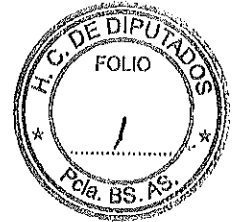




Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

PROYECTO DE LEY

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

CAPÍTULO I – Objeto, alcance, definiciones y principios

Artículo 1° – Objeto. Créase el Sistema Bonaerense de Protección frente al Endeudamiento de Consumo, el Endeudamiento Digital y las Cobranzas Abusivas, destinado a prevenir y abordar el sobreendeudamiento por consumo, regular prácticas de crédito digital y cobranzas extrajudiciales, garantizar derechos ante decisiones automatizadas y fortalecer herramientas públicas territoriales de orientación y desendeudamiento.

Artículo 2° – Orden público y alcance territorial. La presente ley es de orden público en el territorio de la Provincia de Buenos Aires y se aplica a toda relación de consumo vinculada a: (a) crédito, financiación y/o pago en cuotas; (b) tarjetas, préstamos personales, adelantos de efectivo, BNPL, billeteras y proveedores de servicios de pago (PSP); y (c) gestión y/o cobranzas extrajudiciales de deudas de consumo, incluidas cobranzas automatizadas. Su aplicación se entiende sin perjuicio de las competencias federales y de las normas nacionales vigentes.

Artículo 3° – Autoridad de Aplicación. Será Autoridad de Aplicación la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios, o el organismo que en el futuro la reemplace, con facultades de fiscalización, prevención, sanción, adopción de medidas urgentes, coordinación con municipios y Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

Artículo 4° – Definiciones. A los fines de la presente ley se entiende por: (a) crédito digital: oferta u otorgamiento de crédito por apps, plataformas o canales electrónicos; (b) PSP: proveedor de servicios de pago y/o billetera digital; (c) BNPL



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

(por sus siglas en inglés Buy Now, Pay Later): modalidad de financiación por cuotas en el punto de venta o plataforma; (d) sobreendeudamiento: situación en la cual la carga financiera del hogar por deudas de consumo compromete de manera regular la atención de necesidades esenciales; (e) cobranza automatizada: comunicaciones masivas o automatizadas (bots, mensajes programados, discadores, WhatsApp, SMS, correo electrónico); (f) decisión automatizada: decisión parcial o total basada en procesos automatizados (scoring, perfiles, IA) que incida en el acceso al crédito o sus condiciones.

Artículo 5°: – Principios. Rigen trato digno, buena fe, información clara, transparencia del costo total, prevención del daño, proporcionalidad, privacidad y minimización de datos, accesibilidad territorial y digital, no discriminación y rehabilitación económica del consumidor.

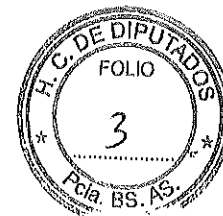
CAPÍTULO II – Protección en el crédito digital, PSP y BNPL

Artículo 6°: – Ficha de costo total. Antes de contratar, el proveedor deberá exhibir una Ficha de Costo Total simple y destacada con CFT, tasas, comisiones, cargos, punitivos, ejemplo de cuotas, costo final total y condiciones de refinanciación/renovación. La omisión o falsedad constituye infracción grave.

Artículo 7° – Consentimiento reforzado. Se prohíben casillas pre-tildadas, aceptaciones tácitas por silencio y renovaciones automáticas sin confirmación expresa. Toda refinanciación, renovación, ampliación de límite o débito automático requerirá confirmación expresa, registrable y con constancia.

Artículo 8° – Revocación simple de débitos. El consumidor podrá revocar en forma inmediata débitos automáticos asociados a una operación de consumo. El proveedor deberá ofrecer mecanismo digital y canal alternativo no digital, con constancia inmediata. La revocación no impide la discusión de la deuda por vías legales y administrativas, pero prohíbe el cobro por débito sin consentimiento vigente.

Artículo 9° – Permisos mínimos y datos. Se prohíbe condicionar el crédito al acceso a datos no necesarios (contactos, galería, micrófono, ubicación permanente u



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

otros). El tratamiento de datos deberá ajustarse a la normativa de protección de datos personales.

Artículo 10° – Capacidad de pago. Los proveedores deberán evaluar razonablemente la capacidad de pago y advertir cuando la carga financiera resulte incompatible con parámetros prudenciales definidos por la Autoridad de Aplicación.

Artículo 11° – Costos ocultos. Se prohíben cargos, comisiones, seguros u otros conceptos no solicitados o no informados. El consumidor podrá exigir reversión y reintegro inmediato.

CAPÍTULO III – Cobranzas extrajudiciales y cobranzas automatizadas

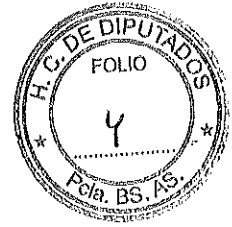
Artículo 12° – Identificación y desglose. En el primer contacto, por cualquier canal, deberá informarse identidad, acreedor original, origen de la deuda, monto discriminado (capital, intereses, cargos), fecha de mora, cesiones y canal gratuito para documentación.

Artículo 13° – Límites de contacto. La Autoridad de Aplicación fijará franjas horarias y frecuencia máxima. Se prohíbe el contacto en horarios de descanso y toda conducta hostigante.

Artículo 14° – Prácticas prohibidas. Se prohíbe: contactar terceros o grupos; simular comunicaciones judiciales o amenazas de embargo sin actuación judicial; escraches; intimidación o lenguaje degradante; y exigir pagos por canales no trazables o sin comprobante.

Artículo 15° – Pausa por documentación. Ante desconocimiento o pedido de documentación, se suspenderán comunicaciones de cobranza por el plazo mínimo reglamentario hasta entregar respaldo suficiente.

Artículo 16° – Registro de comunicaciones. Deberá conservarse registro de comunicaciones por el plazo reglamentario. Las cobranzas automatizadas deberán permitir identificar responsables y cesar inmediatamente ante solicitud del consumidor.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

CAPÍTULO IV – Derechos ante scoring y decisiones automatizadas

Artículo 17° – Derecho a saber. El consumidor tiene derecho a conocer si una decisión crediticia fue adoptada total o parcialmente mediante procesos automatizados.

Artículo 18° – Explicación y revisión humana. El consumidor podrá solicitar explicación comprensible de criterios relevantes y revisión humana cuando se niegue crédito, se reduzcan límites o empeoren condiciones, sin revelar secretos comerciales, en los términos que reglamente la Autoridad de Aplicación.

Artículo 19° – No discriminación y auditorías. Se prohíbe discriminación arbitraria. La Autoridad de Aplicación podrá auditar por muestreo modelos y decisiones automatizadas, bajo confidencialidad cuando corresponda.

Artículo 20° – Reportes agregados. Los proveedores presentarán reportes agregados, sin datos personales, sobre decisiones automatizadas, denegaciones y reclamos vinculados, conforme reglamentación.

CAPÍTULO V – Registro provincial y control

Artículo 21° – Creación del Registro. Créase el Registro Provincial de Proveedores de Crédito Digital, BNPL, Gestión de Deudas y Cobranzas Extrajudiciales de Consumo, incluyendo compradores o cesionarios de cartera

Artículo 22° – Inscripción obligatoria. La inscripción será obligatoria para operar en territorio provincial en actividades alcanzadas, según reglamentación. La falta de inscripción habilita sanciones agravadas y medidas preventivas.

Artículo 23° – Obligaciones registrales mínimas. Deberán informarse canales de contacto, políticas de cobranza, responsables y, en caso de cesión, cadena de titularidad y documentación básica de respaldo.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

EXPTE. D- 1784 120-27



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

Artículo 24° – Publicidad responsable del crédito. La Autoridad de Aplicación podrá dictar pautas de publicidad responsable con enfoque preventivo del sobreendeudamiento, incluyendo obligación de exhibir CFT y costo final en toda oferta.

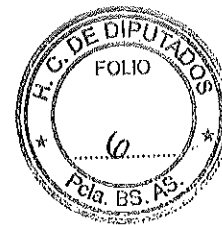
CAPÍTULO VI – Herramientas públicas territoriales

Artículo 25° – Programa Provincial de Alivio. Créase el Programa Provincial de Alivio del Endeudamiento de Consumo para hogares sobreendeudados por consumo esencial, con el objeto de posibilitar la reprogramación y/o regularización de las deudas de las personas humanas y sus familias en situación de mora o riesgo de insolvencia, resguardando el acceso a bienes y servicios esenciales y la estabilidad económica del hogar. La reglamentación determinará mecanismos de asistencia y herramientas de alivio financiero, así como criterios de priorización.

En su ámbito funcionarán:

- a) la Ventanilla Única de Protección y Desendeudamiento, coordinada por la Autoridad de Aplicación, en articulación con los Municipios y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), con acceso presencial y digital. La misma tendrá por objeto: brindar orientación, diagnóstico, asistencia en reclamos, mediación y acompañamiento integral a personas y hogares en situación de sobreendeudamiento, especialmente cuando se encuentren comprometidos consumos esenciales.
- b) el Observatorio Provincial de Endeudamiento de Hogares, destinado a la elaboración de informes periódicos, producción de datos agregados y formulación de recomendaciones para el diseño, monitoreo y evaluación de políticas públicas vinculadas al endeudamiento de consumo.

La Autoridad de Aplicación podrá incorporar nuevas funciones, dispositivos de asistencia, mecanismos de prevención, articulaciones institucionales y convenios con organismos públicos, universidades, asociaciones de consumidores, entidades financieras y organizaciones comunitarias, a fin de fortalecer las políticas de protección y desendeudamiento previstas en la presente ley.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

Artículo 26° – Fondo Provincial. Créase el Fondo Provincial de Protección y Alivio del Endeudamiento de Consumo, el que estará integrado por partidas presupuestarias, recuperos, aportes, convenios y un porcentaje de las multas aplicadas en la presente ley y en la normativa provincial de defensa de consumidores y usuarios.

El Fondo podrá destinarse a:

- a) compensación y subsidio de tasas de interés;
- b) programas de refinanciación y alivio financiero;
- c) asistencia territorial y fortalecimiento institucional de Municipios y OMIC;
- d) programas de educación financiera y prevención del sobreendeudamiento;
- e) financiamiento de acciones, dispositivos y herramientas vinculadas a la implementación de la presente ley.

La Autoridad de Aplicación establecerá los mecanismos de administración, asignación y control del Fondo, pudiendo articular su ejecución con organismos provinciales, municipales y entidades públicas con competencia en la materia.

Artículo 27° – Convenios con Banco Provincia. Autorízase al Poder Ejecutivo a celebrar convenios con Banco Provincia y otras entidades públicas o mixtas con el fin de implementar líneas de refinanciación social, mecanismos de alivio y herramientas de asistencia financiera para personas y hogares sobreendeudados, garantizando condiciones sostenibles de cuota, transparencia y protección de los derechos de las y los consumidores.

CAPÍTULO VII – Infracciones y medidas

Artículo 28° – Sanciones. Las infracciones se sancionarán conforme el régimen provincial de defensa del consumidor, con agravantes por reincidencia, cobranza automatizada hostigante, uso de permisos intrusivos, costos ocultos y operación no registrada.

Artículo 29° – Medidas preventivas urgentes. La Autoridad de Aplicación podrá ordenar cese inmediato de hostigamiento, suspensión de débitos sin



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

consentimiento, rectificación de información y demás medidas proporcionales de prevención del daño.

CAPÍTULO VIII – Disposiciones finales

Artículo 30° – Reglamentación. El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro del ciento veinte (120) días de su publicación.

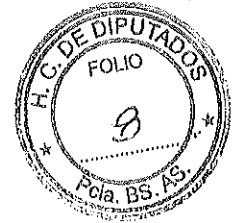
Artículo 31° – Vigencia. La presente ley entrará en vigencia a los treinta (30) días de su publicación en el Boletín Oficial.

Artículo 32° – Comuníquese. Comuníquese al Poder Ejecutivo.


Noelia Saavedra
Diputada
Bloque Unión por la Patria
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley tiene por objeto la creación del Sistema Bonaerense de Protección frente al Endeudamiento de Consumo, el Endeudamiento Digital y las Cobranzas Abusivas, como una respuesta concreta del Estado provincial para enfrentar una problemática que hoy atraviesa de manera profunda a las familias bonaerenses: el creciente sobreendeudamiento de los hogares y la expansión de prácticas abusivas en el mercado del crédito, particularmente en entornos digitales.

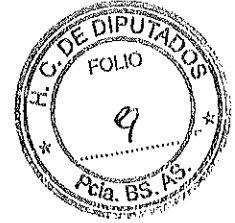
La iniciativa se inscribe, en primer lugar, en el mandato constitucional establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional y el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que reconocen a las y los consumidores como sujetos de derecho y obligan al Estado a garantizar la protección de sus intereses económicos, el acceso a información adecuada y condiciones de trato digno y equitativo. En el plano internacional, el reconocimiento de la vulnerabilidad estructural de los consumidores ha sido incorporado en el ámbito del MERCOSUR, donde se ha destacado la necesidad de desarrollar políticas específicas para prevenir y abordar el sobreendeudamiento, especialmente en relación con consumidores hipervulnerables. Dichas directrices enfatizan principios como la buena fe, el préstamo responsable, la dignidad de la persona humana, la eficacia de los procedimientos y la sostenibilidad de las soluciones.

Sin embargo, estos principios hoy se ven gravemente amenazados por el contexto económico vigente. Lejos de tratarse de un fenómeno aislado o coyuntural, el sobreendeudamiento se ha consolidado como una de las principales estrategias de supervivencia de los hogares frente a la caída del poder adquisitivo, el deterioro del empleo y el aumento sostenido del costo de vida.

En octubre de 2025, la irregularidad en los créditos de familias argentinas alcanzó el 7,8%, el nivel más alto en dos décadas, triplicando los valores del año anterior. En la Provincia de Buenos Aires, la situación resulta aún más crítica: la morosidad de los hogares alcanzó el 12,8%, superando ampliamente la media nacional, mientras que alrededor de 1,4 millones de bonaerenses se encuentran en situación de riesgo crediticio medio o alto.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

Particularmente preocupante es el caso de las juventudes. El acceso al crédito en personas de entre 18 y 21 años se ha duplicado en el último año, pero este proceso de inclusión financiera se encuentra acompañado por altos niveles de mora, que alcanzan aproximadamente el 40% en este segmento. Ello configura un escenario en el cual el crédito se transforma en una trampa que condiciona tempranamente las trayectorias económicas de las personas.

A su vez, el crecimiento exponencial del crédito digital, de las plataformas fintech y de los proveedores no bancarios ha profundizado estas desigualdades. Se trata de un mercado que ofrece acceso rápido y masivo al financiamiento, pero que muchas veces lo hace sin evaluar la capacidad de pago, con tasas elevadas, costos ocultos y condiciones poco transparentes. Los niveles de mora en este sector alcanzan cifras alarmantes, superando ampliamente a las del sistema financiero tradicional.

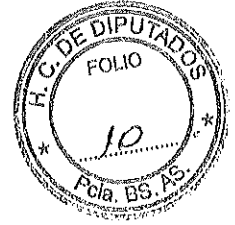
A ello se suma la proliferación de prácticas de cobranza abusivas que lesionan derechos fundamentales. Las comunicaciones hostigantes, la utilización de mecanismos automatizados sin control, el contacto con terceros, las amenazas o la simulación de instancias judiciales constituyen formas de violencia económica que afectan la dignidad de las personas y agravan las situaciones de vulnerabilidad.

Frente a este escenario, resulta imprescindible señalar que el Estado nacional ha adoptado decisiones que implican un claro retroceso en materia de protección de los consumidores. La derogación de normas que regulaban las prácticas de cobranza y que establecían mecanismos de prevención del sobreendeudamiento ha dejado a millones de personas en una situación de mayor desprotección. Así, mientras el Gobierno Nacional promueve la desregulación, la retirada del Estado y la lógica de mercado como única organizadora de la vida social, las consecuencias recaen sobre las familias trabajadoras, que se ven empujadas a endeudarse para cubrir necesidades básicas.

El crédito no puede ser un mecanismo de exclusión ni de disciplinamiento social, sino una herramienta al servicio del desarrollo individual y social. Por ello, el Estado provincial tiene la responsabilidad de intervenir para garantizar condiciones justas, transparentes y sostenibles en las relaciones de consumo.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

Es por todo esto, que el presente proyecto de Ley propone un abordaje integral que articula medidas preventivas, regulatorias y de asistencia. No sólo apunta a mitigar los efectos del sobreendeudamiento, sino también a prevenir su generación, promoviendo un modelo de crédito responsable y sostenible. Asimismo, reconoce que el endeudamiento vinculado a bienes y servicios no puede analizarse únicamente en términos económicos, sino que requiere un tratamiento diferenciado, entendiéndolo como una problemática que afecta el acceso a derechos fundamentales, especialmente cuando se vincula con el consumo de bienes y servicios esenciales.

En definitiva, la presente iniciativa se inscribe en la obligación del Estado de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, prevenir situaciones de vulnerabilidad y promover condiciones de equidad en el mercado. Frente a un escenario de creciente financiarización de la vida cotidiana y deterioro de las condiciones económicas de los hogares, resulta imprescindible dotar a la Provincia de herramientas normativas adecuadas. Porque cuando el mercado falla, el Estado no puede retirarse; por el contrario, debe intervenir para equilibrar las desigualdades y proteger a quienes más lo necesitan.

Por todo lo expuesto, solicito a mis colegas legisladores acompañar el presente proyecto de ley.


Noelia Saavedra
Diputada
Bloque Unión por la Patria
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.