

SESIONES DE PRÓRROGA

2014

ORDEN DEL DÍA N° 1549

Impreso el día 5 de diciembre de 2014

Término del artículo 113: 17 de diciembre de 2014

COMISIÓN DE LEGISLACIÓN GENERAL

SUMARIO: Comunicaciones entre gestores de cobro extrajudicial y presuntos deudores. Regulación. **Cabandié, Gómez Bull, Pietragalla Corti, Mendoza (M. S.), Fernández Sagasti, Gaillard, Conti, Cleri, Larroque, González (J. V.), de Pedro y Bianchi (M. C.)**. (6.028-D.-2014.)

Dictamen de comisión

Honorable Cámara:

La Comisión de Legislación General ha considerado el proyecto de ley de los señores diputados Cabandié, Gómez Bull, Pietragalla Corti, Mendoza (M. S.), Fernández Sagasti, Gaillard, Conti, Cleri, Larroque, González (J. V.), de Pedro y Bianchi (M. C.), sobre régimen de agencias de cobranza extrajudicial; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconsejan la sanción del siguiente

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados, ...

REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE COBRO EXTRAJUDICIAL RESPECTO DE LAS COMUNICACIONES CON EL PRESUNTO DEUDOR

Artículo 1° – *Objeto*. La presente ley tiene por objeto regular las comunicaciones entre los gestores de cobro extrajudicial y los presuntos deudores.

Art. 2° – *Actividad de cobro extrajudicial*. A los fines de la presente ley se entiende por gestión de cobro extrajudicial a aquella actividad realizada por toda persona física o jurídica cuyo beneficio económico surja del cobro de deudas en mora por vía extrajudicial.

Art. 3° – *Presunto deudor*. A los fines de la presente ley se entiende por presunto deudor, y considerado usuario en los términos y con los alcances establecidos en la ley 24.240 concordantes y modificatorias, a la persona física o jurídica a la que se encuentra dirigida la procuración del cobro de deudas en mora aunque la misma sea inexistente o inexigible.

Art. 4° – *Comunicaciones al presunto deudor*. A los fines de la presente ley se entenderá por comunicación al presunto deudor el contacto que el gestor de cobro extrajudicial establezca o intente establecer con el presunto deudor a través de llamados telefónicos, correos electrónicos o postales, mensajes de voz o texto o cualquier otro medio que tienda a notificar al deudor respecto de la deuda reclamada y el procedimiento de cobro extrajudicial.

Art. 5° – *Información de la comunicación*. El gestor de cobro extrajudicial está obligado a informar al presunto deudor:

- a) Que la misma se hace al amparo de lo establecido en la presente ley, suministrando el número de la norma;
- b) El nombre o denominación social y domicilio del acreedor de la deuda reclamada;
- c) El nombre o denominación social y domicilio del gestor de cobro extrajudicial y su relación con el acreedor de la deuda;
- d) Nombre del deudor y número de documento;
- e) Monto de la deuda, discriminando la causa, el capital original, los intereses y el costo de la gestión de cobro;
- f) Fecha en que se contrajo la deuda.

Art. 6° – *Trato digno*. El gestor de cobro extrajudicial debe abstenerse de efectuar prácticas abusivas, debiendo garantizar las condiciones de atención y trato digno y equitativo al presunto deudor absteniéndose de

desplegar conductas que coloquen al presunto deudor en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias como el uso de cualquier medio de coacción, intimidatorio o de amenaza utilizado para obtener el cobro de la deuda.

Los gestores de cobro extrajudicial deben instrumentar mecanismos de registro de reclamos donde los presuntos deudores podrán dejar asentados sus reclamos respecto del cumplimiento de la presente ley.

Art. 7° – *Prohibiciones*. Queda prohibido:

- a) Efectuar comunicaciones a teléfonos y domicilios laborales, salvo que sea el único dato de contacto con el que se cuente o se realice a efectos de contactar directamente al presunto deudor;
- b) Efectuar llamados telefónicos y envío de mensajes de texto fuera del horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y de 8:00 a 18:00 horas los días sábado;
- c) Efectuar llamados telefónicos o envío de mensajes de texto los días domingos o feriados;
- d) El envío de misivas postales abiertas, fax o misivas a direcciones de correo electrónico que indiquen que no es de uso individual o personal del presunto deudor;
- e) El envío de misivas postales cerradas que en el exterior contengan leyendas que indiquen el objeto de la misma;
- f) Efectuar comunicaciones telefónicas desde teléfonos o centrales telefónicas que oculten el número telefónico desde el cual se realizan o con costo para el presunto deudor;
- g) Las comunicaciones, o actos comunicacionales, que tengan como objetivo la publicidad del carácter de tal del presunto deudor, el trato humillante e intimidante hacia el presunto deudor sus familiares o allegados;
- h) Las comunicaciones realizadas a familiares o allegados del presunto deudor;
- i) Otorgar a un tercero la información establecida en el artículo 5° cuando no se localiza al presunto deudor, en este caso el gestor de cobro extrajudicial sólo podrá brindar sus datos de contacto sin alusión alguna al objeto de la comunicación.

Art. 8° – *Autoridad de aplicación*. El Poder Ejecutivo determinará la autoridad de aplicación.

Art. 9° – *Sanciones*. Las empresas obligadas que omitieran el cumplimiento de la presente serán sancionadas de conformidad con lo establecido en los capítulos XI y XII de la ley 24.240.

Art. 10. – Comuníquese al Poder Ejecutivo.
Sala de la comisión, 3 de diciembre de 2014.

Anabel Fernández Sagasti. – Alicia M. Comelli. – Carlos G. Donkin. – José M.

Díaz Bancalari. – Antonio S. Riestra. – Alejandro Abraham. – Ricardo L. Alfonsín. – Diana B. Conti. – Ana C. Gaillard. – Andrea F. García. – Graciela M. Giannettasio. – Mauricio R. Gómez Bull. – Pablo F. J. Kosiner. – Jorge A. Landau. – Juan M. Pais. – Héctor P. Recalde. – Adela R. Segarra. – Julio R. Solanas.

En disidencia:

Ricardo A. Spinozzi. – Pablo G. Tonelli.

En disidencia parcial:

Graciela Camaño. – María C. Cremer de Busti. – Omar A. Duclós. – Luis A. Petri. – Fernando Sánchez.

INFORME

Honorable Cámara:

La Comisión de Legislación General al considerar el proyecto de ley de los señores diputados Cabandié, Gómez Bull, Pietragalla Corti, Mendoza (M. S.), Fernández Sagasti, Gaillard, Conti, Cleri, Larroque, González (J. V.), de Pedro y Bianchi (M. C.), sobre régimen de agencias de cobranza extrajudicial, ha estimado conveniente modificarlo con el objeto de adecuarlo a las normativas concordantes y de técnica legislativa por lo que propician su sanción.

Anabel Fernández Sagasti.

ANTECEDENTE

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados, ...

REGULACIÓN DEL ACCIONAR DE LAS AGENCIAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Artículo 1° – *Objeto*. La presente ley tiene por objeto el accionar de las agencias de cobranza extrajudicial.

Art. 2° – *Agentes de cobranza*. A los fines de la presente ley se entenderá que es agente de cobranza toda persona física o jurídica que procure el cobro de deudas por sí o para terceros.

Art. 3° – *Presunto deudor*. La persona a la que se encuentra dirigido el reclamo, sea real la deuda o no, es el presunto deudor en los términos de la presente ley y la alcanzan todos los derechos que surgen de la misma y de la ley 24.240, aún cuando no reconozca la existencia de deuda alguna.

Art. 4° – *Comunicaciones al presunto deudor*. Todo agente de cobranza puede realizar un total de hasta 3 (tres) comunicaciones a través de: llamados telefónicos, correo electrónico, mensaje de texto, por vía postal o cualquier otro medio para informar al presunto deudor

respecto de la deuda e iniciar un proceso de cobro extrajudicial. Quien efectúe las llamadas telefónicas debe identificarse. No se admite el uso de grabaciones para efectuar la comunicación. La comunicación debe contener:

- a) Al inicio de la comunicación, se debe informar que la misma se hace al amparo de lo establecido en la presente ley, suministrando el número de la norma;
- b) Nombre de la empresa con la que se tiene la deuda;
- c) Nombre del deudor;
- d) Monto de la deuda, discriminando como mínimo el monto original, los intereses y el costo de la gestión de cobro. Las variaciones que la deuda pueda sufrir con el paso del tiempo no autorizan el inicio de un nuevo reclamo, sino que forman parte de la misma gestión; y
- e) Fecha en que se contrajo la deuda.

Entre cada comunicación deben transcurrir al menos 30 (treinta) días corridos.

Se pueden repetir las comunicaciones tanto en cantidad como dentro del plazo establecido si el presunto deudor las acepta expresamente. Bajo ninguna circunstancia se presume una aceptación tácita.

Art. 4° – *Reiteración del reclamo*. Una vez reclamada una presunta deuda a través de un agente de cobranza, quien resulte acreedor no puede utilizar los servicios de otro agente de cobranza para reclamar por la misma deuda, aún en el caso de que el monto haya variado por la circunstancia que fuere.

Art. 5° – *Prohibiciones*. Quedan prohibidos:

- a) Las comunicaciones a teléfonos y domicilios laborales;

- b) La realización de llamados telefónicos y el envío de mensajes de texto fuera del horario de 10:00 a 19:00 horas;
- c) La realización de llamados telefónicos o envío de mensajes de texto los días sábados, domingos o feriados;
- d) El envío de misivas postales abiertas;
- e) El envío de misivas postales donde, aún cerradas, pudiera advertirse que es un intento de cobro de deuda en mora; y
- f) Los mensajes que incluyan información falsa, errónea o incompleta.

En caso de que el presunto deudor solicite que no se lo vuelva a contactar en forma telefónica o epistolar quedará absolutamente prohibido reiterar estos contactos; para ello bastará que se lo haga saber al agente de cobranza.

Art. 6° – *Autoridad de aplicación*. La autoridad en materia de defensa de los derechos del consumidor es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Art. 7° – *Sanciones*. Las empresas obligadas que omitieran el cumplimiento de la presente son sancionadas de conformidad con lo establecido por la ley 24.240.

Art. 8° – *Comuníquese al Poder Ejecutivo*.

Juan Cabandié. – Mauricio R. Gómez Bull. – Horacio Pietragalla Corti. – Mayra S. Mendoza. – Anabel Fernández Sagasti. – Ana C. Gaillard. – Marcos Cleri. – Andrés Larroque. – Josefina V. González. – Eduardo E. de Pedro. – María del C. Bianchi. – Diana B. Conti.

