



Una ley de la Ciudad establece el marco jurídico sobre el accionar de aquellas personas encargadas de reclamar pagos a deudores morosos y evitar los métodos intimidatorios, amenazas y hostigamientos.

Se aprobó una ley para regular la actividad de las empresas que realizan reclamos extrajudiciales a través de agentes de cobranzas, y de esta manera otorgar garantías a los consumidores y usuarios que muchas veces sufren amenazas y hostigamientos al no cumplir con sus obligaciones de pago.

"Llamados intimidatorios, reclamos a toda hora tanto en un ámbito personal como laboral, e incluso apersonamientos hacen que el deudor se vea hostigado por dichos agentes, y tema las consecuencias de seguir incumpliendo", explican los fundamentos del proyecto que resultó aprobado y cuyo texto fue acordado tras varias iniciativas presentadas por los diputados Guillermo Suárez y Hernán Reyes, María Rosa Muiños y Hernán Arce.

La norma aclara que el agente de cobranza podrá exigir el cumplimiento de la obligación del deudor moroso mediante correo electrónico; carta documento o telegrama; comunicación telefónica o cualquier otra vía extrajudicial que no afecte su integridad física ni psíquica.

Sin embargo, prohíbe a los agentes utilizar los siguientes métodos:

- Reiterar comunicaciones que hostiguen al deudor en mora como método de cobranza;
- Notificar por parte del agente de cobranza en los teléfonos, medios electrónicos y espacios laborales o la comunicación con sus empleadores;
- Enviar misivas postales, comunicaciones telefónicas y/o por medios electrónicos a cualquier persona distinta al deudor;
- Abordar al deudor en lugares públicos con la finalidad de intimidarlo o humillarlo con la exhibición de letreros, pancartas, carteles o cualquier otro elemento relacionado con la reclamación de la deuda;
- Publicar en sus establecimientos comerciales, páginas de internet o redes sociales o difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores/as y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las bases de datos de antecedentes financieros personales ni a la Central de Deudores del Sistema Financiero del Banco Central de la República Argentina;
- 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.

- Realizar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto o similares al presunto deudor/a entre las 20.00 horas y las 08.00 horas los días lunes a viernes; los días sábados antes de las 10.00 horas y desde las 12.00 horas y días domingos, feriados y días no laborales.

Según la ley aprobada se define al agente de cobranza como aquella "persona humana o jurídica que procure el cobro de deudas ajenas en mora vinculadas a relaciones de consumo, y quienes adquieran cartera de deudores con la misma finalidad".

En el marco de la buena fe contractual, el acreedor deberá informar al deudor moroso que se derivará el reclamo extrajudicial a un agente de cobranza. En la misma deberá informarse el nombre del agente de cobranza, la dirección, los números de teléfono para comunicarse con este, y si tiene representación suficiente el agente para efectuar el cobro y de qué modo.

"Esta iniciativa busca ponerle un freno a una metodología injuriantes, no sólo a través del establecimiento de parámetros claros de actuación, sino también previendo sanciones ante los incumplimientos, con vista a disuadir a las empresas de cobranzas e impedir que sigan incurriendo en prácticas controvertidas que son lesivas de derechos", agregan los considerandos del texto despachado, que tuvo dictamen de las Comisiones de Justicia y de Defensa de Consumidores y Usuarios.

Finalmente, una vez verificada la existencia de infracciones e incumplimientos a las disposiciones de la presente ley, serán de aplicación las sanciones previstas en la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, conforme el procedimiento establecido por la Ley 757 de Defensa de los Derechos del Consumidor y el Usuario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.