PROYECTO DE LEY

La legislatura de la ciudad autónoma de buenos aires sanciona con fuerza de ley

Modificación de la Ley 6171.

Artículo 1º.- La presente ley tiene por objeto garantizar la protección integral de las personas frente a prácticas abusivas en la gestión de cobranzas por parte de agentes de cobranza extrajudiciales en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo, promueve el cumplimiento efectivo de las Leyes N° 6171 y 6271, la transparencia en la actividad y el acceso a herramientas de información, denuncia y asistencia para personas en situación de vulnerabilidad económica.

Artículo 2º.- Se modifica el artículo 8° de la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"A los efectos de la presente ley, se consideran prácticas abusivas de cobranza aquellas conductas, acciones u omisiones desplegadas por proveedores o terceros intervinientes en la gestión de cobro que, directa o indirectamente, impliquen una afectación a la dignidad, igualdad, trato equitativo e información de las personas consumidoras, en los términos de la normativa vigente.*

Quedan comprendidas, entre otras, las siguientes conductas:

a) El hostigamiento o acoso mediante comunicaciones reiteradas, innecesarias o desproporcionadas, incluyendo la reiteración de comunicaciones que hostiguen al deudor en mora como método de cobranza.

b) La realización de contactos en horarios indebidos o por medios invasivos que alteren la vida cotidiana del consumidor, incluyendo llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto o similares al sujeto reclamado en horarios de descanso, entendiéndose estos de lunes a viernes entre las 20:00 y las 8:00 horas, los días sábados con anterioridad a las 8:00 horas y con posterioridad a las 12:00 horas, y la totalidad de la jornada en días domingo, no laborables y feriados.

c) La omisión de brindar información cierta, clara, detallada y verificable respecto del origen, composición, estado y exigibilidad de la deuda.

d) La comunicación o difusión de la supuesta deuda a terceros ajenos a la relación de consumo, incluyendo el envío de misivas postales, comunicaciones telefónicas y/o por medios electrónicos a cualquier persona distinta del deudor, así como la notificación en medios de comunicación del ámbito laboral del sujeto reclamado —tales como teléfonos, medios electrónicos o espacios laborales— o el contacto con su empleador o compañeros de trabajo, con excepción de que, a requerimiento expreso del sujeto reclamado, se disponga la utilización de dichos medios para la comunicación con su acreedor o agente de cobranza extrajudicial.

e) La utilización de mecanismos intimidatorios, engañosos o que induzcan a error sobre las consecuencias jurídicas del incumplimiento, incluyendo la notificación con apariencia de reclamo judicial.

f) El envío de misivas postales abiertas, o que aún cerradas permitan inferir por terceros que se trata de un intento de cobro de deuda en mora.

g) Abordar al deudor en lugares públicos con la finalidad de intimidar o humillarlo mediante la exhibición de letreros, pancartas, carteles o cualquier otro elemento vinculado a la reclamación de la deuda.

h) Publicar en establecimientos comerciales, páginas de internet o redes sociales, o difundir a través de medios de comunicación, nóminas de deudores/as y requerimientos de pago sin mediar orden judicial, con excepción de la información proporcionada a bases de datos de antecedentes financieros personales y a la Central de Deudores del Sistema Financiero del Banco Central de la República Argentina.

i) 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 3º.- Se incorpora el artículo 15° a la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"Artículo 15.- Programa integral. Créase el "Programa Integral de Protección frente a Prácticas Abusivas de Cobranza", que será implementado por la Dirección General de defensa y protección del consumidor, con carácter gratuito, permanente y de acceso público.*

Con el objeto de prevenir, erradicar y sancionar prácticas abusivas de cobranza, garantizar mecanismos de información, asistencia y denuncia para la protección de los derechos de las personas consumidoras; y asegurar la actualización periódica y la publicación de datos abiertos, conforme a los principios de transparencia, accesibilidad, diseño de usuario y normativa vigente en materia de acceso a la información pública y protección de datos personales."

Artículo 4°.- Se incorpora el artículo 16° a la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"Artículo 16.- Componentes. El Programa articula las siguientes líneas de acción:*

***a)** Prevención y precaución frente a prácticas abusivas de cobranza.*

***b)** Fiscalización de los sujetos obligados.*

***c)** Asistencia, orientación e información a las personas consumidoras.*

***d)** Educación y difusión de derechos.*

e) *Recepción y tramitación de denuncias.*

f) *Sanción de las conductas que constituyan infracción a la normativa vigente.*

Artículo 5°.- Se incorpora el artículo 17° a la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"Artículo 17.-Asistencia y orientación. En el marco del programa creado por la presente ley, la Dirección General de defensa y protección del Consumidor deberá brindar servicios de orientación y asistencia gratuita a personas en situación de endeudamiento, incluyendo:*

a) Información clara sobre derechos y obligaciones.
b) Herramientas para la gestión responsable de deudas.
c) Guías de educación financiera básica.
d) Derivación a organismos competentes cuando corresponda."

Artículo 6º.- Se incorpora el artículo 18° a la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"Artículo 18.- Campañas de concientización. En el marco del programa creado por la presente ley, la autoridad de aplicación deberá diseñar e implementar campañas de información y concientización dirigidas a la ciudadanía sobre:*

a) Prevención del sobreendeudamiento.
b) Mecanismos de denuncia.
c) Derechos frente a prácticas de cobranza."

Artículo 7º.- Se incorpora el artículo 19° a la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"Artículo 19.- Registro público. En el marco del programa creado por la presente ley, créase el "Registro Público de infractores por prácticas abusivas de Cobranza", en el ámbito de la Dirección General de defensa y protección del Consumidor."*

Artículo 8º.- Se incorpora el artículo 20° a la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"Artículo 20.- Contenido del registro. El registro tendrá carácter público, gratuito y de acceso digital, y deberá contener:*

a) Identificación de las empresas o agentes de cobranza, indicando razón social, nombre comercial, CUIT, domicilio legal y, en su caso, domicilio electrónico constituido.

b) Identificación del proveedor para el cual actúa el agente de cobranza, cuando corresponda.

c) Tipo de infracción cometida, con indicación de la normativa vulnerada.

d) Fecha de comisión de la infracción y fecha de la resolución sancionatoria firme.

e) Tipo de sanción impuesta y su estado de cumplimiento.

f) Cantidad de sanciones firmes registradas y antecedentes de reincidencia.

g) Información sobre las actuaciones administrativas o judiciales que hubieran dado lugar a la sanción, con identificación del expediente y organismo interviniente.
h) Toda otra información relevante que determine la reglamentación.
Su publicación deberá realizarse en forma digital, en el sitio web oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante un acceso visible, sencillo y fácilmente identificable, y en aquellos otros canales o sitios que la reglamentación determine, debiendo mantenerse permanentemente actualizada y ajustarse a criterios de accesibilidad digital, lectura fácil, diseño centrado en la persona usuaria y resguardo de los datos personales, de conformidad con la normativa vigente."

Artículo 9º.- Se incorpora el artículo 21° a la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"Artículo 21.- Criterios de inclusión. Las empresas serán incorporadas al registro únicamente cuando exista:*

a) Resolución firme administrativa o judicial en casos de incumplimientos graves que afecten derechos de los consumidores

b) Reincidencia en infracciones. Reincidencia en infracciones que cuenten con resolución firme en sede administrativa o sentencia judicial firme."

Artículo 10 ° .- Se incorpora el artículo 22° a la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"Artículo 22.- Baja del Registro Público de Infractores. Las empresas o agentes de cobranza incluidos en el Registro Público creado por el Artículo 20° de la presente ley podrán ser dados de baja del mismo cuando se verifiquen las siguientes condiciones:*

a) Transcurridos dos (2) años desde la fecha de inscripción, siempre que durante dicho período no se hubiera registrado una nueva sanción firme.

b) Revocación o anulación firme, administrativa o judicial, de la resolución que motivó la inscripción.

La solicitud de baja podrá ser iniciada de oficio por "Registro Público de infractores por prácticas abusivas de Cobranza" o a pedido del interesado. La resolución deberá dictarse dentro de los treinta (30) días hábiles de recibida la solicitud o verificadas las condiciones. La denegatoria deberá ser fundada y será recurrible conforme el procedimiento administrativo vigente."

Artículo 11º.- Se incorpora el artículo 23° a la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"Artículo 23.-Sistema de denuncias. En el marco del programa creado por la presente ley la Autoridad de Aplicación deberá fortalecer, ampliar y adecuar los sistemas existentes de recepción de denuncias, a fin de garantizar un sistema integral accesible, multicanal y actualizado, que incluya:*

a) Plataforma digital de acceso sencillo, con diseño amigable, accesibilidad digital y disponibilidad de datos abiertos conforme a la reglamentación.

b) Línea telefónica gratuita, con derivación específica al Programa.

c) Canales de mensajería instantánea.

El sistema deberá asegurar celeridad, accesibilidad, trazabilidad, seguimiento del estado del reclamo e información clara sobre las actuaciones realizadas."

Artículo 12º.- Se incorpora el artículo 24° a la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"Artículo 24.- Seguimiento y evaluación del Programa. La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor deberá elaborar un informe anual de gestión del Programa creado por la presente ley, dentro de los noventa (90) días de finalizado cada año calendario. Dicho informe deberá contener como mínimo:*

a) Cantidad de denuncias recibidas, tramitadas y resueltas en el período.

b) Tipos de infracciones más frecuentes y empresas involucradas.

c) Sanciones aplicadas y su estado de firmeza y grado de cumplimiento.

d) Montos de multas impuestas, percibidas y, en su caso, ejecutadas durante el período.

***e)** Información sobre el destino y ejecución de los fondos recaudados en concepto de multas, conforme a lo establecido en el artículo 47, inciso b), de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.*

f) Estado de actualización del Registro Público de Infractores.

g) Evaluación del funcionamiento de los canales de denuncia y asistencia.

h) Acciones de concientización realizadas y su alcance estimado.

i) Recomendaciones para la mejora del Programa.

El informe deberá ser de acceso público y publicarse en el sitio web oficial del organismo, en formato abierto, accesible y reutilizable."

Artículo 13º.- Se incorpora el artículo 25° a la Ley 6171, el cual queda redactado de la siguiente manera: *"Artículo 25.-Articulación institucional. El Poder Ejecutivo promoverá la articulación con organismos nacionales y otras jurisdicciones, incluyendo al Banco Central de la República Argentina, a fin de fortalecer los mecanismos de control, intercambio de información y protección de los consumidores."*

Artículo 14º.- Reglamentación. La presente ley deberá ser reglamentada dentro de los ciento ochenta (180) días desde su promulgación.

Artículo 15º.- Adecuación presupuestaria. El Poder Ejecutivo deberá realizar las adecuaciones presupuestarias necesarias para la implementación de la presente ley.

Artículo 16º.- Comuníquese, etc.

FUNDAMENTOS

Señora Presidenta:

El presente proyecto de ley tiene por objeto garantizar la protección integral de las personas consumidoras frente a prácticas abusivas en materia de cobranzas extrajudiciales y servicios financieros en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desde un enfoque de derechos humanos, conforme a los estándares establecidos en la Ley 24.240 y la normativa local vigente, en tanto régimen de orden público orientado a la tutela de la parte débil en la relación de consumo.

En los últimos años, el acceso al crédito se ha expandido significativamente, incluyendo a sectores de la población que históricamente se encontraban excluidos del sistema financiero formal. Si bien este proceso ha permitido una mayor inclusión, también ha dado lugar a situaciones de sobreendeudamiento y a la proliferación de prácticas abusivas por parte de determinadas empresas de crédito y agentes de cobranza.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuenta con un marco normativo específico, integrado por las Leyes N° 6171 y 6271, que regulan la actividad de cobranza extrajudicial y establecen límites claros a su ejercicio, reconociendo derechos fundamentales tales como el trato digno, el deber de información adecuada y la prohibición de conductas de hostigamiento. Tales estándares se inscriben en una concepción amplia de protección del consumidor, que impone al Estado deberes positivos de regulación, control y garantía.

No obstante, la experiencia administrativa evidencia la persistencia de incumplimientos sistemáticos: contactos reiterados y desproporcionados, comunicaciones fuera de los horarios permitidos, omisión de información clara y verificable sobre las deudas, y prácticas de divulgación indebida frente a terceros. Estas conductas configuran prácticas abusivas en los términos de la normativa vigente y lesionan de manera directa el derecho al trato digno.

El impacto de estas prácticas se intensifica en contextos de vulnerabilidad económica, donde las personas consumidoras enfrentan no solo dificultades financieras, sino también situaciones de presión, intimidación y afectación a su integridad psíquica. Este escenario revela una asimetría estructural que exige una respuesta estatal activa y eficaz.

Frente a ello, el proyecto promueve el fortalecimiento de una tutela administrativa efectiva, orientada no solo al reconocimiento formal de derechos, sino a su realización concreta mediante herramientas accesibles, ágiles y comprensibles para la ciudadanía. Se propone la creación de un Programa Integral que articula acciones de prevención, fiscalización, asistencia, información y sanción, incorporando criterios de transparencia, trazabilidad y mejora continua.

El diseño del Programa se alinea con los principios de gobierno abierto, mediante la incorporación de mecanismos de acceso a la información, producción y publicación de datos abiertos, y rendición de cuentas, con el objeto de fortalecer el control social y reducir las asimetrías informativas en el mercado.

Uno de los ejes centrales consiste en la creación de un Registro Público de Infractores por Prácticas Abusivas de Cobranza, concebido como una herramienta de transparencia activa que permite visibilizar el comportamiento de los agentes del sector, prevenir conductas reiteradas y brindar información relevante para la toma de decisiones por parte de las personas consumidoras.

El proyecto incorpora, además, mecanismos de acceso a la justicia administrativa mediante la consolidación de canales de denuncia accesibles, multicanal y con criterios de accesibilidad digital y lenguaje claro, así como instancias de orientación y educación financiera. Se reconoce que el endeudamiento constituye un fenómeno complejo que requiere intervenciones integrales y sostenidas.

La propuesta normativa no se limita a un enfoque sancionatorio, sino que procura reducir las asimetrías estructurales entre consumidores y proveedores, promoviendo prácticas responsables y condiciones de contratación compatibles con la dignidad de las personas.

La intervención estatal en este ámbito se funda en las obligaciones de respetar, proteger y garantizar los derechos de las personas consumidoras, mediante el ejercicio del poder de policía y el diseño de políticas públicas adecuadas al contexto de digitalización de las relaciones de consumo, donde la información, su accesibilidad y su trazabilidad adquieren centralidad.

Por todo lo expuesto, se solicita la aprobación del presente proyecto de ley.

Firmado digitalmente por Francisco Vicente Caporiccio
Fecha:07/05/2026 15:07:54
Francisco Vicente Caporiccio
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires