

# GUIA PARA CONOCER Y EJERCER DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES

## Cobranza extrajudicial de deudas



Desde la Defensoría del Pueblo de San Luis consideramos fundamental que las personas puedan conocer sus derechos, las herramientas y organismos existentes de protección en relación con las conductas contraria a la ley de defensa de los derechos del consumidor que pueden desarrollar las entidades financieras<sup>1</sup>, crediticias, agencias de cobranzas extrajudicial de deuda y agencias de información crediticia.

El cobro de una deuda nunca puede hacerse bajo prácticas abusivas o con métodos de hostigamiento, humillantes, intimidatorios o ilegales que puedan afectar la dignidad o la intimidad de las personas. Sin perjuicio de respetar el derecho legítimo que tiene todo acreedor a cobrar su deuda.

Usualmente las personas no conocen ni acceden a información clara y precisa para evaluar los riesgos y beneficios de las distintas operaciones crediticias que realizan.

Las personas se ven expuestas en varias ocasiones a reclamos por presuntas deudas, insistentes mensajes de texto, llamados telefónicos, correos electrónicos o cartas con intimaciones. Estos reclamos pueden deberse a deudas reales, que ya no son exigibles judicialmente, o incluso situaciones en las que se reclaman deudas que no fueron contraídas por las personas.

La Defensoría del Pueblo de San Luis, elaboró esta guía para que pueda servir a la ciudadanía en el conocimiento y ejercicio de sus derechos. A la vez que nos proponemos generar cambios estructurales que puedan prevenir conductas contrarias a las leyes que vulneran los derechos de la ciudadanía.

Desde la Defensoría queremos que las relaciones comerciales primen el trato digno y la buena fe y la observancia de todos los derechos.

En la provincia existe la Dirección Provincial de Comercio y Defensa del Consumidor tiene a su cargo la protección en el ámbito de la provincia de San Luis de los derechos de los consumidores, reconocidos en la Constitución Nacional, en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y la implementación del Decreto N° 274/19 de Lealtad Comercial. Tiene como función informar, difundir y hacer respetar las citadas normas, llevar registros de infractores, realizar procedimientos de conciliación para la resolución de conflictos y sanción de abusos.

Aún la provincia de San Luis no tiene una ley que específicamente regule el accionar de las agencias de cobranza extrajudicial. Por lo que es importante avanzar en una iniciativa legal para poner límites más claros a la actividad que realizan estas agencias de cobranza extrajudicial.

---

<sup>1</sup> Las entidades financieras en Argentina se encuentran reguladas por la Ley 21.526as) que cuentan con autorización del BCRA para funcionar, intermedian entre la oferta y demanda de recursos financieros.

## **¿Conoces las normas que te protegen de prácticas abusivas por parte de entidades financieras o agencias de cobranzas extrajudiciales?**

La Ley de Defensa del Consumidor establece que los proveedores de bienes y servicios deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios y evitar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias (artículo 8 bis).

Además, este artículo dispone que, en los reclamos extrajudiciales de deudas, no pueden utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial, ello para evitar engaños o confusiones que le hagan creer al deudor que se le ha iniciado un juicio.

## **¿Sabes qué son los agentes de cobranza extrajudicial?**

En general las agencias o agentes de cobranza extrajudicial son personas o estudios organizados que se dedican a gestionar el cobro extrajudicial de deudas ajenas que están en mora, derivadas de relaciones de consumo, ya sea porque el acreedor original (un banco, una empresa de servicio, un comercio, etc.) se las cedió o se las transfirió para su cobro.

El Banco, empresa, o comercio debería informarte sobre el agente de cobranza extrajudicial con el que opera. Debería informarte de forma individual a tu sólo requerimiento o difundirlo en su sitio web.

Ya que esta agencia de cobranza extrajudicial se comunicará con el deudor para gestionar el cobro en nombre del acreedor original (banco, empresa, o comercio)

Tenés que saber que siempre tenés derecho en caso de que la agencia de cobranza extrajudicial te reclame la deuda:

- 1.** A que te brinden información detallada, adecuada, clara y veraz acerca de la deuda que se te reclama.
- 2.** A que te informen, por escrito y en detalle, el monto de la deuda y fecha de ingreso en mora (desde cuándo debes), indicando capital original, origen de la deuda, intereses cobrados y demás gastos (por ejemplo, gestión de cobranza, honorarios, etc.)
- 3.** A que pongan a tu disposición toda la documentación que tengan sobre la deuda que reclaman.

**4.** También Tenés derecho a recibir y/o exigir información sobre el acreedor original de la presunta deuda (denominación social, domicilio.) y de la agencia de cobranza extrajudicial que lo representa. La persona que te llama debe identificarse con su nombre completo, DNI o CUIT y persona o agencia para la cual trabaja.

**Las agencias de cobranza extrajudicial tienen que evitar realizar prácticas vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.**

**NO** pueden realizar llamadas o enviar mensajes en horarios de descanso, o días no laborables.

**NO** pueden notificar la deuda ni hacer llamadas al domicilio laboral del deudor/a, ni enviar notificaciones o realizar llamados a un familiar, vecino, o cualquier persona distinta del deudor/a.

**NO** pueden enviar al domicilio del deudor cartas de intimación abiertas que permitan ser vistas por terceros.

**NO** pueden hostigarte con métodos vergonzantes, humillantes, o intimidantes, ni abordarte en lugares públicos, con carteles, letreros o pancartas.

**NO** te pueden amenazar con informar la deuda a las centrales de información crediticia

**NO** te pueden obligar al pago de deudas que estén prescritas o sean inexistentes o inexigibles.

**NO** pueden obligarte a firmar documentos en blanco o pagarés por cuotas faltantes o por deuda.

**Recordá que tenés siempre derecho al trato digno**



## Ejemplos de prácticas que son intimidatorias, vejatorias, de hostigamiento, vergonzantes, abusivas, engañosas, agresivas y desleales

Llamadas telefónicas -con mecanismos automatizados-	<b>Práctica intimidatoria.</b> modalidad de hostigamiento en el que se ejecutan en cualquier día de la semana y sin respetar horarios
Mensajes de SMS, WhatsApp o correo electrónico,	<b>Práctica intimidatoria,</b> mediante los cuales se intimida al pago de presuntas deudas sobre las que casi nunca se brindan detalles o precisiones, ni se aclara el origen de esta, ni el monto nominal, ni los intereses aplicados, gastos, honorarios, ni comitente
Cartas con leyendas que pretenden darle apariencia de notificación judicial	<b>Práctica intimidatoria.</b> Sin identificar estudio o profesional que las envía y los datos de deuda, gastos y honorarios.
Cursan cartas abiertas que permiten a cualquier persona ajena a la deuda acceder a los datos o a la información personal del presunto moroso;	<b>Práctica vergonzante.</b> Modalidad de Escrache, humillación. Aprovechamiento de desventaja, miedo, desconocimiento de la ley
Cursan intimaciones por correo postal, electrónico, mensajes o comunicación telefónica a otras personas no deudoras (vecinos o familiares o empleadores del presunto deudor/a)	<b>Práctica vergonzante.</b> Modalidad de Escrache, Insistencia y hostigamiento. Afectación de la intimididad
Aplicaciones por WS para abonar deuda y reiterados mensajes	<b>Práctica intimidatoria.</b> Sin identificar deudor originario, monto, honorarios, gastos, pagos parciales, ni emitir recibo cancelatorio
Modalidades de “escrache” a la persona reclamada en su domicilio o en su ámbito laboral;	<b>Práctica vergonzante.</b> Modalidad de Escrache, mediante acoso, presiones
Difundir datos de deuda y confidenciales en redes sociales sobre la nómina de deudores y sobre la deuda	<b>Práctica vergonzante.</b> Modalidad de Escrache, mediante acoso, presiones a través de redes sociales
Abordaje en lugares públicos con finalidad de humillarla/o (con letreros, pancartas, carteles, afiches que indican deuda)	<b>Práctica vergonzante.</b> Modalidad de Escrache, mediante acoso, presiones
Se utilizan textos de neto corte intimidatorio, que aluden a causas judiciales supuestamente iniciadas	<b>Práctica intimidatoria.</b> Sin dar precisiones de juzgado interviniente y número de expediente y se amenaza con embargos inminentes o, incluso, con denuncias penales.
Se realizan intimaciones extrajudiciales bajo apercibimientos ilegales (embargo de la totalidad del sueldo, pasar a deudor incobrable en agencias de información crediticia)	<b>Práctica intimidatoria.</b> Apercibimientos intimidatorios, ilegales.
Utilizan acciones de presencia física en lugar de trabajo o escolar o comunitario	<b>Práctica vejatoria.</b> Violencia e intimidación, maltrato, conducta abusiva y denigrante.

## ¿Qué tenés que hacer si se contacta una agencia de cobranza extrajudicial?

**NO** firmes nuevos documentos, pueden hacerte contraer una nueva deuda.

**NO** firmes nuevas refinanciaciones de la deuda, sin antes asesorarte.

**X** Evitá que la agencia de cobranza “reformule de manera unilateral la deuda”.

! Luego de asesorarte, si firmas un documento, solicitá siempre una copia de todo lo que hayas firmado.

**NO** pagues sin tener una liquidación detallada y sin que te den un recibo por el pago realizado.

! Tené en cuenta que si realizaste un pago el recibo tiene que indicar con claridad: 1) el monto de la deuda efectivamente pagado, 2) cargos cobrados; 3) interés aplicado.

! Si cancelas la totalidad de la deuda, tenés derecho a exigir el certificado de cancelación de deuda

**NO** hagas depósitos ni transferencias sin tener la certeza que la cuenta de destino corresponde a un agente autorizado a reclamar la deuda.

**NO** hagas pagos a través de Aplicaciones (APP) en los que no esté detallado todo lo anterior.

! Verificá siempre que la persona o agencia de cobranza está autorizado para emitir certificado de cancelación de deuda.

! Pedile a la persona que te reclama que se identifique con nombre, apellido, y agencia o institución a la que pertenece.

! Revisá bien los intereses que te aplican.

En algunos casos pueden ser usuarios o improcedentes.





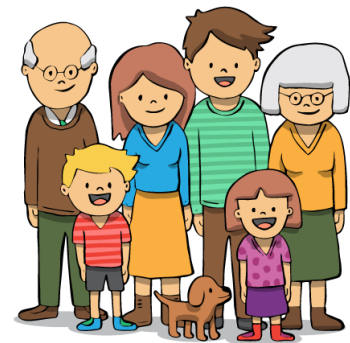
**Si te llega una intimación judicial, verificá su veracidad.** Muchas veces se utilizan técnicas para confundirte y hacerte creer que estás en juicio, con palabras resaltadas tales como “deudor”, “moroso”, “embargo” o “denuncia penal”.

Tené en cuenta que **un embargo sólo puede ser dispuesto por orden de un juez.**

**Generalmente, estas agencias no cuentan con los documentos necesarios para iniciar un juicio,** y muchas veces la deuda y los intereses que aplican no pueden exigirse judicialmente.

## ¿Sabes que existe una protección especial para consumidores en situación de hipervulnerabilidad?

Tené en cuenta que existe normas legales que protege especialmente a las personas en condición de hipervulnerabilidad cuando distintas situaciones como la edad, el género, el estado físico o mental, o circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, te provocan especial dificultad para ejercer con plenitud tus derechos como consumidores (Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación).



## ¿Qué son las Centrales de Información Crediticia?

Toda persona que opera comercialmente figura en centrales de información crediticia. Estas centrales de información brindan datos sobre la situación comercial de una persona o empresa, sobre la existencia de deudas (monto y plazo de mora) y la calificación crediticia.

<b>1</b> SITUACIÓN NORMAL BUEN CUMPLIMIENTO	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b> SITUACIÓN INCOBRABLE
---	----------	----------	----------	----------	-------------------------------------

La calificación de la situación comercial de cada uno depende de la fecha de ingreso en mora, siendo “1” la situación normal (buen cumplimiento) y “6” la situación de mayor atraso (incobrable).

Cuando cancelás una deuda no implica que se elimina la información de las centrales de información crediticia.

Estas empresas están obligadas a informar a partir de la cancelación de deuda que hayas realizado, que ya no existe deuda, quedando únicamente el antecedente de esta.

Esta información permanecerá almacenada en el registro de una central de información crediticia por un tiempo máximo de cinco años.

A partir del quinto año, lo único que puede quedar es el antecedente de morosidad, aunque sin información negativa.

### ¿Qué tenés que pedir al momento de cancelar la deuda?

Las agencias de cobranza extrajudicial al momento de cancelar la deuda tienen que informar como mínimo los siguientes datos por escrito:

- ✓ Exhibir copia del derecho o poder que lo habilita al cobro.
- ✓ Informar al deudor el nombre, apellido o Razón social, DNI o CUIT del acreedor.
- ✓ Informar el monto total y actualizado de la deuda, detallando capital original, intereses y accesorios.
- ✓ Exhibir al deudor toda la documentación relacionada a la deuda a fin de que el mismo pueda constatar la procedencia del reclamo.
- ✓ Exhibir poder especial del acreedor originario para emitir libre deuda en mora liberatoria del deudor al momento de abonar deuda reclamada.
- ✓ Entrega de certificado de deuda emitido por el propio acreedor.



### ¿Qué debe tener el certificado de cancelación de deuda?

No pagues si no te emiten comprobante de cancelación de deuda total o parcial según el caso.

- ✓ Nombre, Apellido o Razón Social del acreedor.
- ✓ DNI o CUIT del acreedor.

- ✓ Causa fuente de la obligación cancelada.
- ✓ Monto que se abona con el correspondiente detalle de capital, intereses, y de corresponder, accesorios.
- ✓ Constancia de libre deuda de la obligación principal y sus accesorias.
- ✓ Firma y aclaración del emisor o apoderado. Se deberá entregar adjunto al certificado, copia del poder donde consten las facultades conferidas para actuar en nombre del acreedor.
- ✓ Constancia expresa de que el acreedor nada más tiene para reclamar al deudor con relación a la obligación en mora y sus accesorias canceladas.

**Tené presente: “Quien paga mal, paga dos veces”**

### Si estás en una Central de Información crediticia tenés derecho:

- 📌 A pedir la rectificación o actualización de la información inexacta, errónea o desactualizada.
- 📌 Al trato confidencial o la supresión de tus datos personales sensibles
- 📌 A solicitar un informe de manera gratuita cada seis meses.
- 📌 En algunos casos será necesario iniciar un proceso especial que se llama habeas data para solicitar la rectificación de información erróneamente consignada.

### ¿Cómo podés solicitar un informe de tu situación crediticia?

Podes Ingresar al Banco Central de la República Argentina<sup>2</sup> con tu CUIL, CUIT o CDI

- ✓ El trámite es gratuito.
- ✓ Emite un informe sobre financiaciones otorgadas por entidades financieras, o no financieras emisoras de tarjetas de crédito, compra o sobre cheques rechazados.
- ✓ La información que tiene el Banco Central es proporcionada por las entidades financieras.
- ✓ Enlace para ingresar: [https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Situacion\\_Crediticia.asp](https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Situacion_Crediticia.asp)

---

<sup>2</sup> El BCRA es autoridad de aplicación de la ley de entidades financieras, establece que las entidades comprendidas por la ley requieren autorización para funcionar. Es una entidad autárquica del Estado Nacional, y sus funciones derivan de la ley 24.144 (Carta orgánica del BCRA).

## ¿Desde la Defensoría del Pueblo de San Luis podemos defender tus derechos?

**Si**, desde la Defensoría del Pueblo de San Luis podemos orientarte, asistirte y defender tus derechos. Iniciando las acciones administrativas, alternativas y o judiciales necesarias para la pronta resolución del caso.

La Defensoría recibe consultas, brinda información y asesoramiento y también puede gestionar tus reclamos.

Los trámites ante la Defensoría son confidenciales y gratuitos

La Defensoría ejerce un rol activo en la protección de los derechos fundamentales de consumidores y usuarios de servicios públicos.

Además, podemos investigar y pedir informes para que se aclare la situación en relación con la deuda reclamada.

Ante cualquier duda, reclamo o consulta podés comunicarte con nosotros a través de los siguientes medios:

**[www.defensoria.sanluis.gov.ar](http://www.defensoria.sanluis.gov.ar)**

   	
<b>@defensorsanluis</b>	<b>2665048732</b>
	
<b>dpueblo@sanluis.gov.ar</b>	<b>(0266) 4457392/3</b> <b>(02657) 431513</b>
	
<b>Ciudad de San Luis:</b> <b>H. Ascasubi y</b> <b>Av. IV Centenario</b>	<b>Villa Mercedes:</b> <b>9 de julio 681</b> <b>Depto. A</b>

## ¿Qué otros mecanismos tengo para hacer una denuncia o tratar de resolver el conflicto por una deuda o por una intimación indebida?

### DIRECCIÓN PROVINCIAL DE COMERCIO Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Tiene como función informar, difundir y hacer respetar las citadas normas, llevar registros de infractores, realizar procedimientos de conciliación para la resolución de conflictos y sanción de abusos.

Ayacucho 945, 6° PISO, ALA ESTE – (5700) SAN LUIS

Tel.: 0266-4452000 Int. 1023

Consultas: [ddelconsumidorsanluis@gmail.com](mailto:ddelconsumidorsanluis@gmail.com)

<http://ministeriodegobiernojusticiayculto.sanluis.gov.ar/index.php/direccion-provincial-de-comercio-y-defensa-del-consumidor/>

### COLEGIO DE ABOGADOS

Algunas conductas que realizan las agencias, como hostigamiento, intimidación, conductas vejatorias de la dignidad del consumidor, podrían dar lugar a sanciones éticas por parte de los Colegios de Abogados quienes tienen la potestad de iniciar procesos e incluso sancionar las conductas que transgredan las normas éticas instituidas. Por lo que se recomienda articular y comunicar este tipo de casos, al Colegio de Abogados para que asuma un rol activo en la investigación, y sanción correspondiente. Datos colegio de Abogado de tu localidad:

San Luis: <https://capsl.com.ar/>

Villa Mercedes: <https://cavmsl.ar/>

Concarán: <http://www.colegioabogadosconcaran.com.ar/>

### COPREC

Podes recurrir al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), a nivel nacional, y formalizar tu reclamo en:

[www.consumoprotegido.gob.ar](http://www.consumoprotegido.gob.ar)

Recordá mencionar si estás en condición de hipervulnerabilidad.

### PROCELAC

A su vez, si consideras que sos víctima de algún delito por fraude bancario o de operaciones inusuales, podés consultar o pedir la intervención de la Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos (PROCELAC)

<https://www.mpf.gob.ar/procelac/>

## Por último, te proporcionamos un modelo de mensaje para cuando recibas intimaciones por medio de WhatsApp<sup>3</sup>:

A partir de reiterados mensajes realizados por la agencia de cobranza a su cargo, le solicito que:

👉 Ajusté su conducta a lo dispuesto por la Ley de Defensa del Consumidor. Por lo tanto, cese en todo tipo de práctica de hostigamiento, intimidación o amenaza realizada hacia mi persona, familiares y allegados, hasta tanto dar estricto cumplimiento a dicha norma.

👉 Absténgase de realizar llamados telefónicos con mecanismos automatizados, reiterar mensajes de SMS, o de WhatsApp, o por correo electrónico, cartas con leyendas que le den apariencia de notificación judicial, intimar a personas no deudoras, o emplear cualquier método que genere una situación vergonzante o vejatoria, ni amenazas de embargos judiciales. Asimismo, no deberá abordarme en lugares públicos, no podrá utilizar textos de corte intimidatorio, ni apercibimientos ilegales puesto que todo ello constituye prácticas consideradas abusivas.

👉 Insto a que me brinde la siguiente información:

1. Nombre del agente de cobranza, CUIT, dirección, número de teléfono, en nombre de qué acreedor actúa (banco, entidad crediticia, comercio o empresa de servicios). Acreditar personería o representación para efectuar el cobro y para expedir certificado de cancelación de deuda.
2. Datos que permitan identificar a la persona humana o jurídica quien encomendó el cobro de deuda (razón social, CUIT, domicilio, teléfono).
3. Copia de la documentación que da origen al reclamo y que fuera por mi suscripta.
4. Detalle el monto total actualizado de la deuda reclamada, discriminando deuda original, intereses (punitivos, compensatorios, etc.), costos de gestión de cobranza y todo otro rubro que la componen.
5. Fecha a partir de la cual se incurrió en mora y toda otra información que a su criterio sea relevante.

👉 Toda esta información deberá ser proporcionada por escrito, o remitida digitalmente a mi celular, o mail.

👉 Hasta tanto no proporcione esta información, deberá abstenerse de continuar con las conductas abusivas y contrarias al trato digno que establece la ley de defensa del consumidor.

👉 De lo contrario procederé a iniciar los reclamos correspondientes ante los organismos de protección de derechos y a iniciar las acciones legales en su contra.

<sup>3</sup> Este modelo de respuesta a las agencias de cobranza extrajudiciales fue elaborado por: Gerardo Gullelmotti y María Natalia Echevoyemberry. Defensoría del Pueblo de CABA.