



PROYECTO DE LEY

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

Prohibición de acoso digital por endeudamiento

ARTÍCULO 1º: Acoso por endeudamiento. Definición. Se entiende por “acoso por endeudamiento” al contacto por cualquier medio de un acreedor o un tercero, con personas vinculadas con el deudor para informar, reclamar o hacer cualquier tipo de referencia a los incumplimientos de pago por parte de la persona deudora.

ARTÍCULO 2º: Incentivo al endeudamiento: Definición. Se entiende por incentivo al endeudamiento al uso, por parte de plataformas financieras y billeteras virtuales, de las notificaciones por cualquier medio y mediante el análisis de datos, el uso de inteligencia artificial y cualquier otro mecanismo que genere reiteración sistemática de ofrecimientos de créditos no solicitada expresamente.

ARTÍCULO 3º: Objeto. Queda definitivamente prohibido el acoso por endeudamiento, que el acreedor u otra persona en su nombre se comuniquen por cualquier medio (llamados, mensajes, correos o cualquier otro posible) con una persona del entorno o conocida de un deudor con el fin de comentar, informar, divulgar o hacer referencia a la morosidad de la persona deudora. También quedará prohibido el incentivo al endeudamiento.

ARTÍCULO 4º: Los contratos y/o términos y condiciones, entre plataformas digitales que ofrecen servicios financieros, sea o no su principal actividad, y los usuarios o clientes deberán contener de forma expresa la prohibición de acceder y hacer uso de contactos o cualquier otra información del entorno del usuario y/o cliente para generar contactos con los mismos.

ARTÍCULO 5º: Cualquier cláusula o mecanismo utilizado para acceder a los contactos en los contratos o términos y condiciones aceptados por los usuarios o consumidores será interpretado como cláusula abusiva en los términos de la ley 24.240 y la resolución 53/2003 y sus modificatorias.

ARTÍCULO 6º: Las plataformas digitales no podrán enviar notificaciones para informar de líneas de créditos pre aprobadas o aprobadas para los clientes y/o usuarios de las

mismas. Pueden brindar información sobre líneas de crédito disponibles ingresando a la aplicación, con la búsqueda del cliente o a demanda del mismo, pero no utilizar los mecanismos de notificaciones u otros que generen reiteración de información no solicitada expresamente.

ARTÍCULO 7°: cuando se incumpliera la prohibición de acoso por endeudamiento, complementariamente, el deudor quedará habilitado para iniciar acciones legales por el daño ocasionado en los términos de las cláusulas abusivas en las relaciones de consumo.

ARTÍCULO 8°: de forma.

Diputada Nacional Luana Volnovich

Diputado Nacional Hugo Rubén Yasky

Diputado Nacional Agustín Oscar Rossi

Diputada Nacional Alejandrina Belen Borgatta

Diputada Nacional Lucia Campora

Diputado Nacional Carlos Daniel Castagneto

Diputado Nacional Jorge Neri Araujo Hernández

Diputada Nacional Agustina Lucrecia Propato

Diputada Nacional Cristian Felipe Andino

Diputada Nacional María Florencia Carignano

Diputado Nacional Javier Andrade

Diputada Nacional Luciana Potenza

Diputada Nacional Gabriela Beatriz Estévez

Fundamentos

Señor presidente:

La Argentina atraviesa una situación de crisis económica con las particularidades propias de los tiempos que corren. Un aspecto central de estas particularidades es que las billeteras virtuales ofrecen a sus clientes usuarios créditos a los que se accede de manera inmediata: a un "click" desde el celular.

La combinación de estas posibilidades que la tecnología actual ofrece, con los algoritmos que recolectan y procesan datos de cada uno de los ciudadanos y su situación económica, entre muchas otras, van conformando coyuntura dañina que en nuestra patria ya está mostrando sus resultados: el sobreendeudamiento de muchas personas ante la imposibilidad de conseguir sustento.

A esto hay que sumarle la desregulación del mercado de créditos y la liberalización de la tasa de interés. Situación crítica en el mercado laboral con salarios reales a la baja y tasas de interés liberadas pero con acceso simplificado al crédito conforman potencialmente una crisis social que se observa en nuestra sociedad, particularmente en los sectores más vulnerables.

Este proyecto se encuentra en línea con otros proyectos presentados para afrontar la crítica situación del endeudamiento pero pretende aportar desde una perspectiva en particular. Por un lado, la facilidad tecnológica permite encontrar falsas soluciones de cortísimo plazo a familias en situación crítica (falta de recursos para la alimentación, el pago de servicios y/o de un alquiler) pero que pronto se vuelven un problema mayor, conocido como "efecto bola de nieve", donde a la insuficiencia de los recursos original para afrontar los gastos corrientes se le suma la cuota de un crédito ya consumido.

Además, las empresas tecnológicas incorporan las herramientas que tienen a disposición para aumentar sus beneficios con la desesperación de sus clientes usuarios. La reiteración de mensajes o notificaciones es una práctica habitual y que ya fue demostrado que genera trastornos en el comportamiento. Más aún cuando, quien recibe esas notificaciones, se encuentra envuelto en una situación de necesidad.

En un reciente informe del Centro de Economía Política Argentina (CEPA) se da cuenta de la problemática en general y se diferencia con las particularidades de las billeteras virtuales. Según datos de la CENDEU (Central de Deudores del BCRA) desde octubre de 2024 a mayo de 2026 el porcentaje de familias con deudas en situación de morosidad pasó del 2,5% al 12,3%. Particularmente, en el caso de las entidades no financieras, el informe de CEPA muestra que en "noviembre 2024 la mora en familias con billeteras virtuales se ubicaba en 7,3%, ascendiendo hasta mayo 2026 a 29,6%."

Además, particularmente esta situación afecta a los jóvenes. Si bien también tienen una parte nada despreciable de créditos con entidades bancarias, el ratio de irregularidad de los jóvenes de 18 a 24 años con billeteras virtuales es extremadamente elevado. 18-19 años, 37,6% de la masa crediticia en mora; 20-24 años, 41,1%.

Por otro lado, la herramienta de las notificaciones permanentes coadyuvan a profundizar el problema. La necesidad de recursos puede llevar a las personas que deben afrontar gastos y no tienen los recursos a pensar en esta solución que resulta fácil en términos prácticos pero que conllevarán problemas mayores al poco tiempo. No se pretende que las billeteras virtuales dejen de ofrecer o publicitar el servicio financiero que muchas de ellas realizan, sino simplemente evitar el incentivo constante.

El objetivo de este proyecto no es tratar la problemática de fondo que es el creciente endeudamiento de las familias, para lo cual se han presentado ya numerosos

proyectos. Lo que aquí pretendo es sumar una arista que se conjuga con la problemática de fondo y es algo que hasta aquí desconocíamos. Se trata de las prácticas de hostigamiento indirecto a los deudores a través de contactos por diferentes vías con personas que tienen o tuvieron contacto con la persona que está imposibilitada de afrontar el pago de su deuda. Llamados a familiares, compañeros de trabajo, amistades u otros a través de los contactos obtenidos desde el dispositivo móvil del moroso conforman una práctica dañina para la salud mental del deudor y, también, una acción moralmente cuestionable que no conduce a ninguna solución. Presionar a una persona imposibilitada de cumplir con sus compromisos financieros no puede resultar, en ningún escenario, en nada positivo.

Es por todas estas razones que solicito a mis pares que me acompañen en este proyecto.

Diputada Nacional Luana Volnovich

Diputado Nacional Hugo Rubén Yasky

Diputado Nacional Agustín Oscar Rossi

Diputada Nacional Alejandrina Belen Borgatta

Diputada Nacional Lucia Campora

Diputado Nacional Carlos Daniel Castagneto

Diputado Nacional Jorge Neri Araujo Hernández

Diputada Nacional Agustina Lucrecia Propato

Diputada Nacional Cristian Felipe Andino

Diputada Nacional María Florencia Carignano

Diputado Nacional Javier Andrade

Diputada Nacional Luciana Potenza

Diputada Nacional Gabriela Beatriz Estévez