



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 8 de octubre de 2020.-

Señora
Secretaría de Comercio Interior de la Nación
Lic. Paula I. Español
S / D

Con copia:
Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores
Lic. Laura Goldberg
Dirección Nacional de Defensa de las y los Consumidores
Dr. Sergio Sebastián Barocelli

De nuestra mayor consideración:

En mi carácter de presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y conjuntamente con todas y todos los defensores y defensoras del pueblo que integran nuestra asociación, nos dirigimos a Uds. a los efectos de hacerles llegar nuestra preocupación por la situación que suelen padecer muchas personas consumidoras a lo largo de nuestro país frente al accionar abusivo e improcedente de las llamadas agencias extrajudiciales de cobranza.

I. Durante los últimos años, y cada vez con mayor frecuencia, muchos vecinos y vecinas se acercan a nuestras defensorías del pueblo para manifestar su profunda preocupación, desconcierto y angustia, ante las insistentes intimaciones de pago que reciben, bajo formas y mecanismos diversos que, en general, están absolutamente reñidos con el trato respetuoso y digno que merecen y que además afectan aspectos de su intimidad y privacidad familiar.

En efecto, desde hace algún tiempo, un significativo grupo de proveedores de bienes y servicios han optado por tercerizar o ceder la gestión de cobro de su cartera de deudores morosos a estudios especializados y/o agencias de cobranza extrajudicial que, con el afán de



perseguir el cobro de dichas deudas, no trepidan en desplegar metodologías invasivas y persecutorias que constituyen prácticas de hostigamiento no exentas de maltrato.

Así, por ejemplo, implementan mecanismos automatizados de llamadas telefónicas, que se ejecutan en cualquier día de la semana y sin respetar horarios, acompañadas de insistentes mensajes de SMS, WhatsApp o correo electrónico, 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 la misma, ni el monto nominal, ni los intereses aplicados. En muchas ocasiones las deudas reclamadas se encuentran formalmente prescritas; otras veces se trata de deudas inexistentes o erróneas, pues se confunden los datos de identidad de las personas contactadas. También se han llevado a cabo modalidades de “escrache” a la persona reclamada en su domicilio o en su ámbito laboral; se remiten cartas con leyendas que pretenden darle apariencia de notificación judicial o se cursan misivas abiertas que permiten a cualquier persona ajena a la deuda acceder a los datos o a la información personal del presunto moroso; otras veces, las intimaciones se dirigen (ya sea por correo postal, electrónico, mensajes o comunicación telefónica) a vecinos o familiares que nadan tienen que ver con la deuda, o incluso al domicilio laboral del presunto deudor moroso. Se utilizan textos de neto corte intimidatorio, que aluden a causas judiciales supuestamente iniciadas (sin dar precisiones de juzgado interviniente y número de expediente) y se amenaza con embargos inminentes o, incluso, con denuncias penales. Buena parte de estos métodos constituyen argucias que tratan de aprovecharse del desconocimiento de la persona reclamada acerca de cómo actuar ante una situación de endeudamiento, con la única intención de amedrentar e infundir temor por las eventuales consecuencias que podría acarrear la falta de pago. No está de más señalar que, en general, las principales víctimas de estas prácticas suelen ser personas que se encuentran en situaciones mayor vulnerabilidad socio-económica.

II. Este tipo de maniobras y conductas, conforme calificada doctrina, quedan conceptualmente encuadradas dentro de las “prácticas abusivas contrarias al trato digno”, previstas en el artículo 8 bis de la Ley nacional de Defensa del Consumidor (LDC) –incorporado por la Ley 26.361- en cuyas partes pertinentes establece:



“Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. **Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...**

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor”.

Esta norma vino a concretar ciertas pautas operativas para hacer efectivo el derecho de los consumidores y usuarios a recibir “condiciones de trato equitativo y digno” reconocido en el art 42 de la Constitución Nacional, y que se conecta estrechamente con el respeto a la dignidad humana, piso axiológico sobre el cual se erige todo el edificio de los derechos humanos. De esta forma, el legislador intentó garantizar el trato digno que merece toda persona consumidora o usuaria y evitar las prácticas comerciales que pudieran limitar o cercenar sus derechos.

En este marco, tal como lo expresa Barocelli, se entiende por “vergonzante” todo aquello que puede resultar deshonroso o humillante; por “vejatorio” se alude a conductas representativas de maltratos, persecuciones, perjuicios o padecimientos para el consumidor; en tanto que lo “intimidatorio” refiere comportamientos que le infundan temor al consumidor. Se inscriben en este punto estrategias de comercialización que impliquen poner al consumidor en situaciones humillantes, deshonorosas, irrespetuosas, violentas en lo físico, psíquico, simbólico o moral, malos tratos, que turben su ánimo, ridiculizantes, temerarias, mediante acoso o presiones, groserías, vulgaridades o actos de mal gusto, que inciten al odio o a la violencia, que exploten el miedo o la superstición, o que afecten su intimidad u otros derechos personalísimos, ya sea en cuanto a la decisión de consumir o no consumir, a la modalidad de la prestación o las condiciones de comercialización en general. Se trata de un criterio abierto de ponderación del carácter abusivo de las prácticas comerciales, que habilita a calificar como ilícita –por afectar la dignidad del consumidor– cualquier conducta del proveedor subsumible



en el estándar descrito (Barocelli, Sergio Sebastián “Prácticas abusivas en el cobro extrajudicial de deudas a presuntos deudores en las relaciones de consumo” en Pensamiento Civil, Doctrina, 2020, <https://www.pensamientocivil.com.ar/doctrina/4557-practicas-abusivas-cobro-extrajudicial-deudas-presuntos-deudores>).

También se ha dicho que “...existen empresas de cobranza, que diariamente envían comunicaciones e intimaciones vinculadas con deudas que le son derivadas para su cobro extrajudicial. Incluso, por los montos involucrados, muchas veces no se justifica el inicio de acciones judiciales tendientes a su cobro. El objetivo de las empresas es que los deudores morosos paguen (aún las obligaciones prescriptas) y la comunicación debe ser suficientemente convictiva (o intimidatoria) para generar inquietud en el consumidor para la cancelación de la deuda” (Carlos Molina Sandoval, “Reformas Sustanciales”, en la obra “Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor”, suplemento especial de La Ley, Abril 2008, doctrina - pág. 94).

Por su parte, Tambussi afirma que la incorporación de esta norma es de gran significación para la relación del consumidor con los derechos humanos “que importa la formulación del concepto de prácticas abusivas (sin enumerarlas, como lo hacía el proyecto original, a efectos de no excluir las que no estén expresamente contempladas) y la categoría de trato digno (recogiendo, al fin, la terminología constitucional). Estas prácticas quizá sean la forma más perversa de actuación de las empresas, pues no necesitaban escribirlas en su contratos, era una cuestión invisible y lacerante para el ser humano, aspecto éste que nos remite una vez más a la protección de derechos humanos elementales y resulta más evidente en los casos de los llamados “subconsumidores (...) Párrafo aparte merece la vergüenza nacional que significa que un texto legislativo deba referirse al supuesto especial de los reclamos extrajudiciales de deudas, a los que se les impone abstenerse de utilizar apariencias de reclamos judiciales. No se sonroja la ley sino la cultura argentina, plagada de pseudo agencias de recupero que adoptan formatos de cédulas judiciales o de formularios de carta documento para sus “intimaciones”, a las que agregan -con independencia de su justicia- impresos destacados en colores vivos con denominaciones eufemísticas como “cédula extrajudicial”, “carta documentada” (por carta documento), y muchas tan ingeniosas como maliciosas variantes” (Tambussi, Carlos E., “El consumo como derecho humano”, Ed. Universidad, 2009, pp. 177-178).

La doctrina especializada ha señalado que esta norma, si bien inspirada en el Código brasileño, adoptó un sistema menos casuístico y más conceptual a fin de poder encuadrar situaciones futuras difíciles de prever, de modo tal que la prohibición de “...desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...”, incluye una gran cantidad de casos más allá de los dos supuestos allí ejemplificados (vgr. Ricardo Lorenzetti, en “Consumidores” -segunda edición actualizada- Rubinzal Culzoni editores, 2009, pág. 166; así también, Jorge Mosset Iturraspe y Javier Wajntraub, en “Ley de Defensa del Consumidor” Rubinzal Culzoni, 2008, pág. 107).

III. Ahora bien, siguiendo a Barocelli, coincidimos en que “Sin perjuicio de la aplicación de las normas y principios vigentes antes expuestos, entendemos que por la envergadura de la problemática involucrada **resulta necesaria la sanción de reglas específicas sobre la materia**, que regulen las prácticas comerciales en la gestión de cobro extrajudicial de deudas en las relaciones de consumo a presuntos deudores **de manera más exhaustiva** en pos de garantizar los derechos de los presuntos deudores, asegurándoles una adecuada información y un trato digno y equitativo, exenta de prácticas engañosas, agresivas o desleales, regulando los procedimiento de gestiones extrajudiciales de presuntos deudores, mediante la tipificación de conductas abusivas y estableciendo parámetros claros de actuación y comportamiento”

En ese sentido, es importante resaltar que la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sancionó en 2019 la Ley N° 6.171 (modificada recientemente por Ley N° 6.271/20) con el objeto de establecer, en el ámbito de la Ciudad, el marco jurídico relativo al accionar de los agentes de cobranza extrajudicial de deudores morosos (a cuyo respecto, destacamos que la Defensoría del Pueblo porteña fue precursora en la materia, al presentar el primer proyecto de ley sobre esta cuestión, en 2010, el que finalmente perdió estado parlamentario, pero sirvió como antecedente de la norma ahora sancionada: <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/quieren-regular-las-agencias-de-cobros-nid1277421/>).

Tampoco desconocemos que hay un proyecto de ley que, en el mismo sentido, tuvo media sanción en la Cámara de Diputados de la Nación, y que además se encuentra en pleno



trámite parlamentario un proyecto para sancionar un nuevo Código de Defensa del Consumidor, que contiene distintas normas que regulan esta cuestión.

IV. No obstante todo lo dicho, y más allá de la suerte que finalmente corran los proyectos de ley anteriormente referidos, nos parece extremadamente necesario que la Autoridad de Aplicación Nacional de la LDC, conforme las facultades que se desprenden del art. 43 de la LDC y demás concordantes, **dicte una resolución que reglamente el citado artículo 8 bis de la LDC**, a los efectos de poner límites al accionar abusivo de las agencias y/o estudios de cobranza extrajudiciales, desarrollar con amplitud y precisión las prácticas comerciales que deban catalogarse como abusivas e ilícitas, y en definitiva asegurar la efectiva protección de los derechos constitucionales y legales de las y los consumidores y usuarios.

Por cierto, no se trata de impedir el derecho legítimo que todo acreedor tiene de obtener el cobro de sus acreencias, sino de establecer ciertos límites para que esta actividad se lleve adelante conforme los procedimientos legales preestablecidos y sin avasallar los derechos y la dignidad de las personas consumidoras o usuarios de bienes y servicios en sus relaciones de consumo.

V. En ese sentido, sobre la base de los derechos constitucionales de las y los consumidores a la información veraz y adecuada, a la protección de sus intereses económicos y al trato equitativo y digno, y en el marco de lo previsto el art. 8 bis de la LDC, creemos que una reglamentación básica debe contener, al menos, las siguientes previsiones:

a) El deber, para todas las empresas o proveedores que cedan o tercericen la gestión de cobro de sus carteras de deudores morosos, de informar a sus “clientes” de modo fehaciente la agencia o estudio al que se ha autorizado o asignado la gestión de cobranza, los datos identificatorios y de contacto de ellas, y los montos detallados de la deuda transferida;

b) Del mismo modo, las agencias o estudios de cobranza, desde su primer contacto, deben informar al presunto deudor moroso a que empresa o proveedor representan, poner a disposición de la persona reclamada toda la documentación correspondientes (poder, autorización, etc.), sus datos identificatorios, el detalle de la deuda que se reclama (monto



original, y actualizado, intereses aplicados, etc.), la posibilidad de planes de pago o de quitas, la existencia o no de causa judicial iniciada y sus respectivos datos, y en general toda la información relativa a la deuda que se reclama.

c) Establecer mecanismos o registros de reclamos donde los presuntos deudores puedan dejar asentados sus quejas.

d) Reconocer el derecho del deudor de pedir el cese de las intimaciones o el bloqueo de llamadas, cuando se trate de deudas inexistentes o prescritas o bien cuando se den por concluidas las tratativas, así como también el de obtener certificado de libre deuda al momento de efectuar el pago convenido;

e) Enumerar -de manera no taxativa- las conductas que serán prohibidas o restringidas, por considerarse prácticas abusivas, discriminatorias, o que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias, tales como, entre otras:

i) Remitir o comunicar notificaciones de la deuda en el ámbito laboral de la persona reclamada por cualquier medio (telefónicos, electrónicos, espacios laborales o comunicación con su empleador o compañeros de trabajo, etc.)

ii) Enviar cartas postales abiertas o que dejen a la vista de terceros que se trata de una intimación de deuda, dejando expuesta información personal de la persona reclamada;

iv) Enviar cartas, notas, comunicaciones telefónicas y/o por medios electrónicos a cualquier persona distinta al deudor;

v) Utilizar modalidades de notificación que tenga la apariencia de reclamo judicial, cuando no lo son;

vi) Abordar al deudor en lugares públicos con la finalidad de intimidarlo o humillarlo (exhibición de letreros, pancartas, carteles, afiches, etc.)

vii) Publicar y/o difundir en páginas de internet, redes sociales, u otros medios de comunicación abierta o masiva, nóminas de deudores/as y requerimientos de pago sin mediar orden judicial

vii) Realizar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto o similares en horarios de descanso o días feriados o no laborables



viii) Prohibir el envío de correos electrónicos a una casilla de correo que no haya sido suministrada por el deudor o que pertenezca a una persona distinta a la de éste;

ix) Impedir que se intime al pago de la deuda bajo apercibimiento de comunicarse con su empleador;

f) Identificar casos o situaciones que puedan involucrar a consumidores hipervulnerables para activar los mecanismos de protección especiales contempladas en la Res. 139/20 de esa Secretaría de Comercio.

VI. Por todo lo expuesto, solicitamos a Ud. tenga a bien evaluar la factibilidad de dictar una resolución reglamentaria del art. 8 bis de la LDC en el sentido aquí expresado.

Sin más, saludamos muy atte. y quedamos a su entera disposición para lo que estime necesario.

ALEJANDRO AMOR
Presidente
Asociación de Defensores del Pueblo
de la República Argentina