

PROYECTO DE LEY

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

Régimen de Regulación de las Agencias de Cobranza extrajudicial

CAPÍTULO I. Disposiciones Generales

Artículo 1°. - Objeto. La presente ley tiene por objeto regular la actividad de cobranza extrajudicial de deudas en mora derivadas de relaciones de consumo, garantizar condiciones de trato digno y equitativo a las personas deudoras y presuntas deudoras y establecer el régimen aplicable a las infracciones a sus disposiciones.

Artículo 2°. - Orden público. Las disposiciones de la presente ley son de orden público y de aplicación en todo el territorio nacional. Los derechos reconocidos en ella son irrenunciables para las personas consumidoras.

Artículo 3°. - Ámbito de aplicación. Quedan comprendidas en la presente ley las gestiones de cobro extrajudicial de deudas derivadas de relaciones de consumo, realizadas por el acreedor originario o por

terceros, cualquiera sea la modalidad jurídica utilizada, incluida la cesión de cartera, el mandato de cobro o el fideicomiso financiero.

Artículo 4°. - Agente de cobranza extrajudicial. A los efectos de esta ley, se entiende por agente de cobranza extrajudicial a toda persona humana o jurídica que, de manera organizada y profesional, gestione el cobro de deudas ajenas en mora derivadas de relaciones de consumo, así como a quienes adquieran carteras de créditos en mora con dicha finalidad.

CAPÍTULO II. Registro de Agentes de Cobranza extrajudicial

Artículo 5°. - Creación del Registro. Créase el Registro Público de Agentes de Cobranza Extrajudicial de Deudas de Consumo, que funcionará bajo la órbita de la Autoridad de Aplicación de la presente ley.

Artículo 6°. - Inscripción obligatoria. El ejercicio de actividades de cobranza extrajudicial comprendidas en la presente ley requiere la inscripción previa del agente en el Registro Público de Agentes de Cobranza Extrajudicial de Deudas de Consumo. La falta de inscripción impedirá el ejercicio de las actividades comprendidas en la presente ley y constituirá infracción, quedando sujeta al régimen sancionatorio establecido en la presente ley y en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Artículo 7°. - Requisitos para la inscripción. Para obtener la inscripción en el Registro, las personas humanas o jurídicas deberán acreditar:

a) Personería jurídica y estatutos sociales vigentes, cuando corresponda, en los que conste como objeto la gestión de cobranzas.

b) Identificación, CUIT y domicilio real y legal de los directores, gerentes, socios o titulares, según corresponda.

c) Nómina de los acreedores originarios para los cuales presten servicios o de las carteras de créditos adquiridas.

d) Nómina del personal afectado a las tareas de contacto directo con las personas deudoras y de los profesionales matriculados que intervengan en las gestiones.

e) Inexistencia de sanciones firmes por infracciones a las normas de protección de las personas consumidoras o de protección de datos personales durante los tres (3) años anteriores a la solicitud.

CAPÍTULO III. Transparencia y Deber de Información

Artículo 8°. - Comunicación de la derivación de la deuda. Los acreedores originarios deberán informar fehacientemente a la persona deudora, en forma individual, cuando la gestión de cobro sea encomendada a un agente de cobranza extrajudicial. La comunicación deberá indicar:

a) Nombre o denominación social, CUIT, domicilio y medios de contacto del agente de cobranza.

b) El carácter y alcance de la representación o gestión encomendada.

c) En caso de cesión de la deuda, la identificación del nuevo acreedor.

d) En toda comunicación de cobranza deberá identificarse de manera clara el agente que efectúa el reclamo y el acreedor en cuyo nombre o por cuya cuenta actúa, cuando corresponda.

Artículo 9º. - Contenido mínimo de las comunicaciones de cobro. Las comunicaciones dirigidas a las personas deudoras deberán efectuarse por escrito o mediante soporte digital legible y contener, como mínimo:

a) Los datos identificatorios y fiscales del reclamante y del acreedor originario.

b) La documentación que acredite el origen de la obligación, o su puesta a disposición para consulta.

c) El detalle del monto reclamado, con discriminación de capital, tasas e intereses, indicando su naturaleza y método de cálculo, así como gastos y honorarios, cuando correspondan.

d) La fecha en que se produjo la mora.

e) La información sobre los organismos públicos y las Defensorías del Pueblo ante los cuales la persona deudora pueda obtener asistencia y orientación legal gratuita.

Artículo 10.- Lenguaje simple. Las comunicaciones, intimaciones, materiales informativos, contratos de adhesión y resoluciones

administrativas vinculadas con la cobranza de deudas de consumo deberán utilizar lenguaje simple, claro, conciso y comprensible, de acuerdo con las características de sus destinatarios.

CAPÍTULO IV. Prácticas prohibidas

Artículo 11.- Trato digno. Los agentes de cobranza extrajudicial deberán abstenerse de utilizar métodos que resulten vergonzantes, vejatorios, humillantes, intimidatorios o que impliquen hostigamiento hacia las personas deudoras.

Artículo 12.- Prácticas prohibidas. Constituyen infracciones graves, sin perjuicio de otras previstas en el ordenamiento jurídico, las siguientes conductas o prácticas:

1. Contacto fuera de horarios hábiles: Realizar llamados telefónicos, envío de SMS, correos electrónicos, mensajes de WhatsApp o cualquier otra comunicación en días no laborables o en horarios de descanso (estableciéndose como tales los días hábiles entre las 20:00 y las 08:00 horas).
2. Invasión laboral: Efectuar llamadas o remitir intimaciones al domicilio laboral del deudor moroso o a sus teléfonos de trabajo.
3. Contacto a terceros (Escrache familiar y social): Comunicarse con familiares, vecinos, empleadores, compañeros de trabajo o cualquier tercero ajeno a la relación de consumo para informar la deuda o presionar al deudor a través de ellos.

4. Cartas abiertas: Remitir intimaciones postales abiertas, sin sobre, o que por su exterior permitan a terceros advertir la existencia de una deuda o el carácter de moroso del destinatario.
5. Difusión en redes: Publicar listas de deudores o datos de deudas en redes sociales, foros web o cualquier medio de comunicación masiva pública.
6. Simulación de proceso judicial: Enviar cartas, mensajes o notificaciones con formatos, logotipos o terminología que simulen ser notificaciones o demandas judiciales (como el uso abusivo de términos en rojo, resaltados como "EMBARGO", "DENUNCIA PENAL", "ORDEN DE JUEZ").
7. Apercibimientos y amenazas ilegales: Amenazar con embargos inminentes de sueldos o bienes (lo cual es facultad exclusiva de un juez), o amenazar con pasar los datos a deudor incobrable de centrales de información crediticia para forzar el pago.
8. Reclamar deudas prescriptas o inexigibles: Intimar al pago de obligaciones que hayan cumplido los plazos de prescripción liberatoria previstos en el Código Civil y Comercial de la Nación, o de deudas inexistentes.
9. Exigencia de documentos abusivos: Obligar al deudor a firmar refinanciaciones unilaterales, pagarés adicionales por cuotas vencidas o documentos y formularios en blanco como condición para negociar o pagar.

CAPÍTULO V. Pago, cancelación de deudas y certificado de libre deuda

Artículo 13.- Acreditación de facultades y comprobante de pago. Al momento de recibir un pago, total o parcial, el agente de cobranza deberá acreditar las facultades que lo habilitan para efectuar el cobro y entregar un comprobante detallado del importe recibido.

Artículo 14.- Certificado de cancelación y libre deuda. En caso de cancelación total de la obligación, el acreedor o el agente autorizado deberá entregar, en forma gratuita, un certificado de cancelación y libre deuda. El certificado deberá contener, como mínimo:

- a) Nombre, apellido o razón social y CUIT del deudor y del acreedor.
- b) Identificación de la obligación cancelada y de su causa.
- c) Monto total abonado, con discriminación de capital, intereses y accesorios.
- d) Constancia de cancelación total de la obligación y de sus accesorios.
- e) Identificación y firma del emisor y, cuando corresponda, acreditación de las facultades para emitir, adjuntando copia del poder legal donde conste su facultad suficiente.
- f) Emitirá el certificado de libre deuda. Es responsabilidad de la Agencia de Cobranza y del acreedor originario comunicar a las agencias de información crediticia que se expidió certificado de libre deuda en relación al deudor moroso.

CAPÍTULO VI. Responsabilidad de los acreedores originarios y Rol del BCRA

Artículo 15.- Responsabilidad. Las entidades financieras comprendidas en el régimen de entidades financieras y las empresas comerciales que encomienden, cedan o transfieran carteras de créditos en mora a agentes de cobranza extrajudicial responderán solidariamente por los daños ocasionados y por las infracciones cometidas por dichos agentes en el marco de las gestiones de cobro, en los términos establecidos por la legislación aplicable.

Artículo 16.- Intervención del Banco Central de la República Argentina. El Banco Central de la República Argentina, en el ámbito de sus competencias, deberá:

- a) Fiscalizar los contratos de cesión y de gestión de cobranza celebrados por las entidades financieras sujetas a su control.
- b) Establecer condiciones de debida diligencia respecto de los agentes de cobranza extrajudicial contratados o a los que se transfieran carteras.
- c) Establecer mecanismos para la comunicación de la cancelación de deudas a la Central de Deudores del Sistema Financiero y procurar su actualización dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles de acreditada la cancelación.
- d) Adoptar medidas destinadas a prevenir débitos o retenciones indebidas sobre cuentas destinadas al depósito de

haberes o sobre prestaciones de la seguridad social, cuando tengan por finalidad el cobro extrajudicial de deudas y no cuenten con autorización válida.

CAPÍTULO VII. Control y ética profesional

Artículo 17.- Comunicación a los colegios profesionales. Cuando se constate que las conductas previstas en la presente ley fueron cometidas por profesionales matriculados o bajo su dirección, la Autoridad de Aplicación remitirá las actuaciones y los antecedentes correspondientes al colegio o entidad profesional competente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que pudieran corresponder.

CAPÍTULO VIII. Educación Financiera

Artículo 18.- Educación financiera. El Estado Nacional, a través de los organismos competentes y en articulación con las Defensorías del Pueblo y el Banco Central de la República Argentina, desarrollará acciones de educación para el consumo y de integración financiera. Las acciones deberán incluir información sobre el endeudamiento, los derechos de las personas consumidoras frente a los agentes de cobranza extrajudicial, los mecanismos gratuitos de resolución de conflictos y el funcionamiento de los sistemas de información crediticia.

CAPÍTULO IX. Autoridad de Aplicación

Artículo 19.- Autoridad de Aplicación. La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, o el organismo que en el futuro la reemplace, será la Autoridad de Aplicación de la presente ley, sin perjuicio de las competencias correspondientes a las autoridades locales.

Artículo 20.- Procedimiento. Las denuncias por incumplimiento de la presente ley se tramitarán conforme al procedimiento administrativo aplicable en materia de defensa del consumidor. Cuando corresponda, la Autoridad de Aplicación podrá disponer medidas preventivas destinadas a hacer cesar las prácticas de cobranza que pudieran afectar los derechos reconocidos por esta ley.

Artículo 21.- Sanciones. Las infracciones a la presente ley serán sancionadas de conformidad con el régimen establecido en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificatorias, según la gravedad de la infracción y de acuerdo con el procedimiento aplicable. La suspensión o cancelación de la inscripción en el Registro Público de Agentes de Cobranza Extrajudicial de Deudas de Consumo podrá disponerse en los casos y condiciones que establezca la reglamentación, sin perjuicio de las sanciones que correspondan conforme a la Ley 24.240. La cancelación de la inscripción impedirá el ejercicio de las actividades comprendidas en la presente ley mientras subsista dicha medida.

Artículo 22.- Deber de colaboración. Los agentes de cobranza extrajudicial y los acreedores originarios deberán colaborar con las investigaciones y procedimientos de fiscalización realizados por la Autoridad de Aplicación y proporcionar la información y documentación que les sea requerida en el marco de sus competencias.

CAPÍTULO X. Disposiciones finales

Artículo 23.- Reglamentación. El Poder Ejecutivo nacional reglamentará la presente ley dentro de los ciento ochenta (180) días de su publicación.

Artículo 24.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Santiago Luis Roberto
Diputado Nacional

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

El presente proyecto de ley tiene por objeto establecer un régimen nacional para la regulación de la actividad de cobranza extrajudicial y la protección de las personas deudoras en el marco de las relaciones de consumo.

La iniciativa procura dar respuesta a un vacío normativo existente respecto de una actividad que ha adquirido creciente relevancia como consecuencia de la expansión del crédito al consumo, el aumento del endeudamiento de los hogares y la generalización de mecanismos de tercerización, cesión y transferencia de carteras crediticias.

La gestión extrajudicial de obligaciones constituye una actividad legítima vinculada a la recuperación de créditos. Sin embargo, su ejercicio debe desarrollarse dentro de límites claros y compatibles con la protección de los derechos de las personas alcanzadas por las gestiones de cobro.

La ausencia de un régimen nacional específico ha dado lugar a prácticas heterogéneas y a dificultades para identificar y controlar a los distintos sujetos que intervienen en la cadena de recuperación del crédito. En particular, la tercerización de la cobranza y la circulación de carteras en situación de mora pueden dificultar la identificación del acreedor, del sujeto legitimado para efectuar el reclamo y de las condiciones efectivamente exigibles.

En este contexto, el proyecto regula la actividad de las personas humanas y jurídicas que intervienen en la gestión, administración o recuperación extrajudicial de créditos, cualquiera sea el título jurídico que sustente su intervención.

La necesidad de establecer un marco regulatorio específico debe analizarse en el actual contexto social y económico. El endeudamiento de los hogares constituye un fenómeno creciente y, en numerosos casos, se encuentra vinculado con la pérdida de ingresos y empleo o con la necesidad de afrontar gastos esenciales.

Diversas investigaciones recientes dan cuenta de esta situación. El informe "Realidad social en las periferias", elaborado por el Instituto Periferias en agosto de 2026 sobre una muestra nacional de 4.742 casos, evidencia un escenario de significativa vulnerabilidad económica y social. Según dicho relevamiento, el 49,4% de los hogares registró la pérdida del trabajo principal de alguno de sus integrantes y el 75,4% manifestó no contar con ingresos suficientes para cubrir sus gastos mínimos.

Asimismo, el 61,8% de los hogares posee deudas financieras, distribuidas entre tarjetas de crédito, préstamos familiares, créditos otorgados por particulares y aplicaciones de préstamos de rápida obtención. Particularmente significativo resulta que el 59,8% de las personas relevadas manifestó haberse endeudado para adquirir alimentos, mientras que el 43,7% atravesaba situaciones de inseguridad alimentaria grave.

Estos indicadores permiten advertir que una parte significativa de las situaciones de mora se produce en contextos de deterioro de las condiciones materiales de vida. El ordenamiento jurídico argentino reconoce la protección de las personas consumidoras y el derecho a recibir un trato digno y equitativo.

No obstante, la actividad de cobranza extrajudicial presenta características específicas que justifican una regulación particular. A diferencia de los procesos judiciales, la gestión extrajudicial se desarrolla directamente mediante comunicaciones y contactos con las personas deudoras. Por ello, resulta necesario establecer reglas precisas respecto de la identidad de los sujetos intervinientes, la información que debe suministrarse y los límites aplicables a las modalidades de contacto.

La experiencia de los organismos de protección de los derechos de las personas consumidoras ha puesto de manifiesto la existencia de conflictos vinculados con prácticas de intimidación, hostigamiento, comunicaciones reiteradas, contactos con terceros y utilización de mecanismos que pueden generar confusión acerca de la existencia de actuaciones judiciales. En este sentido, resulta relevante la investigación desarrollada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sobre los mecanismos de protección y acceso a la justicia en las relaciones de consumo, que examinó las experiencias de las personas consumidoras frente a los conflictos derivados de dichas relaciones.

Asimismo, algunas jurisdicciones han avanzado en la regulación de la actividad. La experiencia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

constituye un antecedente relevante en la materia. Sin perjuicio de ello, las características actuales de la actividad requieren una respuesta de alcance nacional. La utilización de medios digitales, la actuación de empresas en distintas jurisdicciones y la transferencia de carteras crediticias han configurado un mercado que excede los límites territoriales de las regulaciones locales.

Por ello, resulta necesario establecer estándares mínimos uniformes que permitan garantizar condiciones equivalentes de protección en todo el territorio nacional. Uno de los objetivos centrales de la iniciativa consiste en establecer límites claros a las modalidades utilizadas para la recuperación extrajudicial de créditos.

El proyecto se estructura sobre tres ejes principales: la transparencia de la actividad, la responsabilidad de los sujetos intervinientes y la protección efectiva de las personas deudoras.

En primer lugar, se establece un sistema de registro de los agentes que desarrollen actividades de cobranza extrajudicial. La inscripción y la identificación de los operadores permitirán otorgar mayor transparencia a la actividad, facilitar su fiscalización y brindar a las personas deudoras información cierta acerca de quién formula el reclamo y con qué legitimación.

En segundo lugar, el proyecto establece un régimen de responsabilidad respecto de los distintos sujetos que intervienen en la recuperación del

crédito. La contratación de terceros, la cesión de créditos o la transferencia de carteras no deben producir un debilitamiento de la

protección de las personas consumidoras. Por ello, la iniciativa contempla mecanismos destinados a garantizar la responsabilidad de quienes intervienen en la cadena de recuperación de la obligación.

En tercer lugar, el proyecto incorpora mecanismos de protección respecto de recursos destinados a la subsistencia de las personas y sus grupos familiares, particularmente cuando se trate de ingresos de carácter alimentario o prestaciones vinculadas con la seguridad social. La finalidad es evitar que las prácticas de cobranza extrajudicial afecten de manera indebida recursos indispensables para satisfacer necesidades básicas.

El derecho a reclamar el cumplimiento de una obligación no habilita el empleo de mecanismos de intimidación, hostigamiento o afectación de la vida privada de la persona deudora. En consecuencia, el régimen propuesto contempla la prevención y sanción de prácticas tales como las comunicaciones abusivas o reiteradas, el contacto indebido con terceros, la exposición de la situación de endeudamiento, la simulación de procedimientos judiciales o cualquier conducta destinada a generar temor o confusión respecto de consecuencias jurídicas inexistentes.

Las nuevas tecnologías han ampliado las modalidades mediante las cuales pueden desarrollarse estas prácticas. La utilización de redes sociales, plataformas digitales y otros medios de comunicación requiere, por ello, reglas específicas destinadas a preservar la privacidad y evitar formas de exposición indebida.

La regulación propuesta procura que las comunicaciones para la gestión de una obligación se desarrollen de manera razonable, proporcionada y respetuosa de los derechos de las personas.

Asimismo, el proyecto procura garantizar condiciones adecuadas de transparencia e información respecto del origen y composición de la deuda. Las personas deudoras deben poder conocer con claridad quién efectúa el reclamo, en representación de quién actúa, cuál es el origen de la obligación y cómo se encuentra integrado el monto exigido. Esta exigencia resulta especialmente relevante frente a la complejidad que pueden presentar las liquidaciones de deuda y a la asimetría técnica existente entre las entidades que administran carteras crediticias y las personas destinatarias de los reclamos.

El presente proyecto tiene por finalidad establecer un marco jurídico que permita compatibilizar el ejercicio de los derechos de los acreedores con la protección de la dignidad, la privacidad y los demás derechos de las personas deudoras y consumidoras.

Asimismo, la presente iniciativa reconoce como antecedentes parlamentarios diversos proyectos orientados a fortalecer la protección frente al endeudamiento de los hogares, entre ellos los expedientes 4048-D-2025, de autoría de Yutrovic y otros, y 3864-D-2026, de Castagneto y otros. En igual sentido, guarda vinculación con las iniciativas contenidas en los expedientes 972-D-2026, de Giuliano y otros; 1280-D-2026, de Cámpora y otros; y 4166-D-2026, de Olmos y otros, entre otras, que proponen la implementación de medidas y

programas destinados a atender situaciones de endeudamiento y facilitar mecanismos de alivio de la deuda familiar.

Un régimen nacional específico permitirá establecer reglas uniformes, identificar responsabilidades, prevenir prácticas abusivas y fortalecer los mecanismos de control y protección.

La recuperación legítima de créditos y la protección de los derechos de las personas deudoras no constituyen objetivos contrapuestos. Por el contrario, ambos resultan necesarios para el funcionamiento de un sistema de crédito basado en la transparencia, la seguridad jurídica y el respeto de los derechos.

Por las razones expuestas, solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de ley.

Santiago Luis Roberto
Diputado Nacional