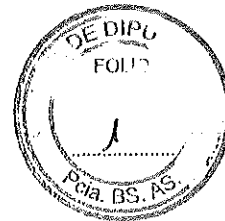




Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE

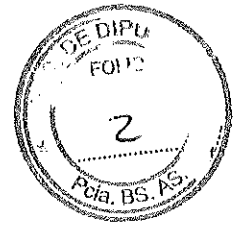
LEY

Artículo 1º: Modifíquese el artículo 2 de la Ley N° 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 2.- (Texto según Ley 15.410) El Gobierno Provincial deberá formular políticas enérgicas de protección de los consumidores y usuarios, dentro del marco constitucional de competencias, y establecer una infraestructura adecuada que permita aplicarlas. Las medidas de protección al consumidor se deberán aplicar en beneficio de todos los sectores de la población y acentuarse respecto de los consumidores hipervulnerables que pertenezcan a colectivos sociales afectados por causales de vulnerabilidad agravada, desfavorecidos o en desventaja, tales como las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, personas enfermas o con discapacidad, **personas sobreendeudadas**, entre otros, que se vean afectadas por circunstancias que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores”.

Artículo 2º: Incorpórese el Artículo 2 bis en la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**Artículo 2 BIS:** A los efectos de la presente Ley, se considerará consumidor sobreendeudado a la persona humana que se encuentre en una condición de imposibilidad de cumplimiento de sus obligaciones financieras de consumo. Esta condición será asumida bajo los siguientes criterios:



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

- a) Se presumirá la condición de hipervulnerabilidad de pleno derecho para quienes perciban ingresos mensuales inferiores a tres (3) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles y cuya deuda exigible supere el treinta y cinco por ciento (35%) de sus ingresos netos.
- b) Para aquellos consumidores cuyos ingresos superen el tope previsto en el inciso anterior, se podrá reconocer la condición de sobreendeudado cuando se acredite que la carga de deuda compromete la capacidad de subsistencia de su grupo familiar o el acceso a bienes y servicios básicos.

No se considerará condición de sobreendeudamiento si se verifica que las deudas reclamadas tienen origen en inversiones comerciales, actividades empresariales o en la adquisición de bienes suntuarios o de lujo”.

Artículo 3°: Modifíquese el artículo 3 de la Ley N° 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 3.- (Texto según Ley 15410) La acción gubernamental de protección a los consumidores y usuarios tendrá, dentro del marco constitucional de competencias entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los standards mínimos de calidad.
- b) Políticas de acceso al consumo.
- c) Programas de educación e información al consumidor y promoción a las organizaciones de consumidores.
- d) Políticas de solución de conflictos y sanción de abusos.
- e) Políticas de control de servicios públicos.
- f) Políticas sobre consumo sustentable.
- g) Políticas de inclusión y mayor protección en favor de los colectivos de consumidores hipervulnerables.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

f) Políticas de información y capacitación financiera en favor de proteger a consumidores.

Artículo 4º: Incorpórese el Título V BIS en la Ley 13.133, el cual se denominará "De la Cobranza Extrajudicial de Deudas", el cual quedará integrado por los artículos 18 BIS, 18 TER, 18 QUATER, 18 QUINQUIES y 18 SEXIES, quedando redactado de la siguiente manera:

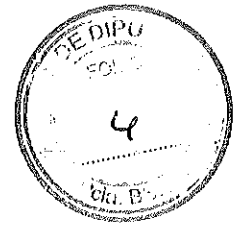
"TÍTULO V BIS: DE LA COBRANZA EXTRAJUDICIAL DE DEUDAS

Artículo 18 BIS: Las personas humanas o jurídicas, domiciliadas legalmente o que ejerzan su actividad comercial en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, realizando gestiones de cobranza extrajudicial de deudas, ya sean acreedores originales o terceros autorizados que procuren el cobro de deudas ajenas en mora, vinculadas a relaciones de consumo, y quienes adquieran cartera de deudores con la misma finalidad, deberán ejercer y realizar su accionar bajo los principios que emanan de la presente Ley.

Artículo 18 TER: A los fines de la presente Ley, se entenderá como comunicación con el presunto deudor, al contacto que el Agente de cobranza extrajudicial 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 cualquier medio que no afecte al trato digno.

Artículo 18 QUATER: Deber de información. Al contactar al presunto deudor moroso, el agente de cobranza informará su nombre completo o razón social, DNI o CUIT, y la persona humana o jurídica para quien gestiona el cobro, 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) La documentación que da origen al reclamo, la cual deberá estar a disposición del deudor moroso;



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

- c) Detalle del monto de la deuda, discriminando deuda original, intereses, costo de gestión de cobranza y otros adicionales contemplados;
- d) Fecha a partir de la cual se incurrió en mora;
- e) Toda información que resulte necesaria para hacer efectivo el pago a los efectos de la cancelación de la deuda reclamada.

Artículo 18 QUINQUIES: Prohibiciones en la notificación. Queda expresamente prohibido:

- a) Reiterar comunicaciones que hostiguen al deudor en mora como método de cobranza;
- b) Notificar por parte del agente de cobranza 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. Como única excepción se entenderá al expreso requerimiento del sujeto reclamado, que haya dispuesto 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 queden 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



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

antecedentes financieros personales ni a la Central de Deudores del Sistema Financiero del Banco Central de la República Argentina;

g) 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. Asimismo, se deberán de abstener de informar a terceros ajenos al propio deudor el objeto y monto de la deuda reclamada.


h) 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, y los días sábados con anterioridad a las 8.00 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.

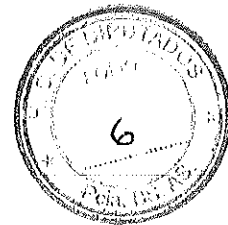
Artículo 18 SEXIES: El incumplimiento de las disposiciones referidas en el presente Título será considerado faltan grave, siendo pasible de las sanciones previstas en la presente Ley”.

Artículo 4°: Incorpórese el artículo 21 BIS a la Ley N° 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**Artículo 21 BIS:** La autoridad de aplicación establecerá mecanismos para la rehabilitación financiera del consumidor sobreendeudado”.

Artículo 5°: Comuníquese al Poder Ejecutivo.


VACCAZEZA SILVINA
Diputada
Bloque UCR - Cambio Federal
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

FUNDAMENTOS

El presente proyecto viene a poner la atención en dos aspectos que actualmente atraviesan a miles de bonaerenses.

Por un lado, el sobreendeudamiento, que es aquello que se da cuando el consumidor alcanza un grado de deuda que no le permite afrontar los pagos, comprometiendo su sustento mínimo vital.

Actualmente, es un grave problema que recae sobre economías domésticas. El Banco Central de la República Argentina (BCRA) informó que la morosidad de las familias, explicada principalmente por los préstamos personales y las líneas con garantía prendaria, alcanzó en diciembre de 2025 el 9,3%, su peor nivel desde 2010. En términos concretos, más de 9 de cada 100 hogares presentan dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras.

Según datos del Banco Central de la República Argentina a febrero de 2026, la irregularidad en el cumplimiento de las obligaciones financieras refleja una profunda asimetría en el mercado. Mientras que la mora en el sector de las empresas se situó en un 2,9%, el nivel de irregularidad en las familias escaló al 11,2%. Esta brecha se vuelve aún más crítica cuando se analiza el comportamiento de las entidades no financieras y billeteras digitales, donde la mora se dispara al 24,6%, duplicando ampliamente el promedio del sistema tradicional.

Esta disparidad evidencia que el problema afecta de manera regresiva a los sectores de menores recursos, quienes han debido recurrir al crédito no como una herramienta de inversión, sino como un ingreso complementario para cubrir necesidades básicas. Actualmente, 1 de cada 4 personas endeudadas presenta dificultades para cancelar sus compromisos, y la situación es especialmente crítica en los préstamos de menor cuantía, donde la morosidad es significativamente superior a la de los créditos de mayor volumen.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

Ante este escenario, resulta imperativo reconocer al consumidor sobreendeudado como un sujeto hipervulnerable y regular las prácticas de cobranza extrajudicial que, ante el aumento de la irregularidad de cartera, han derivado en métodos de hostigamiento sistémico.

El proyecto no pretende incentivar el incumplimiento, sino garantizar que el recupero de deudas se realice bajo principios de trato digno y respeto a la privacidad, evitando que el pasivo financiero se convierta en una causa de exclusión social permanente. La creación de mecanismos de rehabilitación financiera es, en última instancia, una medida de orden público necesaria para preservar la paz social y la integridad de las economías domésticas en la Provincia de Buenos Aires

Por ese motivo, este proyecto propone actualizar la ley específica en defensa del consumidor y del usuario de la Provincia de Buenos Aires, consagrando un derecho a favor de los consumidores, estableciendo mecanismos de información e incluso, la posibilidad de desarrollar un procedimiento especial, a los fines de propender a la rehabilitación financiera del consumidor de forma ágil y expeditiva, para lograr salir de situaciones de pasivo económico y financiero, al encontrarse muchas veces en el veraz del Banco Central de la República Argentina, lo que imposibilita el acceso al crédito y financiamiento.

Por otro lado, la incorporación referida a regular las cobranzas extrajudiciales iguala la protección que tienen los consumidores en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde existe desde el año 2019 la Ley 6.171 que atiende específicamente esta temática.

Lo que se propone es lograr una protección tanto de la privacidad e intimidad del deudor, como una verosimilitud y certeza acerca de la obligación en sí que tiene la persona. Asimismo, se busca frenar las llamadas indiscriminadas que sufren miles de bonaerenses, quienes son contactados en horarios de descanso o mediante sus empleadores y familiares, quienes no revisten la calidad de garantes o codeudores, para obtener el pago de presuntas deudas.



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

Actualmente, nuestra Ley 13.133 constituye una herramienta fundamental, pero el dinamismo de la realidad y la sofisticación de las prácticas de recupero de mora han dejado al descubierto un vacío legal: el hostigamiento y el acoso sistémico.

Es la propia Constitución de la Provincia, la que en su artículo 38 dispone que "La Provincia proveerá a la educación para el consumo, **al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos** y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores".

El presente proyecto de ley tiene como objetivo primordial adecuar y fortalecer el marco normativo de protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.

Es dable destacar que este proyecto no busca fomentar el incumplimiento de las obligaciones, sino asegurar que el ejercicio de un derecho (el cobro de una deuda) no se transforme en un abuso de derecho que afecte la paz social y la integridad de las familias bonaerenses.

Por los motivos expuestos, y con el convencimiento de que estamos ante una demanda social impostergable, solicito a mis pares acompañen el presente Proyecto de Ley.



VACCAREZZA SILVINA
Diputada
Bloque UCR - Cambio Federal
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.