PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Artículo 1 ° .-El Poder Ejecutivo informará, a través de los organismos correspondientes, en un plazo máximo de 30 (treinta) días de recibida la presente sobre los siguientes puntos referidos a la implementación de las leyes N°6171 Y N°6271 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

a) Qué acciones concretas se han llevado adelante para la implementación efectiva de las Leyes N° 6171 y su modificatoria N° 6271.

b) Si se han dictado normas reglamentarias, protocolos o disposiciones internas para su aplicación. En caso afirmativo, remita copia.

c) Qué áreas específicas del Gobierno de la Ciudad tienen a su cargo el control y fiscalización de la actividad de los agentes de cobranza extrajudicial.

d) Si existe un registro oficial de agentes de cobranza extrajudicial que operan en la Ciudad. En caso afirmativo, detalle cantidad de inscriptos y criterios de registración.

II. Sobre control y fiscalización

e) Cantidad de inspecciones, auditorías o controles realizados en el período 2023–2025 respecto de agentes de cobranza.

f) Criterios utilizados para la selección de los sujetos controlados.

g) Si existen mecanismos de control específicos sobre:

- Prácticas de hostigamiento.
- Contactos fuera de horario permitido.
- Comunicación con terceros ajenos a la deuda.
- Uso de medios laborales del deudor.

h) Si se han detectado incumplimientos sistemáticos por parte de empresas o agentes, indicando medidas adoptadas en cada caso.

III. Sobre denuncias y sanciones

i) Cantidad de denuncias recibidas durante el período 2023–2025 vinculadas a prácticas de cobranza extrajudicial.

j) Detalle de las denuncias según tipo de infracción, incluyendo, entre otras:

- Hostigamiento o reiteración abusiva de contactos.

- Comunicaciones fuera de los horarios permitidos.
- Falta de información clara, veraz y suficiente sobre la deuda.
- Contacto o divulgación de la deuda a terceros ajenos a la relación de consumo.
- Utilización de mecanismos intimidatorios, engañosos o que induzcan a error.
- Cualquier otra práctica que vulnere el derecho al trato digno o las disposiciones de las Leyes N° 6171, N° 6271 y normativa concordante.

k) Cantidad de sanciones aplicadas en el mismo período, discriminadas por tipo (apercibimientos, multas u otras).

l) Monto total de multas impuestas, monto efectivamente percibido, porcentaje de cobro y estado de ejecución de las sanciones.

m) Destino de los fondos recaudados en concepto de multas, indicando su afectación presupuestaria, programas o acciones financiadas, en particular aquellas vinculadas a educación, información y protección de las personas consumidoras y grado de ejecución de dichas partidas.

n) Tiempo promedio de tramitación y resolución de las denuncias.

IV. Sobre protección de los consumidores

o) Qué mecanismos se implementan para garantizar el cumplimiento del deber de información al deudor por parte de acreedores y agentes de cobranza.

p) Qué herramientas, procedimientos o sistemas se encuentran disponibles para verificar el cumplimiento de la obligación de cese de reclamo una vez cancelada la deuda, incluyendo mecanismos de actualización de bases de datos y prevención de reclamos indebidos.

o) Qué medidas se adoptan para prevenir prácticas intimidatorias, vejatorias o que vulneren el trato digno.

p) Si se han realizado campañas de difusión o concientización sobre los derechos de los consumidores frente a prácticas de cobranza.

V. Sobre articulación institucional y evaluación

r) Si existen convenios o mecanismos de intercambio de información con organismos nacionales, incluyendo el Banco Central de la República Argentina u otros entes reguladores.

s) Evaluación general del grado de cumplimiento de las Leyes N° 6171 y N° 6271 en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con indicación de los principales indicadores utilizados para su medición.

t) Principales dificultades normativas, institucionales, operativas o tecnológicas detectadas para la aplicación, fiscalización y control de dichas leyes.

u) Medidas adoptadas o previstas para fortalecer los mecanismos de fiscalización, control, denuncia, sanción y protección de las personas consumidoras frente a prácticas abusivas de cobranza.

Artículo 2°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

FUNDAMENTOS

Las Leyes N° 6171 y N° 6271 establecen un marco normativo fundamental para regular la actividad de los agentes de cobranza extrajudicial en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el objetivo de garantizar prácticas respetuosas de los derechos de los consumidores.

Dicha normativa incorpora principios esenciales como el trato digno, la buena fe contractual y el deber de información, al tiempo que prohíbe expresamente conductas hostigantes, intimidatorias o que expongan a los deudores a situaciones humillantes.

Asimismo, fija límites claros en relación a los horarios de contacto, los canales de comunicación y la imposibilidad de involucrar a terceros ajenos a la deuda, buscando evitar prácticas abusivas que históricamente han sido frecuentes en el sector.

Sin embargo, en la práctica cotidiana persisten situaciones que evidencian posibles incumplimientos de la normativa vigente: llamados reiterados, contactos fuera de horario, falta de información clara sobre las deudas reclamadas y comunicaciones con terceros, entre otras.

Estas situaciones no solo afectan derechos individuales, sino que también ponen en evidencia eventuales falencias en los mecanismos de control, fiscalización y sanción por parte de la autoridad de aplicación.

En este contexto, resulta imprescindible contar con información oficial, precisa y actualizada que permita evaluar el grado de implementación de la normativa, la eficacia de los controles existentes y la real protección de los consumidores en el ámbito de la Ciudad.

El presente pedido de informes se enmarca en las facultades de control propias del Poder Legislativo y en el principio de publicidad de los actos de gobierno, constituyendo una herramienta necesaria para fortalecer la transparencia y mejorar las políticas públicas en materia de defensa del consumidor.

Por todo lo expuesto, se solicita la aprobación del presente Proyecto de Resolución.

Firmado digitalmente por Francisco Vicente Caporiccio
Fecha:07/05/2026 14:31:17
36109200
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires