



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

*"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"*

---

### **LEY N.º 6171**

Buenos Aires, 13 de junio de 2019

### **La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley**

#### **REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LOS AGENTES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

Artículo 1º.- Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer el marco jurídico en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires relativo al accionar de los agentes de cobranza extrajudicial de deudores morosos. La presente Ley es de orden público.

Art. 2º.- Ámbito de aplicación. La presente Ley resultará aplicable:

- a) a los agentes de cobranza extrajudicial que tengan domicilio legal, establecimientos comerciales o realicen operaciones en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; y
- b) a los presuntos deudores/as con domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires respecto a las cobranzas de deudas que se le reclamen.

Art. 3º.- Agente de cobranza. Se entiende por agente de cobranza a toda 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.

Quedan expresamente excluidos:

- a) Reclamar deudas vinculadas a las relaciones de familia,
- b) Reclamar créditos laborales y
- c) Reclamar deudas fiscales o administrativas por parte del Estado nacional, provincial, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 4º.- Principios rectores. La presente Ley recepta los principios de trato digno y equitativo, la buena fe contractual, y el deber de informar respecto de las gestiones de cobranza, conforme lo establecido por la Ley 24.240.

Art. 5º.- Deber del acreedor de informar. 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.

Art. 6º.- Modos de reclamo. El agente de cobranza podrá exigir el cumplimiento de la obligación del deudor moroso mediante los siguientes modos:



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

*"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"*

---

- a) Correo electrónico;
- b) Carta documento o telegrama;
- c) Comunicación telefónica;
- d) Cualquier otra vía extrajudicial que no afecte la integridad física ni psíquica del deudor moroso.

Art. 7°.- Deber de informar del Agente. Al contactar al deudor moroso, el agente de cobranza informará su nombre completo o razón social, DNI o CUIT, y la persona humana o jurídica para quien gestiona el cobro, y luego se le brindará la información pertinente a la deuda reclamada.

En dicha oportunidad deberá informar:

- a) Datos identificatorios de la persona humana o jurídica que reclama la deuda;
- b) La documentación que da origen al reclamo, la cual deberá estar a disposición del deudor moroso dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;
- c) Detalle del monto de la deuda, discriminando deuda original, intereses, costo de gestión de cobranza y otros adicionales contemplados;
- d) Fecha a partir de la cual se incurrió en mora;
- e) Toda información que resulte necesaria para hacer efectivo el pago a los efectos de la cancelación de la deuda reclamada.

Art. 8°.- Prohibiciones en la notificación. Queda prohibido:

- a) Reiterar comunicaciones que hostiguen al deudor en mora como método de cobranza;
- b) Notificar por parte del agente de cobranza en los teléfonos, medios electrónicos y espacios laborales o la comunicación con sus empleadores;
- c) Enviar misivas postales abiertas, o que aun cerradas quede a la vista de terceros que es un intento de cobro de deuda en mora;
- d) Enviar misivas postales, comunicaciones telefónicas y/o por medios electrónicos a cualquier persona distinta al deudor;
- e) Notificar utilizando la apariencia de reclamo judicial;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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.
- i) 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



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

*"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"*

---

días no laborales.

Art. 9º.- Cobranza. Al momento de cancelar efectivamente la deuda, el Agente habilitado al cobro de la deuda exigida deberá:

- a) Exhibir copia del derecho o poder que lo habilita al cobro;
- b) Informar al deudor el nombre, apellido o Razón social, DNI o CUIT del acreedor;
- c) Informar el monto total y actualizado de la deuda, detallando capital original, intereses y accesorios;
- d) Exhibir al deudor toda la documentación relacionada a la deuda a fin de que el mismo pueda constatar la procedencia del reclamo.

Art. 10.- Todos los agentes de cobranza extrajudicial de deudas en mora, deberán contar con poder especial del acreedor a fin de emitir libre deuda liberatorio al deudor al momento de abonarse la deuda reclamada, dejando expresa constancia en el mismo, que el deudor ha dado cumplimiento exacto de la obligación en los términos del Artículo 731 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Podrán eximirse de tal obligación haciendo entrega del certificado de libre deuda emitido por el propio acreedor en la oportunidad en que el deudor realiza el pago.

Art. 11.- El certificado al que hace referencia el artículo anterior deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Nombre, Apellido o Razón Social del acreedor;
- b) DNI o CUIT del acreedor;
- c) Causa fuente de la obligación cancelada.
- d) Monto que se abona con el correspondiente detalle de capital, intereses, y de corresponder, accesorios.
- e) Constancia de libre deuda de la obligación principal y sus accesorias.
- f) 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 a los efectos previstos en la presente Ley.
- g) Constancia expresa de que el acreedor nada más tiene para reclamar al deudor en relación a la obligación en mora y sus accesorias canceladas.

Art. 12.- Deber de informar el pago. Acreditado el pago ante el acreedor, este debe informar de la cancelación al agente de cobranza correspondiente en el plazo de hasta cinco (5) días, a los fines de que el último desista de seguir reclamando la deuda. En igual plazo deberá el Agente informar el pago recepcionado.

El acreedor o el Agente de cobranza deberán realizar en un plazo de hasta cinco (5) días de acreditado el pago o su notificación del mismo en los términos del párrafo precedente, las gestiones pertinentes a los efectos de quitar de los registros de deudores y/o de información financiera que por ellos o a instancias de ellos, hayan sido tramitadas.

Art. 13.- Incumplimiento. 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



## Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

*"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"*

---

establecido por la Ley 757 de Defensa de los Derechos del Consumidor y el Usuario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 14.- Autoridad de aplicación. La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor (DGDYPC) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o el organismo que en el futuro la reemplace, será la autoridad de aplicación de esta Ley.

Art. 15.- Comuníquese, etc. **Quintana - Schillagi**

Buenos Aires, 12 de julio de 2019

En virtud de lo prescripto en el artículo 86 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, certifico que la Ley N° 6.171 (Expediente Electrónico N° 20.079.231-GCABA-DGALE-2019), sancionada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en su sesión del día 13 de junio de 2019, ha quedado automáticamente promulgada el día 10 de julio de 2019.

Publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, gírese copia a la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por intermedio de la Dirección General de Asuntos Legislativos, y para su conocimiento y demás efectos, remítase a la Dirección Defensa y Protección del Consumidor, a la Jefatura de Gabinete de Ministros y al Ministerio de Justicia y Seguridad. Cumplido, archívese. **Montiel**