o por tandas, conforme al cronograma que establezca o apruebe la Autoridad de Aplicación.

Capítulo X – RESPONSABILIDAD Y SANCIONES

ARTÍCULO 61 – Responsabilidad solidaria. El acreedor y el agente responden solidariamente por las infracciones.

ARTÍCULO 62 – Sanciones. Las infracciones serán sancionadas con:

- a) Apercibimiento.
- b) Multas.
- c) Suspensión.
- d) Inhabilitación.

ARTÍCULO 63 – Régimen de Sanciones. Las infracciones a la presente ley serán sancionadas con las sanciones y dentro de los montos previstos en la Ley N° 24.240, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que pudieran corresponder, ni de la sanción de suspensión o inhabilitación del registro creado por la presente ley.

Para la graduación de las sanciones se tendrán en cuenta, entre otras circunstancias:

- a) La gravedad de la infracción y la entidad del daño causado o susceptible de ser causado al consumidor, considerando tanto el perjuicio patrimonial como el daño a su dignidad, salud, tranquilidad e intimidad.
- b) La reincidencia o reiteración de la conducta infractora.
- c) El beneficio económico obtenido o susceptible de ser obtenido por el infractor como consecuencia de la infracción.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

- d) El número de consumidores afectados o potencialmente afectados.
- e) La situación de vulnerabilidad del consumidor afectado, en particular cuando se trate de personas mayores, con discapacidad, en situación de sobreendeudamiento o en cualquiera de las condiciones previstas en el Capítulo VI de la presente ley.
- f) La capacidad económica del infractor.
- g) El grado de intencionalidad o negligencia en la comisión de la infracción.
- h) La conducta posterior del infractor, en especial si adoptó medidas para cesar la infracción, reparar el daño causado o restituir lo cobrado indebidamente.
- i) El carácter sistemático o masivo de la conducta, cuando la infracción haya sido ejecutada mediante procesos automatizados, sistemas de gestión masiva de carteras o cualquier mecanismo que implique la afectación simultánea o sucesiva de una pluralidad de consumidores.

ARTÍCULO 64 – Daño punitivo. Será aplicable el régimen del artículo 52 bis de la Ley N° 24.240, sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

Capítulo XI – PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 65 – Autoridad de aplicación. Será Autoridad de Aplicación de la presente ley la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, o el organismo nacional en materia de defensa del consumidor que en el futuro la reemplace.

ARTÍCULO 66 – Unidad Especializada en Sobreendeudamiento del Consumidor. En el plazo de ciento ochenta (180) días desde la publicación de la presente ley, la Autoridad de Aplicación deberá crear, en su ámbito, la Unidad Especializada en Sobreendeudamiento del Consumidor (UES), con funciones de asistencia legal y financiera gratuita a consumidores sobreendeudados, orientación en la renegociación de deudas, detección de prácticas ilícitas y producción de información estadística sobre el mercado de crédito al consumo. La intervención de la Unidad no suspende ni afecta los plazos de prescripción ni los derechos procesales de las partes. La Unidad actuará de oficio o a pedido del consumidor y de las asociaciones de usuarios y consumidores legalmente constituidas. El acceso a sus servicios será gratuito y sin



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

condicionamientos. La reglamentación establecerá su organización, recursos y procedimiento de actuación.

ARTÍCULO 67 – Legitimación de las asociaciones de consumidores. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas y reconocidas conforme la Ley N° 24.240 están legitimadas para ejercer, en el marco de la presente ley, todos los derechos y acciones que esta reconoce al consumidor, cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses colectivos o difusos de los consumidores, sin perjuicio de la intervención individual de los consumidores. En particular, están legitimadas para:

- a) Requerir información conforme el artículo 22 de la presente ley.
- b) Solicitar medidas urgentes de cesación conforme el artículo 68.
- c) Ejercer acciones de incidencia colectiva para obtener la restitución de gastos cobrados indebidamente a una pluralidad de consumidores, con los efectos erga omnes propios de dichas acciones conforme el artículo 54 de la Ley N° 24.240.
- d) Denunciar infracciones ante la Autoridad de Aplicación e impulsar los procedimientos sancionatorios previstos en el Capítulo X.

ARTÍCULO 68 – Medidas urgentes de cesación. A solicitud del deudor, de su representante legal o convencional, de un tercero debidamente autorizado, o de una asociación de consumidores debidamente registrada, la Autoridad de Aplicación competente en la jurisdicción podrá ordenar, con carácter preventivo e inmediato, la suspensión total de las prácticas de cobranza que resulten abusivas, intimidatorias o contrarias al trato digno.

La medida procederá cuando existan indicios suficientes de afectación a los derechos del deudor, sin necesidad de prueba acabada, y deberá adoptarse bajo el principio pro consumidor y de tutela preventiva.

La resolución que disponga la suspensión deberá fijar su alcance, plazo de vigencia y condiciones de revisión, pudiendo prorrogarse mientras subsistan las circunstancias que la motivaron. Asimismo, la Autoridad de Aplicación podrá disponer medidas complementarias destinadas a asegurar la cesación de la conducta y la protección efectiva del deudor.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

ARTÍCULO 69 – Plazo de Registro. Los sujetos alcanzados por la presente deberán inscribirse en el registro creado por el artículo 57 de la presente ley. El plazo de inscripción será de ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de publicación de la presente ley.

Capítulo XII – DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 70 – Cobranza abusiva. Incorpórese como artículo 149 *quater* a la Ley N° 11.179, Código Penal de la Nación, el que quedará redactado de la siguiente forma:

Artículo 149 quater – Cobranza abusiva mediante acoso o intimidación

Será reprimido con prisión de un (1) mes a TRES (3) años el que, en el marco de la gestión de cobro de una deuda propia o de terceros, hostigare de manera reiterada a una persona o la intimidare mediante amenazas de causar un mal grave, especialmente de carácter físico, o mediante la exposición pública del deudor, con el fin de compelerla al pago.

La pena será de seis (6) meses a CUATRO (4) años de prisión cuando la amenaza fuere idónea para generar un temor serio y verosímil de violencia inminente, cuando el acreedor o quien actúe en su nombre, en el marco de la gestión de cobro de una deuda, se presentare físicamente ante el deudor y le exigiera el pago de la misma.

Quedan excluidas las interpelaciones o gestiones de cobro realizadas en forma regular, sin hostigamiento ni intimidación.

ARTÍCULO 71 – Reglamentación. El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley en noventa (90) días a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 72 – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DIPUTADO NACIONAL ESTEBAN PAULÓN



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

I. Una ley de protección del consumidor, no de habilitación de la actividad

La presente iniciativa legislativa tiene por objeto proteger los derechos de las personas consumidoras en situación de mora frente a las gestiones de cobranza extrajudicial. Su propósito no es, en ningún caso, regular la actividad de cobranza como una actividad económica a la que se pretenda ordenar, habilitar o legitimar. Es, antes bien, una ley que parte de reconocer la existencia de una relación profundamente asimétrica entre el consumidor endeudado y quienes gestionan el cobro de ese crédito —con frecuencia a través de prácticas que la jurisprudencia y la doctrina han calificado como abusivas— y que interviene para restablecer el equilibrio que el ordenamiento jurídico exige en toda relación de consumo.

Esta distinción no es semántica. Tiene consecuencias: no hablamos de una ley que «regula una actividad» en clave habilitante, sino de una ley que «protege al consumidor en la fase de cobranza extrajudicial» y que está atravesada por el principio rector *pro consumidor* consagrado en el artículo 3° de la Ley N° 24.240 y la regla de la norma más favorable al débil jurídico de la relación. Es desde esta óptica que debe leerse y aplicarse el presente proyecto.

Asimismo, cabe explicitar con toda claridad que esta ley no importa habilitación, legitimación ni reconocimiento implícito de la actividad de compraventa de carteras de créditos en mora como práctica en sí misma deseable desde la perspectiva del sistema de protección del consumidor. El proyecto no viene a consagrar la cesión masiva de deudas de consumo como un mecanismo jurídicamente bendecido, sino que, ante la realidad de que tales prácticas existen y afectan a millones de consumidores, establece un marco de derechos mínimos e irrenunciables que protegen a esas personas independientemente de quién sea el titular actual del crédito. Las facultades del Estado para regular, restringir o eventualmente prohibir dicha actividad por otras vías normativas se mantienen intactas.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

II. El sujeto tutelado: el consumidor no pierde su condición por estar en mora

El presente proyecto de ley establece un marco de protección en materia de cobranza extrajudicial de deudas cuya causa fuente sean relaciones de consumo, cualquiera sea el sujeto que la realice, incluyendo acreedores, cesionarios de créditos y agentes o empresas de recuperación crediticia. La intención del proyecto es limitar la asimetría estructural que existe en la cobranza extrajudicial, impedir el uso de prácticas abusivas y promover el diálogo y la colaboración de buena fe entre las partes involucradas, a efectos de una resolución mutuamente satisfactoria.

En cuanto a su naturaleza jurídica, lo que se regula no es la «actividad de cobrar» en sí misma, sino la relación jurídica entre acreedor y deudor en la etapa de mora: qué puede exigir el acreedor, cómo puede hacerlo y cuáles son los límites impuestos por el ordenamiento. Ello supone el establecimiento de estándares mínimos y uniformes aplicables en todo el territorio nacional, lo que justifica que la norma sea de orden público. En consecuencia, la ley se inscribe en el ámbito del derecho civil y comercial de fondo, cuya regulación corresponde al Congreso de la Nación conforme al artículo 75 inciso 12 de la Constitución Nacional, sin que exista invasión de competencias provinciales ni menoscabo de las facultades de poder de policía que corresponden a las jurisdicciones locales, las cuales conservan su plena vigencia.

A partir de este encuadre, la identificación del sujeto tutelado resulta central, lo que remite necesariamente a la noción de consumidor receptada en el artículo 42 de la Constitución Nacional, en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y en el Código Civil y Comercial de la Nación. El «consumidor» es quien adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final. Cuando la deuda deriva de contratos nacidos en ese marco —créditos para consumo, consumos de tarjetas de crédito, servicios públicos, medicina prepaga, telecomunicaciones, etc.— el deudor no pierde su condición de consumidor por el solo hecho de encontrarse en mora. La relación jurídica subyacente mantiene su naturaleza de consumo y proyecta sus efectos sobre la etapa de cumplimiento e incumplimiento del contrato, incluida la fase de incumplimiento, resultando plenamente aplicable el régimen protectorio por ser el consumidor el débil jurídico de la relación. Sostener lo contrario implicaría abandonarlo en el preciso momento en que se encuentra en mayor vulnerabilidad.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Es precisamente por ello que el presente proyecto se concibe como ley complementaria de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y sus normas modificatorias y complementarias. El sistema de protección del consumidor no se agota en la etapa de formación o ejecución regular del contrato: se extiende a todas sus fases, incluida —y con especial vigor— la instancia del incumplimiento. Esta ley viene a llenar ese vacío, integrándose al bloque normativo del derecho del consumidor como uno de sus componentes necesarios.

III. El derecho del acreedor a cobrar su crédito y sus límites constitucionales

Nuestro ordenamiento legal reconoce al acreedor la facultad de exigir el cumplimiento de la obligación en mora mediante acciones judiciales y medidas cautelares previstas en el Código Civil y Comercial de la Nación y en los códigos procesales locales. Sin embargo, ese ejercicio legítimo del derecho a percibir el crédito no es absoluto. Debe desarrollarse dentro de los límites que impone el derecho del consumidor: respetar el derecho a la dignidad, al trato equitativo, a recibir información adecuada, veraz, completa y oportuna, a la protección de datos personales, a la tutela de intereses económicos y a la preservación de la tranquilidad personal y familiar, en tanto expresión del derecho a la salud física y mental.

En este contexto, la configuración de un estado de mora no puede erigirse en fundamento para la adopción de conductas de hostigamiento que afecten la esfera individual, familiar o social del deudor. El incumplimiento de una obligación dineraria no puede ser interpretado como un reproche moral ni justificar la estigmatización del deudor, ni legitimar el uso de prácticas abusivas y coercitivas. La deuda es una obligación jurídica, no una categoría moral; por ello, la evaluación de la persona no puede basarse en su capacidad de pago, sino en su condición intrínseca de sujeto de derechos.

En la inmensa mayoría de los casos, el incumplimiento y la mora tienen su causa en contingencias económicas o personales ajenas a la voluntad del obligado. Cuando los imponderables de la vida dificultan el pago, la situación de endeudamiento suele ir acompañada de sentimientos de vergüenza, ansiedad y retraimiento que colocan al deudor en una posición de particular vulnerabilidad. La exposición, la presión insistente o el hostigamiento no sólo profundizan ese cuadro, sino que resultan contraproducentes desde el punto de vista del propio éxito del recupero del crédito, al obstaculizar el diálogo y desalentar la búsqueda de soluciones.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Las prácticas abusivas en las que incurren algunos agentes de cobranzas, ampliamente conocidas en la casuística e incluso reflejadas en la jurisprudencia nacional, tienden a aislar al deudor, a ponerlo a la defensiva y a agravar su situación. Muy por el contrario, la literatura especializada y el derecho comparado indican que un abordaje basado en el respeto, la comprensión, la información clara y la construcción de alternativas razonables de pago incrementa significativamente las posibilidades de regularización de las deudas en mora (Field et al, 2012; Barboni, 2017; Dewies et al, 2022). La regulación que aquí se propone propende, por ello, a orientar la cobranza hacia esquemas que, sin desconocer el derecho del acreedor a percibir su crédito, promuevan la cooperación y faciliten el cumplimiento, evitando toda forma de presión que degrade a la persona o la coloque en mayor vulnerabilidad.

IV. Derecho comparado y estándares internacionales de protección

A los fines de modelar las disposiciones del presente proyecto en línea con las mejores prácticas internacionales en materia de protección del consumidor en la fase de cobranza, la parte dispositiva toma como fuente de derecho e integra estándares contenidos en la Fair Debt Collection Practices Act de Estados Unidos, sancionada en el año 1977, y su reglamentación (Regulation F) emitida por la Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) en el año 2021, que prohíben conductas cuyo efecto sea acosar, hostigar, intimidar, avergonzar o abusar, y establecen parámetros concretos en materia de identificación del gestor, horarios de contacto, frecuencia de comunicación y prohibición de amenazas o representaciones engañosas. También se toman como referencia las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (UNCTAD) del año 2003, revisadas en 2015, que recomiendan a los Estados evitar prácticas abusivas de cobranza (art. 11 inc. b) y garantizar información veraz y completa (art. 5 inc. e; 11 inc. c; 14 inc. b y c; 66 inc. e). En el mismo sentido se manifiestan las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2005/29/CE (arts. 8, 9 y 11) y su complemento expresado a través de la Directiva UE 2021/2167 (art. 10), la Recomendación del Consejo sobre Principios de alto nivel para la protección del consumidor financiero del G20 y de la OCDE 2021/2022 (principio N° 6 de trato justo y equitativo). Especial mención merecen los instrumentos elaborados por la FCA del Reino Unido, destacando la «Carta Conjunta sobre el Cobro de Deudas» (FCA/Ofcom/Ofwat/Ofgen) y la «Guía de Trato Justo a Clientes Vulnerables» de la FCA



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

publicada en marzo de 2021, así como las «Directrices de Buenas Prácticas en Salud Mental y Deudas» publicadas por el Money Advice Liaison Group (MALG).

De igual forma, existen en al menos 26 países —muchos desde hace décadas— normas que regulan a nivel legal y administrativo la cobranza de deudas, entre ellos: Alemania (2007); Australia (2001); Bélgica (2023); Brasil (1990); Canadá (1990); Chile (1997); Colombia (2003); Ecuador (2000); Estados Unidos (1977); Finlandia (1999); Francia (1996); Grecia (2009); Holanda (2022); Hong Kong (2019); Irlanda (2012); India (2006); Japón (1983); Noruega (1988); Paraguay (2025); Perú (2014); Reino Unido (1974); Sudáfrica (1998); Suecia (1974); Rusia (2016); Uruguay (2024); Vietnam (2007).

Lo expuesto pone en evidencia que la regulación de la cobranza extrajudicial constituye una práctica legislativa consolidada en la inmensa mayoría de los países del mundo, que desde hace más de medio siglo han protegido a sus consumidores en esta fase. La República Argentina se encontraba, hasta la fecha, entre el reducido grupo de países que no han avanzado en esta regulación a nivel nacional. Salvo el honroso caso de la Ley N° 6.171 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada en 2019, que se ocupa de la materia en su ámbito jurisdiccional, ninguna otra provincia ha logrado vencer los intereses que han impedido poner orden en esta actividad.

V. Antecedentes nacionales: avances protectorios derogados

Corresponde mencionar el intento de regulación llevado adelante en el año 2021 por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor a través de la Resolución N° 1033/2021 de la Secretaría de Comercio Interior, que establecía los «Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención y Comunicación a Distancia», incluyendo un marco mínimo de transparencia informativa y límites al contacto para prevenir prácticas abusivas. Otra norma de gran utilidad fue la Disposición N° 11/2023, de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, de fecha 14 de junio de 2023, que estableció un régimen para prevenir y abordar el sobreendeudamiento, creando una unidad especializada con funciones de control de deudas, verificación de su legalidad, asistencia jurídica, detección de prácticas ilícitas y promoción de acuerdos conciliatorios justos. Lamentablemente, esos marcos protectorios incipientes fueron derogados por la Resolución N° 51/2024 del Ministerio de



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Economía en enero de 2024, produciendo un fuerte retroceso normativo en la protección del consumidor endeudado.

La presente ley viene a reinstalar y ampliar significativamente ese marco protectorio, con jerarquía de ley formal e inderogable por vía reglamentaria, corrigiendo estructuralmente la situación de desamparo en que fue dejado el consumidor endeudado a partir de enero de 2024.

VI. La ilegalidad del traslado de gastos de cobranza al consumidor

Una de las prácticas más extendidas y, a la vez, más injustificadas en el mercado argentino es la imposición al consumidor en mora de cargos por «gestión de cobranza», «recupero de cartera», «comisión de mora» o denominaciones similares. En los autos Raspanti c. AMX Argentina S.A. quedó acreditado que en poco más de tres años la empresa Claro cobró en ese concepto la suma de \$ 279.799.368. En los autos Usuarios y Consumidores Unidos c/ Compañía Financiera Argentina S.A. la empresa «Efectivo Sí» admitió haber recaudado catorce millones de pesos en ese concepto en menos de un año. La magnitud del fenómeno exige una respuesta legislativa expresa.

La presente ley no viene a regular estos cargos con límites ni a legitimar su cobro: viene a prohibirlos, consolidando en texto legislativo lo que ya resulta del ordenamiento vigente de manera fragmentaria, lo extiende a todos los contratos de consumo y dota al consumidor de herramientas concretas para reclamar la restitución de lo cobrado indebidamente.

Como lo demuestra el análisis de Bengolea y Pérez Hazaña («La ilegalidad del cargo de gestión de cobranza en los contratos de consumo», Revista de Derecho Comercial y de las Obligaciones N° 279, 2016), los gastos de cobranza extrajudicial son ilegales en el derecho argentino por cuatro razones concurrentes: (a) el cargo proporcional al monto altera la tasa de interés, en violación a la normativa del BCRA (Com. A-49, A-3052, A-5482, C-35610) y al art. 36 de la Ley N° 24.240; (b) el gasto de cobranza es inherente a la operatoria del acreedor y no es trasladable, como lo reconoce el propio marco regulatorio del BCRA y la legislación comparada (SBS Perú N°8181-2012); (c) el cobro automático por la sola mora es nulo en tarjetas de crédito (art. 14 inc. c) Ley N° 25.065) y abusivo en todos los contratos (art. 37 inc. b) LDC); (d) la sanción sin reciprocidad viola el principio constitucional de trato equitativo (art. 42 CN). El derecho comparado es elocuente en sostener la prohibición: Brasil (CDC art. 51 inc. 12), Francia



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

(Recomendación N°79/02), Perú (SBS N°8181-2012), Honduras (Dec. 106/2006) y Colombia (Circular SFC 48/2008) la establecen con carácter general. Ninguno optó por el modelo de topes porcentuales.

El modelo que se adopta en el presente proyecto es coherente con esta orientación protectoria mayoritaria, que es la única compatible con el sistema de defensa del consumidor establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

VII. La urgencia: el consumidor sobreendeudado ante la ausencia de regulación

Argentina atraviesa un proceso de deterioro sostenido del poder adquisitivo en un escenario de ajuste fiscal y recortes por parte del Gobierno nacional. Los ingresos no le ganan a la inflación, las tarifas de los servicios públicos aumentan por encima de los salarios, y una porción creciente de las familias no llega a cubrir sus gastos básicos con lo que gana. En ese contexto, el crédito dejó de ser una herramienta para invertir o darse un gusto, y pasó a ser un mecanismo de supervivencia: se pide un préstamo o se usa la tarjeta para comer, para pagar remedios, para afrontar la luz o el gas.

Los datos disponibles confirman esta tendencia. Según el Monitor de Opinión Pública de julio de 2026 de la consultora Zentrix, el 61,9% de los argentinos tomó algún crédito en los últimos seis meses, y más de la mitad de quienes se endeudaron lo hicieron porque sus ingresos no alcanzan para cubrir sus necesidades básicas¹. El 66% de los encuestados agota sus recursos antes o hasta el día 20 del mes, y el 87,4% considera que su salario pierde contra la inflación. La situación es más grave entre los jóvenes: el 77% de las personas de entre 18 y 39 años se endeudó en los últimos seis meses, y más de un tercio recurrió exclusivamente a prestamistas o financieras informales. El 81% de quienes tomaron un crédito tiene algún grado de dificultad para pagarlo, y un 55% considera que las tasas son tan altas que el financiamiento se convierte en una «trampa».

¹ <https://zentrixdata.com.ar/mop-julio-2026/>



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Esto se refleja también en los indicadores de mora. Según un informe de la consultora Equilibra²³, la morosidad del crédito a personas pasó del 3,4% en noviembre de 2024 a un récord histórico del 16,1% en mayo de 2026, más del doble del pico anterior registrado en 2019. En números concretos, 5,8 millones de personas están hoy en mora con algún crédito formal, y 1,3 millones lo están simultáneamente con bancos y con financieras no bancarias —«mora cruzada»—. Entre quienes sólo acceden a crédito por fuera del sistema bancario, más de la mitad no puede pagar sus cuotas. Las familias destinan hoy cerca del 30% de sus ingresos al pago de deudas, un nivel récord, con tasas reales de interés al consumo que rondan el 58% anual por encima de la inflación.

Estos datos no solo describen una realidad: la interpelan. Revelan la necesidad imperiosa de establecer reglas claras, límites precisos y estándares de conducta exigibles que protejan a las personas consumidoras en la fase más sensible del ciclo crediticio. Sin una regulación adecuada —y frente a la derogación del incipiente marco protectorio que existía—, el sistema abandona al consumidor endeudado en la instancia de mayor vulnerabilidad, quedando librado a dinámicas potencialmente abusivas en abierta tensión con los principios del artículo 42 de la Constitución Nacional.

Frente a este panorama, la postura del Gobierno nacional ha sido de explícito desentendimiento. Consultado sobre las familias que tomaron préstamos y hoy no pueden pagarlos, el Poder Ejecutivo sostuvo que se trata de «una transacción entre privados» que «lo tienen que arreglar entre privados», llegando a plantear si alguien «les puso una pistola en la cabeza» para endeudarse. Esta postura —que ubica el sobreendeudamiento masivo como un problema estrictamente individual, ajeno a cualquier intervención estatal— es precisamente lo que este proyecto viene a refutar: cuando millones de personas atraviesan la misma situación al mismo tiempo, no se trata de decisiones aisladas sino de un fenómeno estructural que requiere una respuesta desde el Estado.

La situación así descripta tiene consecuencias que van más allá de lo económico. La literatura científica documenta con solidez empírica la relación entre el hostigamiento por deudas y el

² Equilibra / EcoGo, informes sobre mora y endeudamiento familiar, mayo-julio de 2026.

³ <https://www.iprofesional.com/finanzas/460244-morosidad-record-puso-alerta-argentinos-golpea-familias-endeudadas-julio-2026>



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

deterioro de la salud mental, el aislamiento social y la afectación de la vida laboral y familiar de los consumidores (Gabriel Casas, «La Regulación de la Actividad de Cobranzas Extrajudiciales», 2025). Las prácticas abusivas de cobranza no son una molestia menor: son un problema de salud pública y de derechos fundamentales que el Estado tiene el deber de abordar.

VIII. Descripción del proyecto

El proyecto establece un régimen integral de protección del consumidor en la fase de cobranza extrajudicial, estructurado en doce capítulos.

1. El Capítulo I define el objeto de la ley —la protección del consumidor en mora, no la regulación de la actividad de cobranza—, su carácter de orden público, el ámbito de aplicación, y reconoce la legitimación de las asociaciones de consumidores para actuar en defensa de intereses colectivos en el marco de esta ley.
2. El Capítulo II consagra una serie de principios rectores: trato digno, buena fe, proporcionalidad, contacto mínimo, transparencia, protección a la salud, no confrontación, no traslación de costos de recupero al consumidor y reciprocidad en las consecuencias del incumplimiento.
3. El Capítulo III establece los deberes de acreedores y agentes: identificación, validación de la deuda, verificación de identidad del deudor, suministro de información completa, acreditación de representación y registro de gestiones.
4. El Capítulo IV tipifica las prácticas prohibidas: acoso, contacto presencial coactivo, contacto excesivo (con límite de un contacto semanal), cobranza exclusivamente automatizada, contacto con terceros, amenazas, simulación de autoridad, información falsa, cobro de deudas prescriptas o inexistentes, persistencia indebida, y en especial la prohibición del traslado de gastos de cobranza bajo cualquier denominación, con nulidad de pleno derecho de las cláusulas que los establezcan.
5. El Capítulo V reconoce los derechos del consumidor: información, impugnación de la deuda, cese de contacto con comunicación final única, prohibición de elusión por rotación de agentes, certificado de libre deuda y de prescripción, restitución de gastos cobrados indebidamente, y adecuación de los sistemas de cobro automatizado con protección del ingreso mínimo.
6. El Capítulo VI introduce un régimen reforzado para deudores hipervulnerables.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

7. El Capítulo VII regula la cesión de créditos.
8. El Capítulo VIII regula el pago, el certificado de libre deuda y de prescripción.
9. El Capítulo IX crea el Registro Nacional de Agentes de Cobranza.
10. El Capítulo X establece el régimen de responsabilidad solidaria, sanciones graduadas y daño punitivo.
11. El Capítulo XI determina la Autoridad de Aplicación, crea la Unidad Especializada en Sobreendeudamiento del Consumidor y prevé medidas urgentes de cesación.
12. El Capítulo XII incorpora el tipo penal de cobranza abusiva (art. 149 quater CP) y dispone la reglamentación en 90 días.

Por todo lo expuesto, este Honorable Congreso tiene la oportunidad y la responsabilidad de consagrar un marco jurídico que restituya equilibrio allí donde hoy prevalece la asimetría; que haga efectivos los derechos del consumidor en el momento de mayor vulnerabilidad; que ponga fin al desamparo normativo en que quedó el consumidor endeudado tras la derogación de los marcos protectores existentes; y que ordene, con criterios de justicia y racionalidad, el ejercicio extrajudicial del derecho crediticio.

Aprobar esta ley es afirmar que en la República Argentina ningún derecho puede ejercerse al margen de la ley ni en detrimento de la persona humana. Es decirle al consumidor endeudado que el Estado lo reconoce como sujeto de derechos, no como un objeto de recuperación crediticia. Y es honrar el mandato del artículo 42 de la Constitución Nacional, que impone al legislador el deber de proteger a quienes se encuentran en el lado más débil de la relación de consumo, en todas y cada una de sus etapas, sin excepción.

Por ello, solicito a mis pares el acompañamiento de la presente iniciativa.

DIPUTADO NACIONAL ESTEBAN PAULÓN