



COBRANZA EXTRAJUDICIAL DE DEUDAS

TODO LO QUE TENES QUE SABER

El artículo 8 de la Ley de Derechos del Consumidor establece que los proveedores de bienes y servicios deben garantizar las condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios y evitar colocarlos en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

Esto quiere decir que la norma te protege como consumidor/a frente a los abusos que pueden cometer las agencias de cobranzas de deudas extrajudiciales. La comunicación del gestor de cobranza para reclamar una presunta deuda debe ser libre de violencia y hostigamiento.

¿Qué son las gestiones de cobranza extrajudicial?

Son las actividades que realizan personas o empresas (acreedores) para la cobranza extrajudicial y recupero de créditos en mora del presunto deudor/a.

En el caso de que una agencia de cobranza extrajudicial te contacte, tenés derecho:

✓ A estar informado sobre la deuda que contrajiste.



✓ A que te brinden información detallada, adecuada, clara y veraz, es decir, que no induzca a engaños.



- ✓ A que te informen por escrito sobre el monto de la deuda indicado capital original, origen, intereses cobrados y gastos administrativos. Además, tenés derecho a recibir y/o exigir información sobre el acreedor de la presunta deuda (denominación social y domicilio del acreedor) y sobre la agencia de cobranza extrajudicial.



- ✓ En la descripción del servicio contratado debe constar el precio, el importe a desembolsar, el monto financiado, la tasa de interés anual, el costo financiero total de la operación, el sistema de amortización del capital y la forma de cancelación de intereses, la cantidad periodicidad de pagos a efectuar, la existencia de gastos extras, seguros o gastos adicionales.



Al mismo tiempo, es conveniente que:

- ✓ NO firmes nuevos documentos. Evitá que la agencia de cobranza “repacte de manera unilateral la deuda”.
- ✓ NO firmes nuevas refinanciaciones de la deuda. Las deudas que no tienen causas conocidas no deben pagarse. Tenés derecho a que te den recibo por todos los montos que hayas abonado y a conocer los mecanismos reales del cobro.
- ✓ NO pagues sin tener una liquidación y sin que te den recibo por el pago realizado donde se indique la deuda, monto pagado, cargos cobrados e interés aplicado.
- ✓ NO te pueden cobrar deudas que estén prescritas o sean inexistentes o inexigibles.

- ✓ NO pueden cobrarte intereses exorbitantes que dupliquen o tripliquen la deuda.
- ✓ NO pueden hacerte firmar documentos en blanco o pagarés por cuotas faltantes o por deuda.
- ✓ NO pueden utilizar mecanismos no legales como la intimidación (amenazas de afectar el empleo del deudor, de dar aviso a su empleador, de publicar que es moroso, etc.)
- ✓ NO pueden hostigarte con métodos vergonzantes o a partir de amenazas con procesos penales en tu contra.
- ✓ NO te pueden molestar a tu celular en horarios inapropiados o de manera reiterada.
- ✓ NO pueden llamar a personas de tu grupo familiar o laboral para reclamar la deuda.
- ✓ NO te puede amenazar con informar la deuda a Veraz.



¿Qué son las centrales de información crediticia?

Son empresas que recaban la información financiera de las personas y empresas. Que formes parte de su base de datos de deudores no impide a una entidad financiera otorgarte un crédito, como tampoco que no figures en ellas significa la obligación de que te den lo que solicites.

La información almacenada en el registro de una central de información crediticia puede permanecer allí por un tiempo máximo de cinco años. A partir del quinto año lo único que queda es el antecedente “moroso incobrable”, sin información negativa.

Si estás en una central de información crediticia tenés derecho a:

- ✓ Al trato confidencial de tus datos personales.
- ✓ A pedir la rectificación de la información.
- ✓ A solicitar un informe de manera gratuita cada seis meses.

Finalmente, es importante que:

- ✓ No firmes nada sin leerlo y sin asesorarte.
- ✓ No firmes documentos en blanco.
- ✓ Solicitá una copia de los documentos que firmaste.

- ✓ NO aceptes amenazas por medio de intimidaciones judiciales falsas.
- ✓ Si te llega una intimidación judicial verificá su veracidad. Muchas colocan de manera muy notoria las palabras “deudor”, “moroso”, “embargo” o “denuncia penal” y son falsas.
- ✓ Pedí siempre que la persona que te reclama el pago se identifique con nombre, apellido, institución de la que proviene y domicilio.
- ✓ Si pagás total o parcialmente la deuda deben brindarte un comprobante de lo que abonaste.
- ✓ Tené en cuenta que un embargo sólo puede ser dispuesto por un juez.
- ✓ También tené en cuenta que los abogados/as que realizan prácticas de hostigamiento o amenazas para el cobro de deudas incurren en faltas éticas y pueden ser denunciados en el Colegio de Abogados, que tienen a cargo el control de la matrícula profesional de quienes ejercen abogacía y el poder disciplinario para sancionarlos.
- ✓ En caso de deudas inexistentes y operaciones inusuales podés pedir la intervención de la Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos (PROCELAC)



¿Qué mecanismos puedo usar para resolver el conflicto provocado por una deuda?

Uno de los más sencillos es la mediación, a través de la cual se convoca a una conciliación con el fin de solucionar el problema. De no haber acuerdo, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor deberá instruir un sumario y según el caso, aplicará una multa a la empresa o proveedor denunciado.

¿La Defensoría del Pueblo puede ayudarme?

Sí. La Defensoría recibe consultas y gestiona reclamos contra las agencias y entidades de cobranza extrajudicial. Podés hacer los tuyos llamando de lunes a viernes de 8 a 14 hs al 0266 4457392/3, WhatsApp 2665 048732, redes: @defensorsanluis, correo electrónico: dpueblo@sanluis.gov.ar

Además, podés presentar tu reclamo en las oficinas de Defensa del Consumidor ubicadas Ayacucho 945, 6to piso, San Luis, que es la autoridad de aplicación local, o ingresando en <http://ministeriodegobiernojusticiayculto.sanluis.gov.ar/index.php/direccion-provincial-de-comercio-y-defensa-del-consumidor/>

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo creó el Servicio de Conciliación Previa en las relaciones de consumo. Podés ingresar tu reclamo en <https://defensoria.sanluis.gov.ar/>

**Defensor del Pueblo
de la provincia de San Luis
Dr. Enrique Ponce**

www.defensoria.sanluis.gov.ar



@defensorsanluis



2665048732



dpueblo@sanluis.gov.ar



**(0266) 4457392/3
(02657) 431513**



**Ciudad de San Luis:
H. Ascasubi y
Av. IV Centenario**



**Villa Mercedes:
9 de julio 681
Depto. A**