



*H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 160 2026-2027

PROYECTO DE LEY

**El Senado y Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires
sancionan con fuerza de**

LEY

ARTÍCULO 1º: Objeto. La presente ley tiene por objeto regular las prácticas de cobranza extrajudicial de deudas en relaciones de consumo en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, garantizando el respeto al trato digno, la privacidad y los derechos de las y los consumidores, en el marco de la Ley 13.133 y la Ley Nacional 24.240. La presente ley es de orden público.

ARTÍCULO 2º: Ámbito de aplicación. Las disposiciones de la presente ley serán aplicables:

- a) a los proveedores de bienes y servicios, entidades financieras, agencias de cobranza, estudios jurídicos y cualquier tercero que, por sí o por cuenta de otro, realice gestiones de cobro de deudas derivadas de relaciones de consumo que tengan domicilio legal, establecimientos comerciales o realicen operaciones en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires;
- b) a los presuntos deudores/as con domicilio en la Provincia de Buenos Aires respecto a las cobranzas de deudas que se le reclamen.

ARTÍCULO 3º: Trato digno. Los sujetos alcanzados deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a las y los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias, o que impliquen acoso, hostigamiento, coacción o cualquier forma de presión indebida, conforme lo establecido en el artículo 4º de la 13.133.

ARTÍCULO 4º: Información en las gestiones de cobro. Toda comunicación destinada al cobro de una deuda deberá:

- a) Brindar información cierta, clara, detallada y suficiente sobre la misma.



H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires

Corresponde a E 160 2026-2027

- b) Indicar la identificación del acreedor, del gestor de cobro y su legitimación.
- c) Indicar el origen de la deuda, el monto reclamado con discriminación de capital, intereses, tasas, cargos y comisiones
- d) Los medios de contacto disponibles
- e) En caso de cesión de crédito, deberá acreditarse la notificación previa al consumidor, no pudiendo el cesionario iniciar gestiones de cobro sin dicha acreditación.

Asimismo, el proveedor deberá entregar dentro de las VEINTICUATRO (24) horas del contacto inicial con éxito, a elección del presunto deudor, por escrito a su domicilio o su casilla de correo electrónico, copia de la documentación relativa a la deuda reclamada y a la representación invocada, en caso de corresponder.

ARTÍCULO 5º: Prácticas abusivas. Se consideran prácticas abusivas, quedando prohibidas, sin perjuicio de otras que pudieran configurarse, las siguientes:

- a) Realizar comunicaciones o gestiones de cobro dirigidas a terceros ajenos a la relación de consumo;
- b) Realizar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto o similares al presunto deudor/a entre las 20.00 horas y las 08.00 horas los días lunes a viernes; los días sábados antes de las 10.00 horas y desde las 12.00 horas y días domingos, feriados y días no laborales;
- c) Ocultar la identificación o el número telefónico desde el cual se realiza la comunicación;
- d) Simular documentación judicial o utilizar expresiones que resulten intimidatorias o vejatorias;
- e) 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;
- 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) Efectuar requerimientos de pago mediante amenazas o presiones indebidas;
- h) Reiterar comunicaciones de manera abusiva;



*H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 160 2026-2027

- i) Contactar al consumidor cuando éste hubiera informado la designación de representación letrada.
- j) 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.

ARTÍCULO 6°: Medios de atención. Las y los consumidores tendrán derecho a recibir atención por parte de una persona humana. Los medios automatizados podrán utilizarse de manera complementaria, pero no podrán constituir el único canal de atención disponible. Los proveedores deberán disponer de canales de contacto gratuitos y claramente identificables.

ARTÍCULO 7°: Comunicaciones. Las comunicaciones deberán realizarse en condiciones que respeten la privacidad del consumidor, sin reiteración abusiva, debiendo garantizarse su identificación y gratuidad. Las grabaciones solo podrán efectuarse informando previamente al consumidor y no podrán ser utilizadas con fines intimidatorios o contrarios a la presente ley.

ARTÍCULO 8°: Protección de cuentas bancarias. Se prohíbe a los proveedores y entidades financieras restringir, bloquear, debitar unilateralmente o impedir la utilización de cuentas de depósito del consumidor en razón de deudas derivadas de otros productos o servicios, salvo autorización contractual expresa o disposición judicial. Esta protección se aplicará especialmente a cuentas en las que se acrediten salarios, jubilaciones, pensiones o prestaciones de carácter alimentario, conforme la normativa vigente.

ARTÍCULO 9°: Libre deuda. En los casos en que la deuda resulte inexistente o se encuentre prescripta, el proveedor o gestor de cobro deberá emitir, a solicitud del consumidor, un certificado de libre deuda dentro del plazo de veinticuatro horas, cesar toda gestión de cobro, abstenerse de efectuar débitos y gestionar la eliminación de registros en bases de datos.

ARTÍCULO 10: Reclamos. Los proveedores deberán habilitar canales telefónicos y electrónicos gratuitos para la recepción de consultas, quejas y reclamos. Deberán otorgar constancia de la gestión realizada y responder los requerimientos vinculados a



*H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 160 2026-2027

información de deuda en un plazo máximo de setenta y dos horas hábiles.

ARTÍCULO 11: Sanciones. El incumplimiento de la presente ley será sancionado conforme lo previsto en la Ley Nacional 24240 y la Ley 13.133.

ARTÍCULO 12: Autoridad de aplicación. Será autoridad de aplicación el organismo competente en materia de defensa de las y los consumidores en la Provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 13: Reglamentación. El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los noventa días de su promulgación.

ARTICULO 14: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley tiene como objeto regular las prácticas de cobranza extrajudicial de deudas en relaciones de consumo en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, garantizando el respeto al trato digno, la privacidad y los derechos de las y los consumidores, en el marco de los principios consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional, así como en la Ley 24.240 y su correlato provincial, la Ley 13.133.

Cada vez son más las familias argentinas que no logran cumplir con sus deudas, ya sea con bancos o billeteras digitales. Según la consultora 1816, el índice de impago en préstamos familiares subió del 10,6% al 11,2% entre enero y febrero. Por su parte, el retraso en las empresas tuvo un leve incremento (del 2,8% al 2,9%), dejando la morosidad total del sector privado en un 6,7%. El informe destaca que el incumplimiento de los hogares lleva 16 meses en alza, alcanzando niveles que no se veían desde 2004.

El endeudamiento contraído por los hogares argentinos crece de forma alarmante mientras los ingresos no logran alcanzar el ritmo ascendente del costo de vida. En efecto, se produce un círculo vicioso que comienza con la imposibilidad de las personas y familias de afrontar los gastos corrientes que le permitan llegar a fin de mes. Ante esa situación se recurre a contraer deudas, fundamentalmente por medio



*H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 160 2026-2027

de tarjetas de crédito, a fin de complementar los ingresos que no alcanzan.

La morosidad de las familias subió en 28 de los 30 principales bancos, que explican más del 95% de los créditos otorgados a ese segmento. De acuerdo a los datos de la Central de deudores del Banco Central, la irregularidad en la financiación otorgada por entidades no bancarias aumentó más de 2 puntos en febrero y llegó a 29,9%.

De ese modo personas jubiladas se endeudan para comprar medicamentos cada vez más inaccesibles; familias se endeudan para pagar el costo de las tarifas de servicios que crecieron estrepitosamente; personas trabajadoras se endeudan para hacer frente a los elevados aumentos del transporte público de pasajeros; muchas otras personas se endeudan exclusivamente para poder comer todos los días, comprando alimentos que siguen subiendo de precio a un ritmo superior al del incremento de sus ingresos.

Estamos frente a una situación acuciante que afecta a un porcentaje enorme y creciente de la sociedad, al que es necesario brindarle una protección efectiva de sus derechos básicos ante posibles abusos e inequidades inadmisibles en el proceso de cobro de deuda extrajudicial.

El proyecto propone, en consecuencia, establecer un marco regulatorio que delimite con claridad las conductas permitidas y prohibidas en la gestión de cobro de deudas, en consonancia con los principios legales de buena fe, razonabilidad y prohibición del abuso del derecho previstos en el Código Civil y Comercial de la Nación.

Asimismo, se incorporan obligaciones de información clara y detallada respecto de la deuda reclamada, reforzando la transparencia en las relaciones de consumo y permitiendo al consumidor conocer con precisión el origen, composición y legitimidad del crédito que se le exige. Este aspecto resulta particularmente relevante en contextos de cesión de deudas, donde con frecuencia se generan situaciones de incertidumbre o confusión sobre la identidad del acreedor.

Por su parte, se prohíben las prácticas abusivas, tales como el contacto con terceros ajenos a la relación de consumo, las comunicaciones fuera de horarios razonables, la simulación de instancias judiciales o la difusión de la condición de deudor. Estas conductas no sólo vulneran derechos individuales, sino que afectan la dignidad y la integridad personal de quienes las padecen, configurando un claro apartamiento de los estándares legales vigentes.

En igual sentido, se establecen garantías vinculadas a los medios de atención,



*H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 160 2026-2027

asegurando que las y los consumidores puedan acceder a instancias de contacto humano y canales de comunicación adecuados, evitando la utilización exclusiva de sistemas automatizados que dificulten el ejercicio efectivo de sus derechos.

Por las razones expuestas, solicito a mis pares el acompañamiento en este proyecto de ley.