

Honorable Cámara de Diputados de la Nación

Proyecto de Ley

El Senado y la Cámara de Diputados sancionan con fuerza de ley:

Régimen de cobranzas extrajudiciales contra deudores morosos

Artículo 1.- Objeto. La presente ley tiene por objeto proteger los derechos de consumidores y usuarios y establecer el marco jurídico nacional de cobranzas extrajudiciales contra deudores morosos.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación. La presente ley resultará aplicable a los siguientes sujetos:

- a) agentes de cobranzas extrajudiciales.
- b) Entidades financieras, proveedores no financieros de crédito, proveedores de servicios de pago u otros tipos de personas acreedoras de créditos a personas humanas, y a sus respectivos empleados, representantes, cesionarios, subrogantes o apoderados.
- c) Proveedores de servicios públicos y a sus respectivos empleados, representantes, cesionarios, subrogantes o apoderados en lo referente a pretensiones de cobro de deudas a usuarios morosos que sean personas humanas.

Artículo 3.- Agente de cobranza. Se entiende por agente de cobranza extrajudicial a toda persona humana o jurídica que procure, por sí misma, por dependientes y por cualquier título, el cobro de deudas a personas humanas en mora con sujetos previstos en los incisos b) y c) del artículo precedente.

Artículo 4.- Principios rectores. La presente ley recepta los principios de trato digno y equitativo, la buena fe contractual, y el deber de informar respecto de las gestiones de cobranza, de conformidad con lo prescripto por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Las disposiciones de la presente ley son complementarias de la ley 24.240 y del Libro Tercero, Título III, del Código Civil y Comercial, referente al contrato de consumo.

Artículo 5.- Información sobre agentes de cobranzas extrajudiciales. El acreedor debe informar los agentes de cobranzas extrajudiciales con los que opera.

El acreedor deberá proveer información completa de sus agentes de cobranzas extrajudiciales ante el requerimiento del deudor, con detalle de:

- a) nombre y apellido.
- b) Datos de contacto.
- c) Cesión de la deuda, si existiere, con precisión de fecha e instrumento de la cesión.
- d) Copia del poder otorgado en favor del agente en cuestión.

La obligación de informar establecida en la presente podrá cumplirse comunicando en forma individual a los deudores por los medios habituales de la relación contractual, o en forma general dando difusión en un sitio visible de su sitio web, el listado de los agentes de cobranzas extrajudiciales con los que opera.

Artículo 6.- Modo del reclamo a deudores morosos. A los fines de la presente ley, se entenderá como comunicación al contacto que un sujeto del artículo 3 de esta ley establezca o intente establecer con el presunto deudor a través de llamados telefónicos, correos electrónicos o postales, mensajes de voz o texto, mensajería instantánea o directa, publicaciones por redes sociales u otras aplicaciones o cualquier medio que no afecte al trato digno.

Sin perjuicio de las modalidades contempladas en el párrafo precedente, los sujetos previstos en el artículo 3 de esta ley solo podrán realizar al deudor requerimientos de pago a través comunicaciones de estricto carácter personal a líneas telefónicas, móviles o fijas, registradas a su nombre, o a domicilios físicos o reales constituidos por el respectivo deudor.

Cuando se intentare una comunicación, no se lograre localizar al sujeto reclamado y fuere atendido por un tercero, no se brindará al último alusión alguna al objeto de la comunicación ni la deuda del sujeto reclamado.

Artículo 7.- Deber de información. Al contactar al deudor moroso para requerir la cobranza, el respectivo sujeto previsto en el artículo 3 de esta ley informará su nombre completo o razón social, documento nacional de identidad (DNI) o clave uniforme de identificación tributaria (CUIT), y la persona humana o jurídica para quien gestiona el cobro, si correspondiere, y luego se le brindará la información pertinente a la deuda reclamada.

En dicha oportunidad deberá informar:

- a) datos identificatorios de la persona humana o jurídica que reclama la deuda.
- b) Documentación y/o título que da origen al reclamo, que deberá estar a disposición del deudor moroso.
- c) Detalle del monto de la deuda, con discriminación de deuda original, intereses, costo de gestión de cobranza y otros adicionales contemplados.
- d) Fecha a partir de la cual se incurrió en mora.
- e) Formas de pago de la deuda y, si correspondiese, número de cuenta y/o clave bancaria uniforme (CBU) a la que se remitirá el pago de la deuda.
- f) Toda información que resulte necesaria para hacer efectivo el pago a los efectos de la cancelación de la deuda reclamada.

Artículo 8.- Prohibiciones en la comunicación. Queda prohibido a los sujetos previstos en el artículo 3 de esta ley:

- a) reiterar comunicaciones que hostiguen al deudor en mora como método de cobranza.
- b) Notificar en medios de comunicación comunes en el ámbito laboral del sujeto reclamado, sean estos teléfonos, medios electrónicos, espacios laborales o comunicarse con su empleador o compañeros de trabajo. Con excepción de que, a requerimiento expreso del sujeto reclamado, se disponga utilizar teléfonos u otros medios electrónicos laborales para la comunicación con su acreedor y agente de cobranza extrajudicial.
- c) Enviar misivas postales abiertas o que, aun cerradas, quede a la vista de terceros que es un intento de cobro de deuda en mora.
- d) enviar misivas postales, comunicaciones telefónicas y/o por medios electrónicos a cualquier persona distinta al deudor.
- e) Notificar utilizando la apariencia de reclamo judicial.
- f) Abordar al deudor en lugares públicos con la finalidad de intimidarlo o humillarlo con la exhibición de letreros, pancartas, carteles o cualquier otro elemento relacionado con la reclamación de la deuda.
- g) Publicar en sus establecimientos comerciales, páginas de internet o redes sociales o difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores/as y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las bases de datos de antecedentes financieros personales ni a la Central de Deudores del Sistema Financiero del Banco Central de la República Argentina.
- h) Cualquier otra modalidad de gestión de cobro que coloque al deudor moroso en una situación vergonzante, humillante o vejatoria, así como el uso de cualquier medio de coacción, intimidatorio o amenazante.
- i) Realizar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto o similares al sujeto reclamado en horarios de descanso, entendidos estos de lunes a viernes entre las 20.00 horas y 8.00 horas del día siguiente, y los días sábados con anterioridad a las 8 horas y con posterioridad a las 12.00 horas. Los días

domingo, días no laborables y feriados serán considerados de descanso durante la totalidad de la jornada.

Artículo 9.- Cobranza. Al momento de cancelar la deuda, los sujetos previstos en el artículo 3 de esta ley que hubieren gestionado el cobro de la deuda exigida deberán:

- a) ofrecer al deudor exhibir toda la documentación relacionada a la deuda, incluyendo copia del derecho, título o poder que lo habilita a la percepción del pago en caso que correspondiera. La exhibición de la documentación podrá cumplimentarse remitiendo la misma al deudor en formato físico o por cualquier medio digital que este acepte.
- b) Informar al deudor el nombre, apellido o razón social, DNI o CUIT del acreedor.
- c) Informar el monto total y actualizado de la deuda, detallando capital original, intereses y accesorios.
- d) Exhibir al deudor toda la documentación relacionada a la deuda a fin de que el mismo pueda constatar la procedencia del reclamo.

Artículo 10.- Agentes habilitados a la percepción del pago. Todos los agentes de cobranzas extrajudiciales de deudas en mora habilitados a la percepción del pago por poder, cesión, subrogación u otro título deberán emitir documento cancelatorio al deudor al momento de percibir el pago total de la deuda reclamada en los términos en que se hubiera acordado la cancelación, dejando expresa constancia en el mismo que el deudor ha dado cumplimiento exacto de la obligación asumida en los términos del artículo 731 del Código Civil y Comercial de la Nación y se ha liberado de aquella.

Los recibos cancelatorios se podrán emitir en formato físico o digitales, indistintamente.

Los agentes de cobranzas extrajudiciales solo podrán eximirse de tal obligación cuando contractualmente el recibo cancelatorio sea entregado por el propio acreedor en la oportunidad de la imputación del pago.

Artículo 11.- El certificado al que hace referencia el artículo anterior deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) nombre, apellido o razón social del acreedor.
- b) DNI o CUIT del acreedor.
- c) Causa fuente de la obligación cancelada.
- d) Monto que se abona con el correspondiente detalle de capital, intereses, y de corresponder, accesorios.
- e) Constancia de libre deuda de la obligación principal y sus accesorias.
- f) Firma y aclaración del emisor, cesionario o apoderado. Se deberá entregar adjunto al certificado, copia de la cesión o poder donde consten las facultades conferidas para actuar en nombre del acreedor a los efectos previstos en la presente ley.
- g) Constancia expresa de que el acreedor nada más tiene para reclamar al deudor en relación a la obligación en mora y sus accesorias canceladas.

Artículo 12.- Deber de informar el pago. Acreditado el pago ante el acreedor, este debe informar la cancelación al agente de cobranza extrajudicial correspondiente en el plazo de hasta cinco (5) días hábiles bancarios, a los fines de que el último desista de continuar reclamando la deuda.

En igual plazo, deberá el agente informar al acreedor el pago recibido cuando esté habilitado a recibirlo.

Cuando el acreedor o el agente de cobranza extrajudicial hubieran iniciado las gestiones ante registros de deudores y/o de información financiera o esta información fuera objeto de un contrato con los registros, el que haya realizado la gestión o sea parte del contrato deberá informar el cese de la mora por el mismo

medio en un plazo de hasta cinco (5) días hábiles bancarios de acreditado el pago o su notificación del mismo.

Aquellas entidades que se encuentran alcanzadas por las regulaciones en este sentido por parte del Banco Central de la República Argentina u otros entes reguladores darán cumplimiento al presente artículo cumpliendo con la regulación que los alcanza.

Artículo 13. Incumplimiento. Verificada la existencia de infracciones o incumplimientos a las disposiciones de la presente ley, serán de aplicación las sanciones previstas en la ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Artículo 14.- Autoridad de aplicación. Serán autoridades de aplicación las determinadas de conformidad con lo previsto en el artículo 41 de la ley 24.240.

Las autoridades de aplicación habilitarán medios de denuncias específicos y electrónicos sobre incumplimientos vinculados a operaciones de créditos y a conductas ilegítimas de agentes de cobranzas.

Artículo 15.- Comuníquese al Poder Ejecutivo de la Nación.

Fundamentos

Señor Presidente:

1. Introducción

Por el presente proyecto de ley formulamos una iniciativa tendiente a proteger los derechos de usuarios y consumidores. En concreto, se busca resguardar los derechos de los deudores morosos de préstamos personales ante prácticas irregulares y abusivas de agentes de cobranzas extrajudiciales.

A su vez, la iniciativa replica, en gran parte de su texto, la ley 6171 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada en el año 2019. Dicha iniciativa, además, fue producto del consenso entre varias agrupaciones políticas. La ley se titula “Regulación de la actividad de los agentes de cobranza extrajudicial”.

Sin perjuicio de las particularidades y el contexto de la ley porteña, la actualidad impone adoptar un régimen de protección de alcance nacional. Dicho régimen tiene la finalidad de instrumentar los derechos reconocidos en el primer párrafo del artículo 42 de la Constitución Nacional. Y sería complementario de las disposiciones sobre defensa del consumidor previstas en la ley 24.240 y en el Código Civil y Comercial. En particular, de los artículos 8 bis sobre trato digno y 36 acerca de operaciones de venta de crédito de la ley 24.240.

Por otro lado, la iniciativa acompaña el espíritu de propuestas similares, como los expedientes 4048-D-2025 (Yutrovic y otros) y 3864-D-2026 (Castagneto y otros).

También la propuesta se halla en sintonía con los expedientes 972-D-2026 (Giuliano y otros), 1280-D-2026 (Cámpora y otros), 4166-D-2026 (Olmos y otros), entre otros, sobre la creación de programas de alivio para la deuda familiar.

El endeudamiento personal y familiar se agudizó desde 2024 como consecuencia de la merma salarial, los aumentos de precios y tarifas y la nueva regulación sobre intereses punitivos (sin tope desde el dictado del decreto 70/2023

para tarjetas de crédito, art. 20). Asimismo, los créditos se han destinado a gastos corrientes. Y, sobre todo, ha aumentado el porcentaje de morosidad.

2. Endeudamiento familiar

A continuación, se repasan algunos datos publicados por el Centro de Economía Política Argentina (CEPA) en su informe titulado “Endeudamiento y mora en familias”, de fecha 21 de agosto de 2026. El informe analiza la evolución del crédito en el sector privado no financiero, con discriminación de empresas y familias y entre el sistema financiero tradicional y los proveedores no financieros de crédito.

En primer lugar, el informe destaca que, la mora de créditos que tiene como deudores a familias trepó al 12,8% a junio de 2026. Se trata de un notable aumento desde octubre de 2024, cuando existía un 2,5%.

La mora en préstamos personales asciende al 16,1%. Y es de 19,1% en créditos UVA y de 12,6% en tarjetas de créditos. En todos los casos, también hay aumentos sustanciales respecto a 2024.

El informe de CEPA destaca que “no se registran niveles de morosidad de las familias con bancos tan elevados desde la crisis de 2001, cuyo pico máximo de irregularidad tocó 32,7% en septiembre 2003”. Ahora bien, al incorporar a los proveedores no financieros de crédito, la situación se torna aún más grave. La mora en este segmento llegó al 30,1% a junio de 2026. De esta manera, las deudas irregulares de familias con bancos y billeteras virtuales ronda el 15,5%.

A febrero de 2024 existían unos 19.358.214 de deudores y 3.314.998 eran morosos. A junio 2026 la proporción aumentó dramáticamente: 20.958.964 deudores y 5.912.317 morosos.

Estos aumentos, además, se dan en un contexto de marcado deterioro salarial (-8,7% desde diciembre de 2023) y aumento de tasas de interés (sin tope para tarjetas de crédito y muy altas en créditos otorgados por proveedores no financieros).

Esto explica que un alto volumen del crédito irregular se halle en elevado riesgo de solvencia o, directamente, en un estado irrecuperable. La situación de alto riesgo de insolvencia (“situación 4”) supone el 45,7% del crédito moroso.

A nivel nacional, CEPA informa que el promedio de préstamos en mora alcanza los \$2.490.084.

Luego, la situación de la morosidad tiene un fuerte componente etario. El segmento definido por personas entre 25 y 34 años de edad concentra la mayor proporción de deudores irregulares: 28,4% del total. Pero si a estos se le sumaran los deudores de 18 a 24 años, el total entre 18 y 34 años arrojaría un 38,7%.

En paralelo, este segmento se endeuda principalmente (72,6%) con proveedores no financieros de crédito.

Sin embargo, la franja entre 35 y 44 años es la que tiene mayor volumen de crédito y de morosidad (30,6%). Esto lleva a CEPA a afirmar: “Estos datos evidencian dos fenómenos centrales, en primer lugar, que el deterioro del crédito impacta de manera transversal a todas las generaciones. En segundo lugar, que la población joven resulta la más vulnerada por la crisis financiera, sufriendo los índices de mora más severos del sistema”.

Mientras tanto, el Presidente y el Ministro de Economía de la Nación se desentienden de la situación y dicen que se trata solo de un problema entre privados. O que se trata de deudas para comprar televisores en ocasión del campeonato mundial de fútbol.

3. Propuestas

Más allá de las propuestas para asegurar la sostenibilidad de las condiciones de vida de las familias endeudadas, que acompañamos, aquí venimos a regular los mecanismos de cobranzas extrajudiciales.

Como se exhibió, aumentó la morosidad. También se intensificó el hostigamiento sobre deudores. Y muchas jurisdicciones carecen de un marco jurídico específico que proteja a los consumidores.

Varias publicaciones recientes dan cuenta del acoso que sufren los deudores. A saber: llamadas automatizadas y repetitivas, lluvias de mensajes por teléfono móvil o redes sociales, en cualquier día y horario, o incluso persecución a través de familiares o ámbito laboral. Aquellas prácticas suelen ser perpetradas por agentes de cobranzas extrajudiciales, ya sea por encargo o cesión del emisor original del crédito. La metodología consiste en hostigar e intimidar a deudores. Por si fuera poco, los agentes operan de manera opaca, sin brindar detalles de la deuda o título jurídico para su cobro.

Por lo tanto, corresponde brindar un marco de protección y transparencia para los consumidores crediticios.

A modo de resumen, se propone que las pretensiones de cobro sobre deudores morosos solo puedan realizarse por comunicaciones de estricto carácter personal. Es decir, a líneas telefónicas, móviles o fijas, registradas a su nombre, o a domicilios físicos o reales constituidos por el respectivo deudor o denunciados por aquel (art. 6 de la iniciativa).

Además, los acreedores deben informar quiénes son sus agentes de cobranzas extrajudiciales (art. 5). Y siempre se debe poner a disposición del deudor toda la información concerniente al crédito, de manera detallada (art. 7).

Y se fijarían prohibiciones concretas para todas las comunicaciones contra deudores morosos (art. 8). Los agentes de cobranzas -o titulares de créditos- no podrán: hostigar a deudores, notificarlos en ámbitos laborales, abordarlos en lugares públicos, publicar en medios públicos o redes sociales nóminas de deudores o realizar comunicaciones en horarios de descanso.

Todos los usuarios y consumidores, pero especialmente los deudores morosos en este contexto, merecen un trato digno e información adecuada.



Se añade que, al realizarse pagos, también debe existir transparencia. Las deudas se deben actualizar y detallar, según capital original e intereses (art. 9). Y, en particular, los agentes de cobranzas, deben acreditar a deudores que imputaron correctamente los pagos, emitir, si correspondiera, los respectivos certificados de pago (arts. 10 y 11) e informar los pagos a acreedores y/o registros de deudores (art. 12).

Por último, se precisa que en caso de existir violaciones a este régimen, se considerarán lesionados los derechos de usuarios y procederán las sanciones previstas en la ley 24.240.

Por lo expuesto, solicitamos que nos acompañen con esta iniciativa.

Diputada Julia Strada