

LEGISLATURA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

PONER LÍMITES AL HOSTIGAMIENTO POR DEUDAS

Reforma integral a la Ley 6171 para proteger el trato digno, la intimidad personal y
terminar con los aprietes y las cobranzas abusivas.

Dip. Leandro Santoro • Comisión de Defensa de Consumidores y Usuarios

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA EN CABA

343.254

Personas en mora formal
en la Ciudad

10%

Tasa global de morosidad
(29,3% en billeteras
virtuales)

\$4,1 M

Monto promedio de deuda
por persona

73%

Endeudamiento para
subsistencia y comida

UNA CRISIS DE SOBREENDEUDAMIENTO

Las familias porteñas no se endeudan por gastos de lujo, sino para pagar alimentos, alquileres y remedios. Los sectores de ingresos medios y bajos comprometen hasta el 48% de sus ingresos solo en pagar cuotas.

PRINCIPIO RECTOR DE LA LEY

Tener una deuda no quita derechos. Una obligación civil de consumo jamás autoriza a desatar persecución psicológica, asedio en el trabajo o intimidaciones sobre los seres queridos.

LA INDUSTRIA DEL ACOSO Y LA EXTORSIÓN EMOCIONAL

LA GESTIÓN ABUSIVA

Estudios que gestionan los cobros o compran carteras por un porcentaje de la deuda original de forma casi anónima.

Sistemas de cobros automatizados y bots de IA que bombardean teléfonos.

Empresas que gestionan deudas propias a través de departamentos internos de cobranza y que no están alcanzados por la Ley 6171.

TÁCTICAS EXTORSIVAS SOBRE LA CIUDADANÍA

Asedio a terceros: Llamados al jefe, compañeros de trabajo, parientes mayores o vecinos para generar vergüenza social.

Simulación penal: Amenazas falsas con causas de "estafa", "allanamientos inminentes" o embargos sin orden de un juez.

Comisiones inventadas: Exigir "honorarios extrajudiciales" inflados y retener el certificado de libre deuda.

LOS 5 PILARES DE LA REFORMA

1. LICENCIA Y CAUCIÓN

Habilitación oficial por 2 años y seguro de caución obligatorio para responder por daños al consumidor.

2. ALCANCE TOTAL

Todos los acreedores están sometidos a las mismas obligaciones mediante el Registro de Cobranza Interna.

3. TOPES CLAROS PARA EL CONTACTO

Topes de contacto diario, franjas de descanso protegidas y prohibición de acosar al entorno familiar.

4. FRENO AL FRAUDE

Suspensión inmediata de la gestión de cobro por 30 días ante robo de identidad y tope de cuota del 20% del salario neto.

5. SANCIONES REALES

Multas actualizadas en Canastas Básicas (CBT), penalidades a las agencias y clausura por reincidencia.

MODIFICACIÓN DEL PROYECTO INTEGRAL - VENTAJAS

EJE REGULATORIO

LEY 6171 VIGENTE (2019)

PROYECTO DE MODIFICACIÓN INTEGRAL

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Solo regula agencias tercerizadas. Excluye la cobranza interna de los acreedores.

UNIVERSAL

Mismas reglas para agencias externas y departamentos internos.

CONTROL PREVIO A LA GESTIÓN DE COBRO

La ley actual no exige registro de quienes desarrollan gestiones de cobranzas, ni obligaciones para operar, ni resarcimientos a los hostigados.

PREVENTIVO

Registros de autorizados a la gestión de cobranza, licencias obligatorias bianuales y seguro de caución patrimonial por si incumplen.

TECNOLOGÍA E IA

Vacío normativo frente a bots, nuevas tecnologías y uso de IA.

REGULADO

Identificación de bots, derecho a revisión humana y responsabilidad de un profesional matriculado.

SANCIONES

Multas fijas licuadas por inflación.

INDEXADAS EN CBT

Multas atadas a la Canasta Básica Total (INDEC) y clausura de canales.

ROBO DE IDENTIDAD O DEUDAS NO TOMADAS POR EL USUARIO

EL PROBLEMA CONCRETO: LA DEUDA INEXISTENTE

Estafas digitales, robo de datos o cuentas fantasma abiertas a nombre de una víctima.

QUÉ CUBRÍA LA LEY 6171 (2019)

Vacíos por el contexto de sanción: No existía mecanismo de revisión ante el intento de cobro de deudas desconocidas por el usuario o robo de identidad. Las personas debían litigar o pagar para que no las acosaran ni las expusieran en sistemas de información financiera por deudas que no tomaron o producto de estafas virtuales.

CÓMO LO SOLUCIONA EL PROYECTO

Freno inmediato de 30 días: si el usuario denuncia robo de identidad o intención de cobro de una deuda no tomada, se suspende la gestión del cobro. El acreedor debe probar el contrato original; si no lo aporta en 30 días, la deuda cae definitivamente y se limpia el historial crediticio bajo apercibimiento de falta muy grave.

ALCANCE: EMPRESAS DE SERVICIOS, BANCOS, FINANCIERAS Y AGENCIAS DE COBRO POR IGUAL

COBRANZA INTERNA DE ACREEDORES

Bancos, billeteras virtuales y cadenas comerciales

Tienen que inscribirse y declarar los medios por los que gestionaran la cobranza.

Los departamentos de cobranza internos deberán cumplir con los límites horarios.

Suspensión de hasta 90 días del departamento interno si comete abusos.

AGENCIAS DE COBRANZA TERCERIZADAS

Estudios de recupero y fideicomisos financieros

Licencia habilitante bianual: La agencia deberá registrarse y le otorgaran un Número Único que deba exhibir en toda comunicación.

Caución obligatoria para responder por multas y daños directos.

Responsabilidad solidaria: El banco acreedor responde si terceriza en agencias no habilitadas o no declaradas para la gestión de cobro.

TU DERECHO A SABER

Derecho a la Información en Cada Etapa del Cobro

PREVENCIÓN

Educación y Asistencia Pública.

Campañas de asesoramiento sobre límites legales y derechos.

Asesoramiento gratuito para reestructurar deudas familiares antes de firmar planes inviables.

DURANTE

Cuentas Claras desde el inicio de la gestión de cobro.

Identificación de licencia, matrícula y acreedor.

Desglose obligatorio por escrito: capital, tasa de interés y gastos.

Prohibido inventar recargos o retener el libre deuda.

SI TENES DUDAS CUANDO TE CONTACTAN

Registro Digital en Tiempo Real

El acreedor deberá informarle al usuario y publicar en un registro público quién y por qué medios lo van a contactar para el cobro.

Buscador web ciudadano para verificar si el contacto es oficial o un intento de estafa.

Notificación obligatoria si habla un bot o IA.

FRENTE AL ABUSO

Publicidad y Consecuencias

Incorporación de la agencia o departamento en el Registro Público de Infractores.

Publicación de condenas por acoso a costa de la empresa.

Denuncia directa al Tribunal de Disciplina del CPACF para los abogados infractores

LÍMITES AL HOSTIGAMIENTO

TOPES DE CONTACTO

Máximo 1 contacto al día y 2 semanales por deuda. Si el usuario atiende, prohibido volver a llamar en la misma jornada.

FRANJAS DE DESCANSO

Prohibido comunicarse de 20:00 a 08:00 hs. Sábados después de las 12:00 hs. Domingos y feriados: veda total 24 hs.

INTIMIDAD LABORAL

Prohibido llamar a empleadores, compañeros de trabajo, parientes o garantes no firmantes de la deuda.

CERO NÚMEROS OCULTOS

Prohibidas llamadas privadas. Líneas no registradas en el validador oficial constituyen falta grave directa.

NO PUEDE TENER APARIENCIA JUDICIAL

Prohibido hacer gestiones de cobranza haciendose pasar por organismos del poder judicial.

MANIOBRAS ILEGALES

COACCIONES EXPRESAMENTE PROHIBIDAS

Prohibido amenazar al usuario con acusaciones de "fraude" o "estafa" para intimidar con el cobro de la deuda.

Documentos judiciales y cédulas falsificadas: Prohibido enviar documentos con apariencia de resoluciones judiciales.

Amenazas de despojo: Prohibido intimidar con remates de vivienda o embargos sin mandamiento judicial.

TRANSPARENCIA Y LIBRE DEUDA INMEDIATO

Desglose por escrito: Obligación de detallar capital original, tasa de interés y cargos documentados.

Nulidad de comisiones inventadas: Honorarios o gastos no informados desde el inicio son nulos de pleno derecho.

Entrega de Libre Deuda: Prohibido retener el certificado de cancelación exigiendo comisiones extras.

DESENDEUDAMIENTO Y MEDIACIÓN

TOPE DE CUOTA AL 20%

En cualquier plan de refinanciación, la cuota mensual no podrá superar el 20% del salario neto o haber mínimo.

MEDIACIÓN PÚBLICA GRATUITA

Si el usuario quiere pagar, se crea una Mesa de conciliación bajo la Ley 757 con efecto suspensivo automático de los llamados y quita de punitorios.

IMPACTO EN 72 HORAS

Todo acuerdo pactado debe reflejarse en los sistemas en 72 hs con constancia digital; prohibido reanudar cobros por demoras internas.

SALUD MENTAL Y ESCUCHA

Protocolo de primera escucha y derivación prioritaria hacia CeSACs y centros de salud ante cuadros de estrés agudo.

SI RECLAMAN MILLONES, TIENEN QUE EXPLICAR DE DÓNDE SALEN

Claridad Financiera

DESGLOSE ESCRITO

Separación obligatoria de capital original e intereses.

PRUEBA PREVIA

Prohibido inflar montos sin justificación documental.

CERO CARGOS OCULTOS

Gastos no informados en el primer contacto son nulos.

DIFUSIÓN DE LA PRESENTE LEY

Los departamentos o agencias de cobranza deberán remitir copia de la Ley durante el primer contacto para garantizar que el usuario conozca sus derechos.

PROTOCOLO DE PRIMERA ESCUCHA Y CONTENCIÓN

El hostigamiento telefónico constante provoca angustia severa, cuadros de estrés, insomnio y deterioro en la convivencia familiar. La ley reconoce por primera vez esta afectación en la salud de las personas.

Se crea un Protocolo de Asistencia Psicosocial gratuito en el ámbito de Defensa al Consumidor, con personal capacitado para brindar contención inicial y derivación directa a la red pública de Salud Mental (CeSACs y Hospitales de la Ciudad).

La intervención es absolutamente voluntaria y confidencial: pedir contención no afecta tu trámite legal ni implica reconocer deudas.

RÉGIMEN SANCIONATORIO

Autoridad de aplicación: Defensa al consumidor de CABA

GRAVEDAD

CONDUCTAS TIPIFICADAS

SANCIONES APLICABLES

FALTA LEVE

Incumplimientos formales menores de deberes de información sin perjuicio patrimonial directo.

Multa de 0,5 a 20 CBT (Canasta Básica Total Hogar 3).

FALTA GRAVE

Violación a topes de contacto, llamadas fuera de horario o uso de canales no declarados.

Multa de 20 a 200 CBT y/o suspensión temporal de licencia por hasta 90 días.

FALTA MUY GRAVE

Cobrar sin licencia oficial, acoso a jubilados/discapacitados o simular órdenes judiciales.

Multa de 200 a 2.100 CBT, revocación de licencia e inhabilitación por 5 años.

ACOSO SISTEMÁTICO

Práctica extorsiva reiterada y organizada contra la salud o dignidad de las familias.

Tope de 2.100 CBT + Clausura del canal por 365 días + Publicación en registros de infractores.

COMPROMISO CON EL TRATO DIGNO

COBRAR NO PUEDE SER HOSTIGAR

El proyecto no promueve el no pago de las deudas: establece que ningún vecino de la Ciudad ni su familia deba vivir con miedo, vergüenza o angustia por una obligación económica que no esta pudiendo pagar.

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires • Proyecto de Ley