

DEUDA PENDIENTE

La Regulación de la Actividad de Cobranzas Extrajudiciales

Por Gabriel Casas

Resumen

El presente informe tiene por objeto poner en evidencia la urgente necesidad de regular la actividad de la cobranza extrajudicial de deudas en la República Argentina. A partir del análisis del marco jurídico vigente, la jurisprudencia nacional, la casuística y la comparación con legislación extranjera, se demuestra que la ausencia de una normativa específica ha permitido la proliferación de prácticas abusivas que vulneran garantías fundamentales de los consumidores y deudores, como el derecho a la dignidad, a la intimidad, a la tranquilidad personal y a la salud física y mental.

El informe sostiene que la regulación del sector resulta indispensable para equilibrar el legítimo derecho del acreedor a recuperar su crédito con la obligación del Estado de proteger al consumidor frente a métodos coercitivos, engañosos o humillantes. Es necesaria la adopción de un modelo normativo integral que garantice la transparencia y la consolidación de un sistema de cobro ético. Se plantea la necesidad de un cambio paradigmático de la actividad, cambiando la metodología confrontacional y persecutoria por métodos de negociación, para transformar conflictos en oportunidades de acuerdo.

Tabla de Contenido

I. <u>Introducción</u>	2
II. <u>Deudas y Acoso</u>	3
III. <u>La vida de la deuda: una voz en el teléfono</u>	10
IV. <u>Los malos resultados de los métodos agresivos de cobranza</u>	18
V. <u>Deudas, salud y las malas prácticas de cobro de deudas</u>	20
VI. <u>La regulación del cobro de deudas en el mundo</u>	26
VII. <u>Las “Deudas <i>Zombies</i>” en EE.UU.</u>	33
VIII. <u>El efecto de los créditos incobrables en las Entidades Financieras</u>	35
IX. <u>Información de riesgo crediticio</u>	38
X. <u>Fundamentos constitucionales y de política pública</u>	39
XI. <u>El endeudamiento reciente de las familias argentinas</u>	41
XII. <u>El retroceso de la normativa protectoria</u>	42
XIII. <u>Antecedentes en el Congreso de la Nación y Legislaturas Provinciales</u>	43
XIV. <u>Antecedentes en la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires</u>	44
XV. <u>Recomendaciones para un modelo equitativo en la regulación de la cobranza extrajudicial de deudas</u>	46
XVI. <u>Conclusión</u>	48
<u>Bibliografía</u>	51
<u>ANEXO Normativo Internacional</u>	52 – 116

I. Introducción

La cobranza extrajudicial de deudas opera en una zona de tensión donde se encuentran por un lado el justo derecho del acreedor a reclamar su crédito, y por otro, la tutela de los derechos del consumidor/deudor. En el primer caso, la Constitución Nacional reconoce y garantiza en sus artículos 17 y 18 respectivamente el derecho a la propiedad y al acceso a la Justicia, por lo que el acreedor posee el legítimo derecho a cobrar su crédito mediante alguno de los mecanismos previstos en el artículo 730¹, siguientes y concordantes, del Código Civil y Comercial de la Nación los cuales podrán ser realizados mediante las formas previstas en el código procesal civil y comercial de la jurisdicción respectiva en lo relativo a medidas cautelares para asegurar el cobro (inhibición de bienes y embargos), proceso ordinario o sumario con ejecución de sentencia posterior, o cobro por la vía ejecutiva. Ello, sin perjuicio de que, con carácter previo a la demanda judicial, puedan alcanzarse acuerdos extrajudiciales de pago con el deudor moroso, evitando así los costos propios de las acciones legales.

Por su parte, el consumidor/deudor posee el derecho a la protección de su dignidad; al trato equitativo; a la información adecuada, veraz, completa y oportuna; a la protección de sus datos personales; a la protección de sus intereses económicos y de su crédito, y a la tranquilidad personal y del hogar, como una manifestación concreta del derecho a la salud física y mental. Todos estos derechos son reconocidos y garantizados por la Constitución Nacional en su artículo 19 (derecho a la intimidad); 42 (derechos del consumidor); 75 inciso 22 (jerarquía constitucional de tratados de derechos humanos, reconociendo el derecho a la salud física y mental, a la dignidad, a la no discriminación, y a la seguridad jurídica); en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y normativa vinculada; y en el Código Civil y Comercial de la Nación en sus artículos 9, 10, 51, 52, 988, 1096, 1097, 1098, 1100.

En la situación de fricción que se produce entre un acreedor y un deudor por el incumplimiento de una obligación, éste posee el derecho a no ser maltratado ni acosado por su deuda. Una deuda en mora tiene su causa en una situación financiera desfavorable lo cual no implica valoraciones morales negativas sobre el deudor. El incumplimiento de una obligación dineraria no convierte al deudor en un sujeto indigno ni en una mala persona merecedora de reproche social. Ser deudor no es, en sí mismo, un signo de deshonestidad o de falta ética, sino la manifestación de una situación económica particular que puede derivar de diversas circunstancias ajenas a su voluntad (pérdida o suspensión del empleo, crisis económicas, emergencias familiares, corte en la cadena de pagos, enfermedades propias o de un familiar a cargo, accidentes, etc.). Reducir a la persona a la condición de “deudor” implica una estigmatización y una deshumanización que desconoce que la dignidad es inherente a todo ser humano, con independencia de su situación patrimonial. La deuda es una obligación jurídica, no una categoría moral, por ello, la evaluación de la persona no puede basarse en su capacidad de pago, sino en su condición intrínseca de sujeto de derechos. En este sentido, el orden

¹ ARTICULO 730.- Efectos con relación al acreedor. La obligación da derecho al acreedor a:

- a) emplear los medios legales para que el deudor le procure aquello a que se ha obligado;
- b) hacérselo procurar por otro a costa del deudor;
- c) obtener del deudor las indemnizaciones correspondientes.

Si el incumplimiento de la obligación, cualquiera sea su fuente, deriva en litigio judicial o arbitral, la responsabilidad por el pago de las costas, incluidos los honorarios profesionales, de todo tipo, allí devengados y correspondientes a la primera o única instancia, no debe exceder del veinticinco por ciento del monto de la sentencia, laudo, transacción o instrumento que ponga fin al diferendo...

jurídico debe reconocer y proteger el derecho del deudor a ser tratado con respeto, evitando prácticas abusivas de hostigamiento, intimidación o difamación que lamentablemente son muy comunes en la mala praxis de los agentes de cobranzas lo que motiva a que su actividad deba ser regulada protegiendo a los consumidores/deudores de la información engañosa o falaz y de los métodos coercitivos y disfuncionales.

II. Deudas y Acoso

Doña María está en su casa. Mira a sus hijos hacer los deberes mientras preparada la merienda. Es un momento de calma en el hogar. Entonces suena el teléfono.

—Hola, nos comunicamos con usted desde el Estudio Jurídico Fulano y Asociados, la estamos llamando en representación de Black Box Company S.A., fiduciario del Fideicomiso Financiero Sísifo I con quien usted mantiene una deuda impaga.

María escucha. No entiende nada. Le reclaman una deuda de \$95.000. ¿Deuda? Si ella no debe nada. Siempre cuidó sus cuentas. Desde que Pedro, su marido, perdió el trabajo en la pandemia, apenas sobreviven. Él maneja un auto de aplicación. Cancelaron dos tarjetas, guardaron una sola para emergencias. Compran en efectivo, al día, en el supermercado chino de la esquina. No se endeudan porque saben que no podrían pagar.

Entonces, ¿qué es esto? María ignora que el reclamo nace de una tarjeta que nunca usó. Una tarjeta de supermercado que le ofrecieron hace más de diez años. Le prometieron que era gratis, sin costos. Ella la aceptó pero nunca la utilizó, después la tiró cuando venció. Se olvidó. La cadena de supermercados incluso cambió de dueño, de nombre. Pero había una trampa: cobraban mantenimiento. Durante dos años sumaron cargos, después intereses, punitivos, cargos por cobranza, honorarios, la inflación hizo el resto. Una suma mínima se volvió una bola de nieve enorme imposible de pagar. Los llamados se repiten. Día tras día. Después llegan correos electrónicos y mensajes de texto. Amenazas disfrazadas de ofertas: “*Si paga \$45.000 en las próximas 24 horas, cancela su deuda*”. Una “ganga” inventada para doblegarla. María se niega. No va a pagar lo que no debe. Luego los llamados cesan. Pero el silencio dura poco. Vuelven y ahora son más agresivos. Ahora hablan de juicios, de embargos de sueldo, cuentas y bienes, de remates. La amenazan con dejarla sin casa. Incluso comienzan a llamar por teléfono a su hija mayor y le reclaman que pague la deuda de su madre si no quiere tener problemas. María tiene miedo y rabia, esta estresada y confusa. Gente desconocida le exige un dinero que nunca pidió ni usó. La intimidan. La persiguen. Le quitan la paz. El hogar ya no es un refugio. El teléfono suena y su corazón se dispara por el temor a que sean nuevamente los cobradores. Ahora la vida de María está envuelta en una nube negra. Ella solo sabe una cosa: no entiende qué está pasando. Pero ya no tiene descanso.

El propósito esencial en los procesos de recuperación crediticia consiste en obtener el repago de la obligación con el menor costo operativo y financiero posible. En este sentido, la vía judicial suele resultar poco atractiva para los acreedores en razón de su extensión temporal, la incidencia de costas y honorarios, así como la incertidumbre propia de toda contienda judicial. (Stănescu, 2021, p.180)² Consecuentemente, la práctica habitual de los acreedores es privilegiar mecanismos de carácter extrajudicial, orientados a persuadir o ejercer presión sobre el deudor a fin de lograr el cumplimiento

² C.-G. Stănescu: Regulation of Abusive Debt Collection Practices in the EU Member States: An Empirical Account. Journal of Consumer Policy (2021) 44:179–216.

de la obligación pendiente. El acoso al deudor para obligarlo a saldar su deuda constituye la principal mala praxis de los agentes de cobranzas. La misma se despliega a través de una serie de diversas tácticas orientadas a generar una intimidación y presión psicológica sobre el deudor que lo fuerce a pagar. En los casos extremos se llega a la amenaza –velada o directa– de emplear métodos violentos. Esta actividad es ilegal y en algunos países se ha configurado como un tipo penal autónomo como en el caso de México en donde este delito identificado como cobranza extrajudicial ilegal se pena con hasta cuatro años de prisión.³ En Irlanda la demanda de pago que causen alarma por su frecuencia o insistencia está incluida en la Ley de delitos no mortales contra las personas y se sanciona con una multa de hasta £ 1.500.⁴ En Inglaterra desde el año 1970 el acoso ilícito a deudores entendida como la práctica de hostigar con exigencias de pago que, por su frecuencia, forma o la ocasión de presentarlas, o por cualquier amenaza o publicidad que las acompañe, tenga por objeto someter a alarma, angustia o humillación al deudor o a los miembros de su familia, tipifica como un delito (art. 40 de la *Administration of Justice Act 1970*) y se sanciona con una multa de hasta £ 5.000.

Las empresas que desempeñan el servicio de cobro extrajudicial de deudas no tienen por qué ser vistas como enemigos al acecho, todo lo contrario, esta actividad bien realizada puede ser muy valiosa al facilitar acuerdos, contribuir ofreciendo soluciones rápidas y ahorrar muchísimo dinero al deudor al evitar juicios y costas legales y lograr obtener su rehabilitación crediticia. De hecho en Francia este tipo de recupero de créditos se denomina “*ecouvrement amiable de créances*” (recuperación amistosa de deudas) para poner en relieve un mecanismo de negociación amigable no adversarial en contraposición a un litigio judicial. Esta es la característica de las regulaciones sobre cobranzas en diversos países buscando acompañar y fomentar una negociación respetuosa entre las partes. Esta es la faz positiva la que debería ser desarrollada tanto desde la legislación como desde la iniciativa de los propios actores comerciales.

Como mencionamos, en la faz negativa de la actividad de cobro extrajudicial de deudas, la mala praxis se manifiesta principalmente a través del acoso hacia el presunto deudor. Al realizar un análisis de derecho comparado de las diferentes normas que regulan la actividad del cobro extrajudicial de deudas éstas coinciden al describir el

³ Código Penal Federal de México. Artículo 284 Bis: Se sancionará de uno a cuatro años de prisión y multa de cincuenta mil a trescientos mil pesos a quien lleve a cabo la actividad de cobranza extrajudicial ilegal. Si utiliza además documentos o sellos falsos, la pena y la sanción económica aumentarán una mitad. Si incurre en usurpación de funciones o de profesión, se aplicarán las reglas del concurso de delitos señalado en el Código Penal Federal. Se entiende por cobranza extrajudicial ilegal el uso de la violencia o la intimidación ilícitos, ya sea personalmente o a través de cualquier medio, para requerir el pago de una deuda derivada de actividades reguladas en leyes federales, incluyendo créditos o financiamientos que hayan sido otorgados originalmente por personas dedicadas habitual y profesionalmente a esta actividad, con independencia del tenedor de los derechos de cobro al momento de llevar a cabo la cobranza. No se considerará como intimidación ilícita informar aquellas consecuencias posibles y jurídicamente válidas del impago o la capacidad de iniciar acciones legales en contra del deudor, aval, obligado solidario o cualquier tercero relacionado a éstos cuando éstas sean jurídicamente posibles.

<https://www.gob.mx/senasica/documentos/codigo-penal-federal-298851?state=published>

⁴ Non-Fatal Offences Against the Person Act, 1997:

1. Una persona que haga cualquier demanda de pago de una deuda será culpable de un delito si—

a) las exigencias, por su frecuencia, están calculadas para someter al deudor o a un miembro de su familia a alarma, angustia o humillación, o

(b) la persona declara falsamente que se está llevando a cabo un proceso penal por falta de pago de la deuda, o

(c) la persona declara falsamente que está autorizada en alguna capacidad oficial para exigir el pago, o

(d) la persona emite un documento que falsamente presenta como si tuviera carácter oficial.

(2) Una persona culpable de un delito según esta sección estará sujeta, en caso de condena sumaria, a una multa que no excederá de £1,500.

<https://www.irishstatutebook.ie/eli/1997/act/26/section/11/enacted/en/html#z26v1997s11>

acoso como una conducta intencional, reiterada y sistemática que produce un impacto emocional negativo en la víctima. Al rastrear la caracterización de la conducta en la legislación internacional podemos retroceder hasta la Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas de 1977 de los EE.UU. en donde se menciona en la sección 806 que constituye acoso o abuso en relación al cobro de presuntas deudas: 1) la amenaza o el uso de violencia u otros medios delictivos para dañar la persona física, la reputación o la propiedad de cualquier persona; 2) El uso de lenguaje obsceno cuya consecuencia natural sea abusar del oyente o del lector; 3) La publicación de una lista de consumidores que presuntamente se niegan a pagar deudas; 4) El anuncio de venta de cualquier deuda para coaccionar el pago de la misma; 5) Hacer sonar un teléfono o entablar una conversación telefónica con cualquier persona repetida o continuamente con la intención de molestar, abusar o acosar. Si bien no existe una definición unívoca del concepto de “acoso” el derecho comparado coincide en una definición como la empleada en Australia en donde se define el acoso indebido como: *“El contacto excesivamente frecuente diseñado para desgastar o agotar al deudor, o que pueda tener este efecto, constituye acoso indebido o coerción y debe evitarse. Esto es especialmente probable si el cobrador realiza varias llamadas telefónicas u otros contactos en rápida sucesión.”*⁵ De esta forma entendemos que esta conducta se manifiesta cuando el agente de cobranza, a efectos de intentar cobrar una deuda pendiente de pago, realiza de manera insistente a lo largo del tiempo reiterados contactos innecesarios o excesivos más allá de lo aceptable o razonable utilizando para ello diversos medios (telefónicos, mensajes de texto, correos electrónicos, cartas, etc.) con el fin de intimidar, cansar o agotar al deudor, llegando a utilizar lenguaje amenazante, ofensivo o provocador.

Llegados a este punto podemos esbozar una descripción del concepto acoso, en el marco de las actividades desplegadas por los agentes de cobranzas en la búsqueda de su objetivo de recuperación crediticia, como a la intromisión ilegítima de un tercero en la esfera personal de un individuo a través de conductas reiteradas, deliberadas, opresivas e intimidantes las cuales generan alarma, temor y angustia, produciendo un menoscabo en la libertad y tranquilidad de la víctima. Es una forma de violación del deber general de no dañar (art. 1710 CCyCN) en tanto genera un perjuicio que trasciende una simple molestia sin consecuencias y produce un daño emocional al perturbar la tranquilidad subjetiva de la víctima afectando su bienestar físico y/o psicológico.

En la jurisprudencia nacional podemos encontrar ejemplos concretos de conductas de acoso desplegada por agentes de cobranzas. Por ejemplo en un fallo de la Sala D de la Cámara Nacional de Apelaciones en los Comerciales se describe el caso típico de saturación de llamadas telefónicas al presunto deudor: *“...aquí se demostró -y la sentencia lo resaltó- que el iniciante (el presunto deudor) recibió alrededor de ciento cincuenta llamadas en un lapso de nueve meses, lo que a mi juicio constituye un verdadero hostigamiento.”*⁶ El fragmento citado pone de manifiesto lo que la jurisprudencia y la doctrina entienden por acoso al deudor: una conducta reiterada e insistente desplegada por el acreedor —o su mandante— que claramente excede los límites legítimos del derecho de cobro y se interna en el terreno del abuso del derecho y la intromisión ilegítima y la vulneración de los derechos personalísimos del individuo en particular su derecho a la intimidad, a la tranquilidad y la integridad psíquica.

⁵ ASIC. Regulatory Guide 96. Debt collection guideline: for collectors and creditors. Pág. 15 <https://download.asic.gov.au/media/hw4nf11g/rg96-published-13-april-2021.pdf>

⁶ Redelico, Guido Augusto c/ Banco Supervielle S.A. y otros s/ ordinario. Id SAIU: FA23130280

En otro caso un usuario financiero denunció judicialmente la conducta de dos empresas por haber implementado en su contra: *“...la negativa de la accionada a proceder a la baja de la tarjeta pese a haber recibido por parte del consumidor el requerimiento claro y fehaciente en tal sentido, sumado al hostigamiento hacia su persona al ser contactada por empresas de cobranzas en 42 oportunidades -cursando hasta cuatro llamados en un mismo día- y ser requerida a través de distintos mails, inclusive a su propio correo laboral.”*⁷ En este caso, además de la inconducta del proveedor de ignorar el pedido de rescisión contractual infringiendo el artículo 11 inciso b) de la Ley N° 25.065 de Tarjetas de Crédito y 10 Ter de la Ley N° 24.240, el consumidor debió soportar la inconducta del agente de cobranza quien efectuó reiteradas comunicaciones el mismo día e incluso –sin informar como obtuvo el correo laboral– envió varias comunicaciones a ese correo sin tener el consentimiento del actor.

Otra de las conductas desplegadas por los agentes de cobranzas en infracción al artículo 8 bis de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor es un tipo de acoso indirecto cuyo efecto es avergonzar y humillar al deudor frente a sus familiares, amigos y vecinos: *“...comenzó el hostigamiento por mensajes y llamadas donde además de comunicarse con él lo hicieron con personas allegadas, que no son su familia frente a quienes lo dejaron ‘mal parado’ porque esas personas ya no tienen contacto con él.”*⁸ En este caso se trata de la consabida táctica de humillar y avergonzar al deudor al redireccionar el reclamo hacia el círculo cercano de amigos y familiares. Se trata de una forma particularmente insidiosa y lesiva de acoso indirecto que traspasa la esfera patrimonial y agravia los derechos personalísimos de la víctima de esta inconducta.

Una modalidad similar a la antes descripta es comunicarse con el empleador del presunto deudor. En un fallo de Cámara del año 2020 se describe la conducta ilegítima de dirigir comunicaciones al sitio de trabajo y al empleador del presunto deudor para presionarlo: *“...No se conformó con intentar intimar de pago en las oficinas de la empresa donde se desempeña el Sr. M. S. (práctica reprochable por sí misma cuando no se cuenta con una autorización expresa), sino que eligió enviar dicha comunicación al domicilio personal de su empleador, habiéndose demostrado que ello fue con carácter intencional. Para más, se insiste, también fue reconocido por personal de la empresa codemandada que esa práctica se encontraba dentro de los procedimientos habituales que acordaba con sus clientes para intentar el recupero de las deudas. (...) corresponde concluir que las demandas tuvieron una conducta deleznable que colocó al consumidor en una situación de sospecha, vergüenza o intimidación frente a su empleador.”*⁹ Téngase presente del fallo la frase “práctica reprochable por sí misma cuando no se cuenta con una autorización expresa” la cual es jurídicamente significativa porque establece un estándar de ilicitud objetiva: el solo hecho de contactar al empleador del presunto deudor, sin su consentimiento previo y expreso, constituye una intromisión ilegítima e ilegal en la esfera privada y laboral del actor pasible de sanción.

En el año 2020 la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, ante la acumulación de reclamos de consumidores que eran acosados insistentemente por dos conocidas empresas de cobranzas, dio inicio a sendos

⁷ Rodríguez Jose c/ CENCOSUD S.A. y otros S/Ordinario Expte. N° COM 21109/2018

⁸ Nancupe Joaquín Nazareno c/ Wenance S.A. s/ menor cuantía. Tribunal: Juzgado de Paz de Cipolletti MJ-JU-M-146329-AR

⁹ “Meneses Sario, Dorian Cristian c/ banco de Galicia y Buenos Aires y Otros s/Ordinario (Expte. N°27.568/2017) Cita: MJJ130034

expedientes administrativos que culminaron con la imposición de multas por valor de \$1.500.000 (Disposición DI-2021-184-APN-DNDCYAC#MDP y Disposición N° DI-2021-185-APN-DNDCYAC#MPD) La autoridad administrativa las consideró infractoras de los artículos 4 y 8° bis de la ley 24.240, por haber reclamado deudas a consumidores mediante un trato intimidatorio, vergonzante y vejatorio, y por no brindar información cierta, clara y detallada respecto del origen y composición de las deudas reclamadas. Apelada la medida por la accionada, en las sentencias judiciales resueltas ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal se cita cual había sido el comportamiento reprochado: “...que la firma es una empresa dedicada al recupero crediticio y, de la documental surge que ciertos reclamantes manifestaron poseer deudas y que la firma -para su recupero- emplea métodos de cobranzas que aparentarían ser intimidatorios y/o vejatorios; otros refieren que intentaron obtener información respecto de su deuda y la empresa no les informó ni suministró respuesta alguna; y, en otros casos, los reclamantes denunciaron ser acosados por personal del Estudio por presuntas deudas que aseguran son inexistentes o que, en algunos casos, ya fueron saldadas oportunamente; (...) pudo observarse, que la firma utiliza mensajes de texto a través de la aplicación WhatsApp, correos electrónicos y llamados tendientes al cobro de deudas y que, aun cuando el consumidor manifiesta que el número telefónico no es del posible deudor, persiste en los llamados y mensajes y, en algunos casos, la empresa anoticia a terceros ajenos al origen de la deuda, la existencia de ésta y, también, en algunos supuestos, se ha llegado a notificar de la misma a los domicilios laborales o a los empleadores, en otros casos aún en los que el consumidor manifiesta que no es el titular de la deuda ni garante de ésta, los métodos tendientes a garantizar la gestión de cobranza no cesan.”^{10 11}

En los fallos que hemos citado puede comprobarse como los jueces han ponderado no solo la falta de información veraz, oportuna y transparente —lo que infringe el deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley 24.240— sino también la utilización de medios intimidatorios, amenazantes y vejatorios, conductas que vulneran directamente la letra del artículo 8 bis de la LDC y del artículo 42 de la Constitución Nacional. A su vez, la consabida práctica del uso insistente de mensajes, llamadas y notificaciones a terceros constituye una forma de hostigamiento y exposición pública del deudor, prohibida por el principio de trato digno y por las normas que protegen la privacidad y el honor de las personas (arts. 51 y 52 CCyCN) que siempre estarán por encima de la lógica meramente económica del recupero crediticio a toda costa. Estos fallos aciertan al resaltar la asimetría estructural entre el consumidor y las empresas de cobranza, pero también exponen la falta de una regulación específica del sector, lo que deja amplios márgenes de discrecionalidad en las prácticas de gestión extrajudicial. La conducta reprochada no solo lesiona derechos individuales, sino que refleja un déficit sistémico de control y supervisión del Estado sobre estas las actividades comerciales.

En el marco de la gestión extrajudicial de deudas se observa que algunos operadores de cobranzas, al procurar obtener el pago de lo presuntamente adeudado, adoptan mecanismos de presión que exceden los límites de la legalidad. Tales prácticas suelen traducirse en la formulación de advertencias o intimaciones revestidas de un

¹⁰ BML Collection Service S.A. c/ Estado Nacional – Ministerio de Desarrollo Productivo (EX 38728143/20) s/ recurso directo ley 24.240 – art 45 Tribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal Sala III Cita: MJJ137489

¹¹ GESTION LEGAL S.A. c/ Estado Nacional – Ministerio de Desarrollo Productivo (EX 38728021/20) s/ recurso directo ley 24.240 – art 45 Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal Sala II.

carácter amenazante y ominoso, en las que se alude a eventuales acciones judiciales inminentes con consecuencias particularmente gravosas para el presunto deudor, configurando así un ejercicio de coacción incompatible con las garantías propias del debido proceso y la tutela de la dignidad personal. Se hace abuso del desconocimiento de las personas en materia judicial amenazando con el inicio de acciones legales, con consecuencias desproporcionadas, por montos menores que en la realidad no justificarían el inicio de un proceso de juicio ejecutivo. A modo de ejemplo hipotético, las comunicaciones de este tipo podría incluir expresiones como:

- **Amenaza de perder la vivienda familiar:** *“Si usted no paga inmediatamente la deuda que le reclama la empresa X corre el riesgo que le iniciemos acciones legales y podemos llegar a rematar su casa para cobrar la deuda.”*
- **Amenaza de cobrar la deuda a familiares:** *“Ante la mora del deudor principal, la obligación se hará extensiva a sus familiares, quienes responderán como garantes solidarios, quedando sus salarios y bienes sujetos a embargo judicial inmediato. Última advertencia.”*
- **Amenaza de irrumpir en la vivienda y embargar bienes:** *“Ante la persistencia de la mora y de no acordar el día de hoy un pago, se ordenará la intervención de un oficial de justicia quien en el día de mañana se presentara en su domicilio para practicar la traba de embargo sobre los bienes muebles del deudor para garantizar la satisfacción del crédito.”*
- **Amenaza de denuncia penal:** *“Se le advierte que la falta de pago inmediato de la suma adeudada constituye el delito de fraude o estafa y usted será denunciado ante las autoridades judiciales competentes para dar inicio a una causa penal.”*
- **Amenaza de dañar el crédito personal:** *“Si Ud. no paga ya su deuda lo enviamos al Veraz y ARCA y usted no vuelve a conseguir un crédito en su vida.”*
- **Amenaza de dañar la reputación:** *“Le enviaremos copia de la deuda a sus familiares, a su empleador y a sus vecinos.”*

Los consumidores en mora que enfrentan a los agentes de cobranza sin asesoramiento legal desconocen que existen leyes que protegen sus ingresos¹² así como el hogar familiar.¹³ Al desconocer esta información el consumidor en mora puede resultar permeable a las exigencias desmesuradas de los agentes de cobranzas quienes suelen amenazarlos con embargarles la totalidad del sueldo para cobrar la deuda. Ante

¹² Decreto 484/87, que declara inembargable un monto equivalente al Salario Mínimo, Vital y Móvil (SMVM). Lo que excede este monto tiene un límite del 10% o 20% según su cuantía, con excepción de las deudas por alimentos. La Ley 20.744 de Contrato de Trabajo establece en sus artículos 120 y 147 que el SMVM es inembargable. El Decreto N° 484/1987 reglamenta el porcentaje que puede ser embargado por sobre el monto del SMVM. en la siguiente proporción: 1. Remuneraciones no superiores al doble del SALARIO MINIMO VITAL mensual, hasta el diez por ciento (10%) del importe que excediere de este último. 2. Retribuciones superiores al doble del SALARIO MINIMO VITAL mensual, hasta el veinte por ciento (20%).

¹³ El Código Civil y Comercial establece en su artículo 240 y ss el Régimen de Protección de la Vivienda Familiar por el cual la vivienda afectada no es susceptible de ejecución por deudas posteriores a su inscripción. En la provincia de Buenos Aires existe el régimen establecido por la Ley N° 14.432 “Ley de Protección de vivienda Única”. Aunque esta protección no puede oponerse a deudas anteriores a su inscripción, resulta muy prudente inscribir la vivienda familiar al mismo, trámite que es sencillo y gratuito. El sentido de este régimen es la protección de la función social del derecho a la vivienda.

el temor a recibir un embargo sobre sus ingresos el deudor acepta cualquier tipo de acuerdo, sin verificar la legalidad ni razonabilidad del monto reclamado, los cuales en la mayoría de los casos resultan desventajosos y perjudiciales para la economía familiar. Un blanco fácil para los agentes de cobranzas suelen ser los integrantes de las fuerzas de seguridad y de las fuerzas armadas, ya que la existencia de deudas podría ocasionarles problemas en sus carreras, como en el caso de la revocación de credenciales de seguridad, pérdida de ascensos o sanciones disciplinarias¹⁴ por lo que la opción de pagar sin discutir no es una elección sino el único camino posible.

Otra cuestión que se reitera en el ámbito de la cobranza extrajudicial son una serie de prácticas recurrentes por parte de algunas empresas de cobro de deudas las cuales solo concentran su actividad a cobrar el impago y se desentienden de cuestiones que fueron acordadas durante el proceso de negociación. Las describiremos brevemente:

- 1) La primera y más común mala praxis en estos casos consiste en la reticencia a emitir el certificado de inexistencia de deudas o "libre deuda"¹⁵ una vez que el deudor ha saldado la obligación reclamada. Esto sin perjuicio de la obligación legal que tiene el acreedor, o su representante, a emitir un recibo de cobro como prueba de pago (arts. 894 – 899 CCyCN) Esta conducta no solo contraviene los acuerdos previamente establecidos, sino que también vulnera derechos fundamentales del consumidor, como el derecho a la información y al trato digno. Una vez que el consumidor paga la deuda reclamada las empresas dejan de contactarse y de responder a las comunicaciones del ex-deudor solicitando el comprobante de libre deuda, simplemente lo ignoran. En este contexto, la actitud descripta y la negativa injustificada en la emisión del "libre deuda" pueden interpretarse como otra forma más de agresión contra el trato digno y equitativo hacia el consumidor. Si bien en algunos casos puede ser verdadero el argumento esgrimido por el agente de cobranza que su función se limita a cobrar la deuda reclamada y que el libre deuda debe ser requerido ante la empresa con quien se contrajo el crédito, no deja de ser una actitud de incumplimiento y desdén de los acuerdos verbales nacidos durante la negociación del pago.
- 2) Una segunda variante que ocurre luego que el deudor haya abonado la deuda reclamada, lo que hace a la situación aún más injusta, es que los llamados automatizados de los agentes de cobranzas (telefónicos, mensajes, correos electrónicos) continúan como si la deuda no hubiera sido saldada nunca.
- 3) La tercera variante es que un operador humano de la misma agencia de cobranzas se comunique y continúe reclamando insistentemente la deuda, mostrándose inflexible e impermeable a la palabra del ex-deudor que reclama ofendido que la deuda ya ha sido cancelada.
- 4) La cuarta situación, aún más absurda e irritante que las anteriores, ocurre cuando una nueva agencia de cobranzas insiste en reclamar una deuda que ya fue

¹⁴ Decreto 712/1989 Reglamento de Justicia Militar de Gendarmería Nacional. Nro. 177. Hábito de contraer deudas: Se da la situación de "Hábito" cuando el causante tiene más de dos embargos judiciales registrados en un lapso máximo que va entre el anterior grado y el actual. Vale decir, que la afectación de un tercer embargo constituye hábito si juntamente con los dos embargos anteriores se dan en una mismo grado o entre el grado anterior del causante y actual.

¹⁵ <https://www.bcra.gob.ar/bcrayvos/Preg-Frec-que-pasa-si-la%20entidad-con-la-que-opero-no-me-otorga-un-libre-de-deuda.asp>

cancelada. En lugar de verificar la información, se muestra inflexible y traslada al consumidor la responsabilidad de demostrar el pago. Con ello, coloca indebidamente sobre quien ya cumplió su obligación la carga de probarlo, desconociendo la regla procesal establecida en el artículo 377 del CPCCN, que impone al acreedor acreditar la existencia y vigencia de la deuda.

- 5) Una quinta situación común, relacionada con la anterior, se manifiesta cuando el deudor paga la deuda reclamada sin exigir mayores precisiones respecto al poder de representación de quien le está reclamando el pago. Si el deudor paga sin exigir información y la demostración indubitable que quien le reclama posee legítimo poder de mandato para cobrar la deuda queda expuesto al peligro “*Qui male solvit, bis solvit*” (“Quien paga mal, paga dos veces”) es decir, ya sea por error material o por fraude, al no pagar al legítimo acreedor y/o a su representante, el dinero abonado se pierde y la deuda continúa en mora.
- 6) Finalmente existe una sexta situación, la de las personas que abrumadas por la presión de los agentes de cobranza o intimidados por las posibles consecuencias aceptan pagar deudas inexistentes que no ha contraído con tal de poner fin a la tortura del hostigamiento diario.

Luego de atravesar todo este proceso el consumidor se encuentra sumido en un estado de extrema tensión, con una sensación de desborde emocional que lo coloca al límite de su resistencia psíquica. Ante tal escenario, es fundamental recordar que el acreedor o su representante deben actuar con buena fe (caso 1), que el consumidor tiene derecho a recibir información clara, precisa, completa y oportuna sobre la supuesta deuda que se le reclama, así como a controvertirla y discutirla. Que corresponde al acreedor –o a quien actúe en su nombre– demostrar de manera indubitable la existencia del crédito y la correcta identidad del deudor, evitando desplazar ilegítimamente la carga de la prueba. También que debe actuar con responsabilidad y gestionar el reclamo (casos 2, 3 y 4) A su vez, si actúa en representación, debe exhibir el mandato que lo faculta. (caso 5) En definitiva, el adecuado tratamiento de estas controversias se resuelve brindando al deudor la información necesaria y verificable acerca de lo que se le reclama, sin recurrir jamás a engaños, presiones indebidas ni amenazas que vulneren sus derechos. La comunicación respetuosa y responsable es fundamental para resolver rápida y favorablemente estas cuestiones ya de por sí espinosas. A su vez, es necesaria una gestión adecuada y responsable por parte del agente de cobranza en lo referente a la completitud e integridad de los registros con los que trabaja durante la etapa de gestión de la cobranza y en la etapa posterior a la cancelación del crédito informando a la brevedad al acreedor titular del crédito que el mismo fue cancelado, eliminando inmediatamente a quien pago su deuda de listas de deudores morosos, evitando así continuar en listas automatizadas de llamados y mensajes y evitando la duplicación del reclamo, cerrando el ciclo facilitando el certificado de inexistencia de deuda.

III. La vida de la deuda: una voz en el teléfono

En nuestro país el sistema financiero se encuentra regulado por las normas del Banco Central de la República Argentina (BCRA). Para clasificar la situación de los deudores morosos resulta de aplicación obligatoria la normativa del BCRA denominada

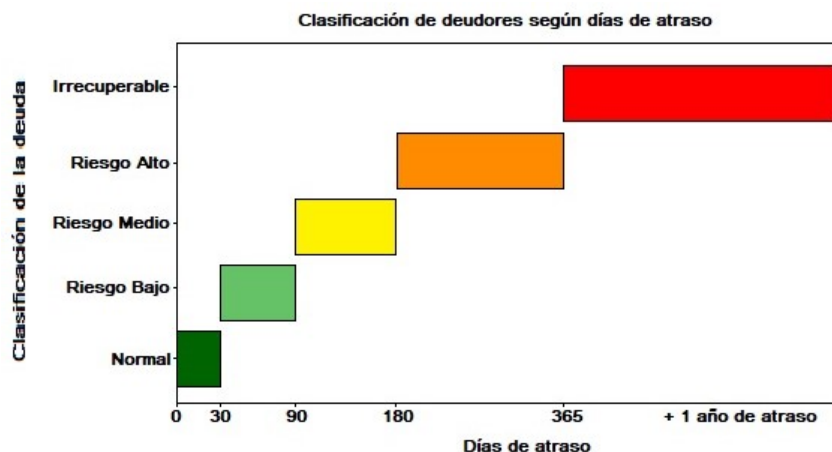
“Clasificación de Deudores” (Comunicación “A” 2950¹⁶ y modificatorias¹⁷) que alcanza a la cartera comercial y la cartera de consumo. La clasificación mensual de los deudores no depende de la evaluación previa de su capacidad de pago, sino de criterios objetivos: cumplimiento de pagos mensuales, información de la Central de Deudores del Sistema Financiero del BCRA¹⁸ (que recibe información de bancos, compañías financieras, tarjetas de crédito y proveedores no financieros de crédito) y pautas de refinanciación. En caso de divergencias, prevalece el criterio que indique mayor riesgo. Existen cinco (5) categorías de clasificación (información de la Central de Deudores, situación jurídica, refinanciaciones, capacidad de pago y garantías) pero en el caso de la cartera de consumo –que es la que nos interesa– el principal indicador son los días de atraso en los pagos. En el Cuadro I se resumen las cinco (5) categorías respectivas de clasificación (1 – 5) y categorización de la situación en función de los días de atraso en el pago que utiliza el BCRA en la Central de Deudores del Sistema Financiero siendo, a su vez, la fuente de las empresas de información de riesgo crediticio.

CUADRO I

Situación	Clasificación	Atraso
Normal	1	Hasta 31 días
Riesgo Bajo	2	31 – 90 días
Riesgo Medio	3	90 – 180 días
Riesgo Alto	4	180 – 1 año
Irrecuperable	5	Más de 1 año

En el Cuadro II puede verse una representación de la evolución de la deuda con el transcurso del tiempo y el agravamiento de su clasificación crediticia en función de los días de atraso en el pago. A medida que pasa el tiempo y la deuda continúa impaga, la probabilidad de cobrarla disminuye, agravando la clasificación del deudor.

CUADRO II



¹⁶ <https://www.bcra.gob.ar/pdfs/comytexord/a2950.pdf>

¹⁷ Actualización al 13/03/2025 <https://www.bcra.gob.ar/pdfs/texord/t-cladeu.pdf>

¹⁸ https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Situacion_Crediticia.asp

Al adentrarnos en entender la “vida de la deuda”, es decir, su ciclo a lo largo del tiempo y su relacionamiento con el presunto deudor, primero haremos una rápida descripción del significado en derecho civil del concepto “prescripción” el cual resulta muy importante para entender todo el proceso vinculado al cobro de la deuda. El Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) delinea a lo largo de su Libro VI los institutos de prescripción y caducidad. Diferenciaremos brevemente estos dos conceptos diciendo que mientras la prescripción extingue la acción, la caducidad extingue el derecho. El instituto de la prescripción (arts. 2532 – 2565) puede utilizarse tanto como acción como excepción¹⁹ e integra el denominado sistema de prescripción liberatoria (o extintiva) o adquisitiva (no nos ocuparemos de ésta última). Así, la prescripción liberatoria instituye que las acciones derivadas de derechos personales se extinguen por el mero transcurso del tiempo si no se ejercitan dentro del plazo legalmente previsto. El derecho no se extingue en sí mismo (no caduca), sino que queda sin eficacia procesal frente al acreedor, es decir, el acreedor pierde el derecho y la posibilidad de accionar legalmente para recuperar el crédito. Sin embargo, la deuda no desaparece, perdura como una obligación moral. Si cumplido el plazo de prescripción el deudor decide pagar parte o toda su deuda el acreedor puede conservar el dinero recibido.²⁰

Resultan relevantes los plazos de prescripción ya que nos dan una idea respecto de las verdaderas posibilidades que el acreedor implemente acciones legales para el recupero de su crédito. El CCyCN fija un plazo genérico de cinco (5) años para las acciones personales (art. 2560) y, simultáneamente, establece un plazo menor de dos (2) años para *“todo lo que se devenga por años o plazos periódicos más cortos...”* (art. 2562 inc. c) dentro de esta categoría encontramos todo tipo de deudas por servicios públicos y similares. También existen normativa específica como en el caso de la Ley N° 25.065 de Tarjetas de Crédito en donde se establece un plazo de prescripción de un (1) años para la vía ejecutiva y de tres (3) para la acción ordinaria (art. 47). También podemos mencionar el caso de los impuestos municipales y tasas en la provincia de Buenos Aires en donde el plazo de prescripción de su reclamo es de cinco (5) años (art. 278 Decreto-Ley 6769/58 ley Orgánica de las Municipalidades) Similar plazo adoptan la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a través de sus respectivos Códigos Fiscales (art. 70, Ley N° 2.569 en CABA) y la provincia de Buenos Aires (art. 157 Ley N° 10.397).

Ahora bien, estas disposiciones adquieren pleno sentido al analizar la naturaleza de las denominadas “acciones personales” que son aquellas que tienen por objeto reclamar el cumplimiento de una obligación que solo puede exigirse a una persona determinada (el deudor) y que no confieren un derecho real sobre una cosa, sino un derecho de crédito. Las acciones personales implican un vínculo jurídico obligacional entre un acreedor y un deudor, su causa fuente siempre será una obligación suscripta voluntariamente por parte del deudor. Es dentro de este tipo de obligaciones –actuando por mandato del acreedor– en donde se desenvuelven las actividades de los agentes de cobranzas extrajudiciales reclamando el pago de: contratos de mutuo (créditos personales), deudas de tarjetas de crédito, deudas por facturas de servicios públicos (electricidad, gas, agua) o servicios de las tecnologías de la información y comunicación (cable, internet, telefonía celular, etc.)

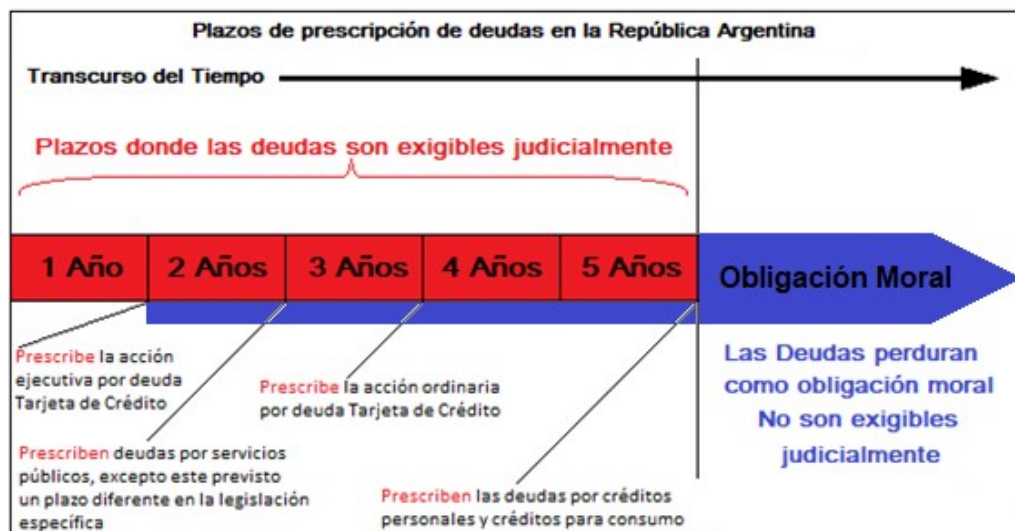
¹⁹ CCyCN Artículo 2551. Vías procesales. La prescripción puede ser articulada por vía de acción o de excepción. Esto significa que el deudor puede iniciar una acción para que se reconozca un derecho o, lo más común, al inicio de una demanda en su contra presentar en su defensa como excepción previa la prescripción.

²⁰ CCyCN Artículo 728. Deber moral. Lo entregado en cumplimiento de deberes morales o de conciencia es irrepetible. Artículo 2538. El pago espontáneo de una obligación prescripta no es repetible.

Otro elemento de gran importancia será la suspensión y la interrupción del cómputo de los plazos de prescripción (arts. 2539 y 2544 respectivamente del CCyCN). En el caso de la suspensión el tiempo deja de correr mientras existe una causa que lo impide, al cesar la causa, la prescripción continúa desde donde estaba. En el caso de la interrupción el tiempo acumulado se borra y la prescripción empieza a contarse de nuevo desde cero. Como ejemplos podemos mencionar, para el caso de la suspensión de la prescripción la interpelación fehaciente del acreedor al deudor (envió de la empresa prestadora del servicio de telefonía una carta documento certificada reclamando una deuda impaga) cuyo efecto es que el curso de la prescripción se suspende, por única vez, por un plazo de seis meses, luego el plazo de prescripción vuelve a correr. (art. 2541 CCyCN). En el caso de la interrupción de la prescripción el ejemplo clásico es el reconocimiento del deudor de su deuda a su acreedor (art.2545 CCyCN) aniquilando así el tiempo transcurrido y dándolo por no sucedido volviendo la cuenta del tiempo a cero.

En líneas generales se pueden diferenciar cuatro grandes grupos de deudas: 1) deudas por tarjeta de crédito; 2) deudas por consumo 3) deudas de servicios públicos; y 4) deudas por créditos personales. Esta división responde a que estos grupos poseen diferentes plazos de prescripción, por lo cual, el proceso interno de las entidades financieras, de servicios, o de consumo, será diferente lo que a su vez influirá en el ciclo de vida de cada deuda. En el Cuadro III se representan esquemáticamente los distintos plazos de prescripción de las acciones personales más comunes y sus respectivos umbrales temporales, mostrando cómo, una vez vencido el plazo, las obligaciones se transforman en obligaciones naturales de carácter moral.

CUADRO III



El ciclo de vida de una deuda comienza el día en que se contrae la obligación y culmina el día que se cancela la deuda mediante su pago total²¹. En el medio pueden darse episodios de atrasos, pero esa obligación continúa dentro de las cuentas por cobrar del proveedor de crédito. Las deudas individuales de los consumidores se encuentran segmentadas según los días de atraso en el pago por reglamentación establecida por el BCRA. A partir de la fecha de vencimiento del pago, la deuda impaga entra

²¹ CCyCN Art. 865.- Definición. Pago es el cumplimiento de la prestación que constituye el objeto de la obligación.

técnicamente en mora.²² Cuando los atrasos son recurrentes o persistentes se atraviesa el umbral de la cuenta por cobrar común para entrar al plano inclinado y resbaladizo de la deuda en mora. Debe tenerse en consideración que las cuentas por cobrar que entran en mora van perdiendo valor con el paso del tiempo, ya que la posibilidad que se transformen en deudas irrecuperables se incrementa, ya que a mayor tiempo transcurrido menor es la posibilidad de recuperación y al alcanzar un umbral temporal determinado, que en el caso de Argentina es de 12 meses, pasan a ser calificadas como “irrecuperables”. A partir de ese punto el poder recuperar la acreencia dependerá de la gestión de cobranzas de cuentas categorizadas como irrecuperables o incobrables en donde la deuda pasa de la cobranza dentro del giro comercial normal de la entidad prestataria, a una gestión a cargo de una entidad especializada en el recupero de deudas “difíciles” ya sea directamente a través de la vía judicial o de la tercerización del trabajo de recupero dejando la cuenta en manos de una empresa de cobranzas extrajudiciales.

Los créditos adeudados son administrados por las entidades financieras dentro de un ciclo integral y secuencial de gestión de cobranzas, entendido como un proceso continuo de administración del riesgo crediticio conforme a las disposiciones prudenciales del BCRA y las políticas internas de gestión del riesgo de crédito de cada entidad financiera o empresa. Dicho ciclo comprende la totalidad de las fases de morosidad, desde la detección temprana del incumplimiento, el contacto y la gestión de cobranza de los morosos según su clasificación (riesgo bajo, medio y alto) hasta la eventual recuperación forzosa por acciones judiciales, y finalmente el reconocimiento de su incobrabilidad y su baja contable o su cesión a terceros.

La experiencia de las entidades financieras indica que el cobro judicial de deudas de menor cuantía no es eficiente, ya que insume muchos recursos humanos y económicos y el resultado es incierto, resultando una mejor estrategia implementar la cobranza extrajudicial de deudas ya que resulta un camino más económico, ágil, y con mayores probabilidades de recuperar los montos adeudados. Por lo general las entidades financieras y empresas utilizan la denominada “regla de los noventa días” lo cual significa que las cuentas transitan un período crítico de unos 90 días a partir de entrar en mora y dentro de ese plazo es cuando se debe lograr el cobro de la deuda o al menos el cierre de un acuerdo de pago. Transcurrido ese plazo la experiencia indica que el recupero se dificulta por lo que la cuenta o se deriva hacia su recupero legal o se terceriza su cobranza.

Es en este punto cuando se inicia la intervención de los agentes de cobranza extrajudicial y comienza a escucharse reiteradamente “la voz en el teléfono”. Es entonces cuando suelen aparecer los problemas de mala praxis. Una buena hipótesis que las explica es la siguiente: los agentes de cobranza suponen que un deudor en mora tiene más de un acreedor, por lo tanto, el acreedor que cobre primero es quien tiene mayor oportunidad de percibir su acreencia. Entonces recurren a la estrategia de “quien grita más fuerte” pensando que quien ejerza más presión sobre un deudor con múltiples acreedores lograra cobrar al lograr la atención del deudor sobre su reclamo asegurando así el cobro de la deuda y los ingresos que le corresponden por su tarea.

²² CCYCN Art. 886.- La mora del deudor se produce por el solo transcurso del tiempo fijado para el cumplimiento de la obligación.

El jurista Guillermo Borda explica el concepto de mora del deudor: “La mora consiste en la falta de cumplimiento de la obligación en tiempo oportuno. Lo que la caracteriza, pues, es el retardo en el cumplimiento.” Borda, Guillermo: Tratado de Derecho Civil. Obligaciones. Tomo I. Editorial Abeledo Perrot. 1998. Pág. 42

A continuación trataremos de resumir brevemente el proceso del ciclo de vida de la deuda:

- 1) Emisión de la factura y envío de la misma al cliente (por correo o vía email): A partir de este momento comienza la gestión de cobro de la misma.
- 2) Etapa pre-cobranza proactiva: días antes de la fecha de vencimiento se envían a través de los distintos canales de comunicación disponibles (email, mensajes telefónicos, WhatsApp, etc.) mensajes recordatorios indicando la proximidad de la fecha de vencimiento de la deuda. La deuda no está vencida.
- 3) Etapa de pago: Deuda vencida. Día 1 de la deuda en mora. De no registrarse el pago comienza la mora del deudor y la gestión de la cobranza (primero en la faz administrativa dentro de la entidad, luego en la faz extrajudicial a cargo de terceros)
- 4) Clasificación 1, Mora 1 – 31 días, situación “Normal”: la mora se extiende desde la fecha de vencimiento del pago hasta 31 días. Durante este plazo la entidad considera “normal” que exista alguna demora en el pago. En este punto la entidad financiera o empresa de servicios comienza a comunicarse personalmente con el cliente para solucionar el problema del impago. (incluso podría darse el caso que el consumidor o usuario no paga porque hubo un error de facturación y un reclamo en curso, porque contaba con una nota de crédito a favor, etc.) Esta etapa está a cargo del área de atención al cliente de la entidad financiera y forma parte de su propio proceso administrativo. El operador examina si existe voluntad de pago por parte del deudor y se le ofrecen posibilidades de planes de refinanciación (por ejemplo a cambio que el cliente acepte suscribir el débito automático) Por lo general se trata de retener al cliente.

Una cuestión importante a tener en cuenta es que en este punto, ya constituido en mora el deudor (ya que se trata de obligaciones de plazo cierto y la mora es automática también conocida como mora “*ex re*”) el acreedor al enviar una comunicación al deudor exigiendo el pago de la deuda está realizando una interpelación. Ésta puede ser judicial (notificación de la demanda) o extrajudicial (cualquier medio de comunicación) preferentemente una carta documento (por correo postal o carta documento digital²³) pero también podrá obrar como interpelación un correo electrónico. La importancia de la interpelación fehaciente²⁴ reside en que suspende los plazos de prescripción por seis (6) meses lo que resulta de importancia en la cuenta del plazo de prescripción de una deuda.

- 5) Clasificación 2, Mora 31 – 90 días, situación “Riesgo Bajo”: También denominada “mora temprana”. La entidad sabe que comienza la ventana de oportunidad para cobrar su acreencia sin que se generen mayores problemas. También puede darse una subdivisión intermedia entre los 60 – 90 días. La gestión de cobranza puede estar a cargo de la entidad o tercerizarla. Comienzan los llamados telefónicos y los

²³ Disposición N° 1197/2023 Ente Nacional de Comunicaciones.

<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/390000-394999/392798/norma.htm>

²⁴ CCyCN Art. 2541. Suspensión por interpelación fehaciente. El curso de la prescripción se suspende, por una sola vez, por la interpelación fehaciente hecha por el titular del derecho contra el deudor o el poseedor. Esta suspensión sólo tiene efecto durante seis meses o el plazo menor que corresponda a la prescripción de la acción.

intentos de la entidad acreedora de lograr el pago o un acuerdo de pago. La amenaza común es “enviar al Veraz” al deudor.

- 6) Clasificación 3, Mora 90 – 180 días, situación “Riesgo intermedio”: También denomina Mora Intermedia. En el caso de las empresas de servicios públicos o servicios TICs una vez que se atravesó el umbral legal para aplicar la interrupción y/o baja del servicio –que suele ser de entre 1 – 2 meses impagos– es decir, cuando es plausible que al usuario no pueda pagar y/o no le interese mantener el servicio, la cuenta y su deuda suele ser derivada a la gestión de cobranzas externa y un agente de cobranza se hace cargo de las tareas de cobranza comenzando su actividad de comunicación intensiva y presión.
- 7) Clasificación 4, Mora 180 días – 1 año, situación “Riesgo Alto”: También denominada mora tardía o severa. En este punto el deudor ya se encuentra en el Veraz y una estrategia es prometer “salir del Veraz” si paga. Se realiza *skip-tracing* (búsqueda de datos de la persona: bienes registrados, empleo, etc.) para seleccionar casos para iniciar juicio ya que existe un patrimonio de respaldo.
- 8) Clasificación 5, Mora de 1 año o más, situación “Irrecuperable”: En la gestión de cobranza de deudas las entidades financieras o empresas de servicios o de consumo acreedoras seleccionan –según diversos criterios como montos, tiempos de mora, clasificación, radicación, etc. – y derivan para su cobro a las cuentas morosas agrupadas en “carteras de deudores morosos” y se procede a la venta de la cartera o su transferencia a un Fondo Fiduciario.

Cada fase del proceso se define según umbrales de antigüedad definidos por días de atraso en el pago y niveles de exposición al riesgo, conforme las categorías establecidas por la normativa del BCRA sobre “Clasificación de deudores” y las reglas sobre “Previsiones mínimas por riesgo de incobrabilidad”.²⁵ Estas etapas condicionan la aplicación de estrategias de recupero diferenciadas (Cuadro IV) orientadas a maximizar el valor esperado de recuperación (*Expected Recovery Value* – VPR) y a mitigar la pérdida crediticia esperada (ECL). Pero una vez que un crédito es clasificado como irrecuperable, y tras haberse agotado las instancias de gestión directa, el acreedor puede optar por: 1) iniciar por cuenta propia la vía judicial; 2) su cesión a terceros, conforme a lo previsto por el CCyCN (arts. 1614 a 1620) en materia de cesión de créditos, y por las disposiciones del BCRA relativas a la venta o transferencia de activos financieros deteriorados. Si el acreedor original decide utilizar esta opción, en la práctica, dicha cesión de créditos puede instrumentarse de dos formas:

- 1) Venta directa a agencias de cobranza: que asumen la gestión del recupero por cuenta propia generalmente bajo esquemas de precio descontado que reflejan el valor presente neto de recuperación esperado. Se suele utilizar para esta operación el marco legal del contrato de factoraje (arts. 1421 – 1428 CCyCN)
- 2) Transferencia a fondos fiduciarios de recuperación de créditos: estructurados conforme a la Ley N° 24.441 y las normas de la Comisión Nacional de Valores (CNV), donde el originante (entidad financiera o empresa no financiera) cede los derechos crediticios a un patrimonio de afectación separado. Dichos fondos

²⁵ <https://www.bcra.gob.ar/pdfs/texord/t-prevmi.pdf>

permiten aislar el riesgo de los activos deteriorados, mejorar la eficiencia contable y financiera, y facilitar la eventual titulización o administración colectiva de los créditos en mora.

En el caso 1) de venta de la cartera de créditos a una agencia de cobranzas significa que el acreedor original (por ejemplo un banco) vende una cartera de deudas impagas a una empresa de cobranza. Ya no se trata de “tercerizar el cobro” (esquema donde el banco sigue siendo el titular del crédito), sino, de una cesión de los derechos de cobro pasando la agencia a ser el nuevo titular del crédito y a cobrarlo para sí misma en su propio nombre asumiendo riesgos y beneficios. Si logra recuperar la deuda gana, si no recupera nada, pierde. El denominado esquema de “precio descontado” significa que la venta de la cartera se realiza a un precio muy inferior a su valor nominal. Por ejemplo, una cartera con un valor nominal de \$200 millones se vender por \$10 millones, es decir, se paga el 5% de su valor nominal. El precio se determina a partir del valor presente neto (VPN) de los flujos esperados de recuperación, que refleja cuánto se estima que podrá cobrarse efectivamente de esa cartera, considerando estadísticas de tasas de recuperación según tipo de deuda, riesgo, plazos y costos de cobranza. Así, el precio de venta es igual al VPN de los flujos esperados. Es decir, el precio de venta de la cartera es exactamente ese VPN: lo que se estima que se podrá recuperar, descontado costos.

En el caso 2) una empresa o entidad financiera transfiere una cartera de morosos a un patrimonio separado gestionado por un fideicomiso, en el marco de la Ley N° 24.083 de Fondos Comunes de Inversión, Ley N° 24.441 de Fondos Fiduciarios regulados por la Comisión Nacional de Valores (CNV). Esto significa que los créditos impagos dejan de formar parte del balance de la entidad originante y quedan aislados legalmente, lo que reduce riesgos financieros. Esta estructura legal facilita la gestión profesional y centralizada de cobranza y permite la titulización, es decir, la emisión de instrumentos financieros respaldados por esos créditos a cobrar. Para entender el mecanismo de titulización sigamos el siguiente ejemplo: Un banco tiene 100 deudores morosos categoría 5 (irrecuperable) cuyas deudas sumadas ascienden a un total de \$200 millones. El banco en lugar de gestionar cada deuda individualmente y asumir todo el riesgo, transfiere esos créditos a un fondo fiduciario, un patrimonio separado legalmente. El fondo fiduciario puede “titularizar” esos créditos convirtiéndolos en instrumentos financieros que se venden a inversores. Por ejemplo, el fondo podría emitir 10 “bonos” respaldados por esa cartera de morosos, cada bono otorga el derecho a recibir una parte de los pagos que se logren cobrar. Los inversores compran los bonos, aportan dinero al fondo para que funcione y lleve adelante la cobranza de las deudas, y a cambio reciben los flujos que se generen por la cobranza de las deudas. El fondo fiduciario recibe liquidez y los inversores asumen el riesgo a cambio de una parte de las ganancias.

Los casos 1) y 2) referentes a la cesión o venta a terceros de deudas en mora explican la razón por la cual muchas veces el deudor recibe llamados de empresas desconocidas, con quien nunca ha tenido trato ni las ha oído nombrar, reclamando el pago de deudas vencidas. Estas firmas son los cesionarios que han adquirido los derechos sobre la deuda y son los “nuevos” acreedores. Son ahora la voz en el teléfono.

En el cuadro inferior puede verse esquemáticamente la relación entre la clasificación según la Central de Deudores del BCRA por estado de situación y días de atraso del impago, y cual suele ser la acción emprendida por la entidad financiera prestataria, la cual suele ir desde el trato a nivel de los agentes de cobranzas de la cartera

comercial y de consumo, su escalamiento al área de legales y los pasos luego que el crédito pasa a ser considerado “incobrable”.

CUADRO VI

Situación	Clasificación	Atraso	Acción de la Entidad Financiera	Problemas
Normal (Cliente al día)	1	Hasta 31 días	Cobranza interna. Recordatorio amistoso por medios de contactos declarados: correo electrónico, teléfono, mensajes, etc.	
Riesgo Bajo (Mora temprana)	2	31 – 90 días	Cobranza interna o cobranza extrajudicial. La entidad se comunica directamente o puede derivar la cobranza a agentes externos. Intervienen “call centers” especializados o agentes de cobranza externas.	
Riesgo Medio (Mora intermedia)	3	90 – 180 días	Cobranza extrajudicial intensiva. Intimaciones formales y advertencia de inicio de acciones legales. Se intensifica la comunicación.	
Riesgo Alto (Morosidad Tardía o severa)	4	180 – 1 año	Derivación a departamento legal interno o estudio jurídico externo. Se intensifican las intimaciones y ofertas de refinanciación. <i>Skip-tracing</i> para seleccionar casos de posibles juicios.	
Irrecuperable (Mora incobrable)	5	Más de 1 año	En condición de acción judicial y vía ejecutiva. En este punto la entidad financiera puede presentar una demanda, continuar con la presión a través de agentes de cobranzas extrajudicial, o ceder la deuda a terceros como en el caso de venta a un fideicomiso financiero.	

IV. Los malos resultados de los métodos agresivos de cobranza

Las dos tácticas básicas utilizadas por los agentes de cobranzas son: 1) Saturación: la alta frecuencia en las comunicaciones de reclamo de deuda por diferentes medios de comunicación (teléfono, cartas, correo electrónicos, mensajes de texto, mensajes de WhatsApp, etc.); y, 2) Amenaza: el tono intimidante, admonitorio y ominoso de estas comunicaciones, en donde se comunica al deudor las consecuencias negativas para su persona, patrimonio y crédito si no accede a pagar. Estas conductas, además de ser las dos principales causas de hostigamiento a los consumidores/deudores, en los hechos –y tal como se las práctica– suelen resultar inefectivas y/o contraproducentes.

En el caso de 1) la alta frecuencia en las comunicaciones puede causar daño al consumidor de diversas maneras, como afectar su salud mental y/o física, llevándolos a tomar decisiones que no son las mejores para ellos, a decidir no participar en el proceso de gestión de la cobranza, o simplemente a rechazar cualquier intento de comunicación

cortando todo vínculo y –a su vez– toda posibilidad de alcanzar un acuerdo mutuamente beneficioso para las partes.

En el caso de 2) el tono intimidante de las comunicaciones, a lo que podemos sumar los engaños y amenazas infundadas respecto a la posibilidad de acciones judiciales inminentes en su perjuicio o –incluso– en perjuicio de familiares, esto puede provocar que los consumidores se desvinculen definitivamente de sus acreedores, lo que reduce las posibilidades de pago y la probabilidad de buscar asesoramiento sobre deudas. También puede tener un impacto negativo en la salud mental y física de los clientes.

Un estudio realizado en Reino Unido en 2013 (Walker et. al)²⁶ reproduce como los empleados de varias empresas de cobranzas describen las tácticas empleadas a diario mencionándolas como una "guerra mental" describiéndolas como "intimidantes y horribles", cito: *"Los entrevistados describieron cómo era una práctica común explotar, potenciar y manipular a las personas mediante las reglas emocionales de vergüenza y culpa que experimentan muchas personas sobreendeudadas para que se preocupen por lo que les pueda suceder. (...) Los participantes en esta investigación confirmaron que las amenazas a personas ocurrían de forma rutinaria. Aunque las amenazas variaban en naturaleza e intensidad, no era infrecuente que las personas fueran amenazadas con algún tipo de visita a sus domicilios. Hacer llorar a los clientes no necesariamente mitigaba la brutalidad de este tipo de conversaciones. Los clientes describieron haber sido intimidados, tratados con condescendencia y acosados, y que nada de lo que pudieran decir o hacer podía cambiar estas prácticas brutales."*²⁷ Desde la óptica del cobrador esta brutalidad se justificaba bajo la táctica de "golpear con fuerza y rapidez" ya que partían de la base que una persona sobreendeudada seguramente tenía varias deudas y reclamos en curso por parte de diversos acreedores, por eso, solo el deudor pagaría a quien "grite más fuerte" y sea más hostil, es decir, a quien le infunda mayor temor. Luego veremos como la eficacia en el recupero de deudas mediante el uso de este tipo de tácticas agresivas son cuestionadas por los propios trabajadores de las empresas.

Coincidimos con el criterio mayoritario de los organismos públicos y privados especializados en asesoría financiera y sobreendeudamiento, en cuanto a que las estrategias más habituales empleadas por los agentes de cobranza al interactuar con los presuntos deudores en representación de los acreedores constituyen obstáculos innecesarios que entorpecen la resolución del conflicto. Las mismas suelen contribuir con enfermar al deudor o agravar una enfermedad preexistente, ya que, como veremos, las tácticas agresivas afectan la salud física y mental del deudor y lo colocan en una situación de actitud a la defensiva que impide avanzar en la resolución del conflicto: *"Incapaces de pagar sus deudas, incapaces de disminuir las incesantes comunicaciones y a menudo incapaces de establecer una cadena a través de la cual quejarse sobre el trato que recibían, varios participantes entendieron que cerrarse a toda forma de comunicación potencial era un mecanismo de afrontamiento"*²⁸ Como respuesta a la presión los deudores sencillamente dejaron de

²⁶ Walker, Carl; Cunningham, Liz; Hanna, Paul; Ambrose, Peter: Responsible Individuals and Irresponsible Institutions. A Report into Mental Health and the UK Credit Industry. University of Brighton 2012. <https://www.brighton.ac.uk/research/groups/social-science-policy/research-projects/the-problem-of-personal-debt-and-mental-health.aspx>

²⁷ Ob cit. Pág. 33 - 34

²⁸ Ob cit. Pág. 41

atender el teléfono cortando todo vínculo, el resultado es para el deudor un agravamiento de su deuda por los recargos e intereses por el transcurso del tiempo; del lado del acreedor se incrementa la posibilidad de que nunca pueda cobrar su acreencia. Paradójicamente, existen estudios (Field et al, 2012)²⁹ que indican que a una mayor flexibilidad en la exigencia de los planes de pagos se obtienen mejores resultados en las cobranzas. Al ofrecer facilidades en el reembolso reduce el estrés de los deudores y mejora su concentración en el trabajo o la producción, favoreciendo así mayores ingresos, los que permitirán enfrentar los pagos. En el mismo sentido, otro estudio demostró que la flexibilidad permite una mejor predisposición y compromiso del deudor a pagar y cumplir que los esquemas rígidos. Incluso la tasa de recupero y ganancias sería mucho mayor para el prestamista si utilizara esquemas mixtos donde se ofrezca al deudor esquemas de repago rígidos o flexibles adaptados a cada caso. (Barboni, 2017)³⁰ Es más, algo tan simple como mejorar el tono de una carta de reclamo de deuda y hacerla más amigable invitando al deudor a contactar con el acreedor para encontrar juntos una solución puede incrementar hasta un 26% las probabilidades de que el deudor acceda a un acuerdo de plan de pagos. (Dewies et al, 2022).³¹

Los agentes de cobranzas necesitan cambiar el enfoque, dejar de perseguir y empezar a buscar soluciones más flexibles, adaptadas al caso, no utilizar un esquema rígido estándar aplicable a todos sin distinción. Pero debemos ser realistas, el déficit en la materia es estructural en nuestro país. Por ejemplo, no existen agencias públicas de asesoramiento crediticio, ni las entidades bancarias cuentan con programas de intervención temprana para ayudar a los consumidores ofreciéndoles opciones realistas en función de su capacidad de pago. Las refinanciaciones suelen ser *ad hoc*, no existen verdaderos programas integrales con estrategias de soluciones adaptables al caso que resulten sustentables. Mientras las tarjetas de crédito solo ofrezcan como opción el “pago mínimo” (con intereses altísimos) el círculo vicioso se perpetuará.

En conclusión, la estrategia confrontacional basada en prácticas de intimidación y acoso, frecuentemente empleada por los agentes de cobranza extrajudicial, se revela como contraproducente, tanto para los acreedores que contratan sus servicios, como para los deudores que los padecen. En contraposición, la adopción de un enfoque colaborativo y no confrontacional constituiría un cambio copernicano que seguramente favorecería la sostenibilidad de las relaciones crediticias y mejoraría las tasas de repago en créditos y cuentas con dificultades sin violentar los derechos de los consumidores.

V. Deudas, salud y las malas prácticas de cobro de deudas

Las deudas impagas suelen aparecer en momentos de crisis personal o familiar, son eventos vitales agudos que suelen acompañar a situaciones ya de por sí estresantes como la pérdida del empleo, la quiebra comercial, el divorcio, el fallecimiento o la enfermedad de un familiar a cargo. Estas contingencias personales ya implican un alto nivel de estrés, al que se suma la preocupación por la carga económica de la deuda. Además, la mala praxis en las prácticas de cobranza aumenta aún más la presión

²⁹ Field, E; Pande, Rhoini; Papp, Jhonn; Park, Jeanette: Repayment flexibility can reduce financial stress: a randomized control trial with microfinance clients in India. 2012

³⁰ Barboni, Georgina: Repayment Flexibility in Microfinance Contracts: Theory and Experimental Evidence on Take-Up and Selection. 2017

³¹ Dewies M, Schop-Etman A, Merkelbach I, Rohde KIM, Denktaş S. Call first, pay later: stimulating debtors to contact their creditors improves debt collection in the context of financial scarcity. *Behavioural Public Policy*. 2025;9(1):88-105. doi:10.1017/bpp.2022.7

psicológica. En conjunto, estos factores generan un fuerte impacto negativo en el bienestar físico y mental del consumidor endeudado y pueden contribuir al desarrollo de problemas de salud mental, enfermedades físicas o abuso de sustancias. Incluso, como veremos, la mala praxis no solo genera enfermedad en los deudores morosos sino también malestar en el propio personal de las empresas de cobranzas.

La asociación entre problemas financieros y morbilidad tiene amplio consenso en la ciencia y en los marcos teóricos de salud pública, salud mental, psicología y sociología económica. Existe evidencia en este sentido corroborada por diversos estudios de metaanálisis e investigaciones sobre sobreendeudamiento y morbilidad (Richardson et al, 2013; Sweet, 2013; Turunen y Hilamo, 2014; Tsai, 2015; Rojas, 2022; Rojas, 2023). También hay una fuerte asociación entre casos de enfermedad mental y sobreendeudamiento (Jenkins et. al; 2008)³². Incluso existe evidencia que la tensión económica es un determinante social que puede conducir al suicidio, esto aplica al sobreendeudamiento y sobre todo a los casos de peligro de desalojo y deudas hipotecarias. (Hintikka, et al, 1998; Stack y Wasserman, 2007; Meltzer, 2010; Fowler, 2014; Houle y Ligth, 2014; Rojas y Stemberg, 2015; Naranjo, 2021; Levinsson, 2023)

La presión financiera, sobre todo en el caso de grupos vulnerables, deteriora los procesos cognitivos ya que el impacto de la deuda en las personas no es solo financiero, también hay un impacto psicológico. Si bien no está del todo clara la causalidad entre enfermedad mental y deuda, es decir, si los problemas de salud mental son la causa de una crisis financiera, o si, una crisis financiera es la que provoca o agrava una enfermedad mental preexistente, sí está suficientemente clara la existencia de una fuerte asociación entre ambos factores lo que debe llevar a los gobiernos a ocuparse de esta situación en materia de prevención en salud mental. Diversos estudios han comprobado que las personas con trastornos mentales tenían ingresos significativamente menores y mayores deudas y dificultades financieras que quienes no los padecían. Cuantas más deudas tenían, mayor era la probabilidad de padecer un trastorno mental. (Jenkins et al, 2007, Pág. 1492-1493) El trabajo de Jenkins confirmó hallazgos previos de que las personas con bajos ingresos eran más propensas que las personas con altos ingresos a padecer un trastorno mental (Lewis et al. 1998; Weich et al. 1998b). Otros estudios asocian las deudas hipotecarias y la posibilidad de desalojo y pérdida de la vivienda con el suicidio. De hecho en EE.UU. la “Estrategia Nacional para la Prevención del Suicidio” recomienda capacitar a diversos profesionales, incluidos los financieros, para que reconozcan los pensamientos y comportamientos suicidas de sus clientes como medida de alerta temprana. Este dato y esta capacitación son muy importantes ya que el 80% de los suicidios relacionados con desalojos o ejecuciones hipotecarias se producen antes de la pérdida real de la vivienda, es decir, durante el proceso de ejecución de la deuda. *“Por lo tanto, los profesionales financieros y otras personas que interactúan con personas que están en proceso de perder sus hogares pueden ser importantes guardianes en la prevención del suicidio”* (Fowler et al, 2014, Pág. 315) Ésta autora concluye que la situación de riesgo de remate hipotecario puede ser utilizado como un predictor confiable en materia de prevención del suicidio.

En el estudio de la doctora Elizabeth Sweet y colaboradores titulado “El alto precio de la deuda”, publicado en 2014 en base a los datos del Estudio Nacional de Salud Adolescente (Add Health) sobre una población de jóvenes adultos de entre 24 – 32

³²R. Jenkins, D. Bhugra, P. Bebbington, T. Brugha, M. Farrell, J. Coid, T. Fryers, S. Weich, N. Singleton y H. Meltzer: Debt, income and mental disorder in the general population DOI:[10.1017/S0033291707002516](https://doi.org/10.1017/S0033291707002516)

años, cuya muestra era de 8.400 individuos, concluye: “Nuestros hallazgos muestran que reportar una deuda financiera alta en relación con los activos disponibles se asocia con mayor percepción de estrés y depresión, peor salud general autodeclarada y presión arterial diastólica más alta. Estas asociaciones se mantienen significativas al controlar el nivel socioeconómico previo, la salud psicológica y física, y otros factores demográficos.(...) También descubrimos que una alta evaluación subjetiva del endeudamiento era el predictor más fuerte de la presión arterial, lo que sugiere que las dimensiones psicológicas de la deuda pueden ser particularmente importantes cuando se trata de la salud cardiovascular.”(Sweet et al, 2014)³³ Otro estudio del año 2024 (Han et. al)³⁴ en EE.UU. menciona una asociación entre deuda por servicios médicos y un peor estado de salud general, más muertes prematuras y tasas de mortalidad más altas. La hipótesis del autor, confirmada por otras publicaciones, es que las personas al intentar no incrementar sus deudas médicas desisten de realizar nuevas consultas o abandonan sus tratamientos agravando así los cuadros de enfermedades en decurso incrementando la prevalencia de mortalidad.

En la investigación llevada a cabo por la ONG británica *Money and Mental Health*³⁵, publicada en 2022 como “*Deuda y Desesperación*”³⁶, durante siete años estudiaron los riesgos que las deudas problemáticas pueden representar para la salud, encontrando un fuerte evidencia que sostiene: 1) Las personas con problemas de salud mental tienen tres (3) veces más probabilidades de retrasarse en un pago que quienes no los tienen; 2) cada año –en Inglaterra– seis de cada diez personas con deudas superiores a 30.000 libras esterlinas han experimentado pensamientos suicidas; 3) 100.000 personas con deudas problemáticas intentan suicidarse cada año en Inglaterra, y quienes tenían dos o más deudas tenían cinco (5) veces más probabilidades de haberlo intentado. Otro aporte relevante es haber identificado cinco factores que impulsan el daño psicológico en las prácticas de cobro de deudas, a saber:

- a) El estigma de estar atrasado en el pago de deudas: Existe una “macula” social, o *capitis diminutio*, que recae en torno a la deuda problemática la cual es muy persistente en donde los deudores son vistos como personas irresponsables incapaces de gestionar económicamente su vida. Existen muchos mensajes estigmatizantes arraigados en la sociedad que recaen en las personas deudoras produciendo la sensación de ser fracasados, de abusar de los demás, e incluso delincuentes, solo por el hecho de no poder cumplir con el pago de una deuda.
- b) Las prácticas insensibles de los agentes de cobranzas: Cuatro de cada diez personas con deudas impagas manifestaron sentirse desesperadas o incapaces de afrontar la situación después de ser contactadas por sus acreedores, quienes las presionaban para pagar de cualquier modo, sin mostrar interés por su situación personal y recurriendo incluso a comentarios despectivos. Como consecuencia, muchas de estas personas se aislaban, dejaban de responder llamadas y evitaban salir de sus casas. Este tipo de prácticas no hace más que agravar su sufrimiento emocional y alejarlas de sus redes de apoyo.

³³ Elizabeth Sweet; Arijit Nandi; Emma Adam; Thomas McDade: The High Price of Debt: Household financial debt and its impact on mental and physical health. Published in final edited form as: Soc Sci Med. 2013 May 16;91:94–100. doi: 10.1016/j.socscimed.2013.05.009

³⁴ Han, Xuesong; Hu, Xin; ; Zhiyuan, Zheng; Yabroff, Robin: Associations of Medical Debt With Health Status, Premature Death, and Mortality in the US

³⁵ <https://www.moneyandmentalhealth.org/>

³⁶ <https://www.moneyandmentalhealth.org/publications/debts-and-despair/>

- c) El tono de las comunicaciones: dos de cada cinco personas en mora dijeron que encontraron amenazante el tono que utilizó su acreedor, y un número similar se sintieron asustados por el lenguaje utilizado por su acreedor o por el aspecto y contenido de las cartas que recibían. De igual forma los comentarios sobre las consecuencias legales y sobre su calificación crediticia futura por el estado de mora fueron percibidos como amenazantes e intimidantes generando en el deudor una sensación de impotencia y de recibir el desinterés del acreedor.
- d) La frecuencia de las comunicaciones: Cuando las comunicaciones amenazantes se repiten con frecuencia el daño psicológico se amplifica. La mitad de las personas encuestadas se sintieron acosados por la frecuencia en las comunicaciones. Cuando las personas ya tienen dificultades para llegar a fin de mes por razones fuera de su control, el contacto constante de los acreedores puede resultar realmente inútil, haciendo que se sientan abrumadas y afectando negativamente su salud mental.
- e) El impacto acumulativo de las actividades de cobro de múltiples acreedores: Más de ocho de cada diez (83%) personas con mora estaban atrasadas en múltiples productos de crédito al consumo. Una cuarta parte de las personas (24%) en mora recibe notificaciones de sus acreedores 16 veces o más al mes. Esto significa que cada mes –como mínimo– recibe notificaciones de sus acreedores -mínimo- una vez cada dos días. El impacto de este nivel de contacto produce un gran efecto negativo en el bienestar de las personas.

Una de las cuestiones claves que reveló el estudio de la ONG británica, y que reafirma lo manifestado en el punto anterior (“TV. Los malos resultados de los métodos agresivos de cobranza”) es que: resulta contraproducente el uso de la táctica de la saturación de mensajes “...nuestra encuesta sugiere que hay un punto de inflexión en el que la cantidad de comunicaciones de una empresa pasa de ser útil a ser perjudicial”³⁷ es decir, saturan al deudor con llamadas, hacen que el deudor se sienta acosado y estresado y la respuesta del deudor es simplemente ignorar los mensajes como mecanismo de afrontamiento³⁸ de la situación. En consecuencia, es posible reducir el daño psicológico causado por la actividad de los agentes de cobranza limitando la cantidad de contactos que recibe una persona por motivo de sus deudas impagas; y al mismo tiempo intentando que las comunicaciones sean lo más útiles posibles para el deudor. Entre las personas que sintieron que el contacto con su acreedor había sido inútil, ocho de cada diez (80%) afirmaron que este contacto tuvo un impacto negativo en su salud mental. Si bien sigue siendo alto, este porcentaje se redujo a seis de cada diez (58%) entre quienes encontraron útil dicho contacto. El elemento diferencial que vuelve una comunicación útil o inútil desde el punto de vista del deudor es obvio: “Nuestra investigación reveló que la

³⁷ Ob. cit. Pág. 13

³⁸ Afrontamiento: El afrontamiento se define como los pensamientos y comportamientos movilizados para gestionar situaciones estresantes internas y externas. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK559031/> “En el ámbito médico y psicológico, el término afrontamiento se refiere al conjunto de estrategias cognitivas, emocionales y conductuales que una persona utiliza para manejar situaciones estresantes, dolorosas o traumáticas. Este proceso influye de manera directa en la evolución de muchas enfermedades, en la calidad de vida del paciente y en su adherencia a los tratamientos. El afrontamiento no es una respuesta pasiva, sino una forma activa de interactuar con el entorno ante una amenaza percibida.” <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/afrontamiento>

respuesta más común a qué hizo que el contacto fuera útil fue hablar principalmente con un personal de atención al cliente amable y comprensiva.”³⁹

Otra investigación de interés es el realizado por el Real Colegio de Psiquiatras de Reino Unido y por la ONG *Money Advice Trust*⁴⁰ quienes en el año 2017 realizaron en conjunto un informe⁴¹ desde la perspectiva de los empleados de las empresas de cobranzas. El estudio se realizó en base a una encuesta anónima cuya muestra eran 1.270 agentes de cobranzas que trabajan en 19 empresas diferentes. El trabajo comienza con un párrafo que vale la pena reproducir en su totalidad: *“Cada 30 segundos en el Reino Unido el personal que trabaja en cobranzas tendrá que tomar una decisión empresarial: cuál es la mejor manera de recuperar una deuda de un cliente que dice tener un problema de salud mental. Los acreedores no son médicos. Tampoco son consejeros ni una línea de ayuda del NHS. No están capacitados para diagnosticar problemas de salud y no pueden reconstruir las vidas, a menudo complejas y difíciles, de las personas. Sin embargo, los acreedores aún deberían preocuparse por la salud mental. En primer lugar, porque les permitirá tratar a sus clientes con sensibilidad, justicia y una mejor comprensión de sus circunstancias. En segundo lugar, porque, como cree la mayoría del personal encuestado, puede permitirles recuperar más deuda.”* El estudio elaboró una guía con diez recomendaciones para que los agentes de cobranzas traten adecuadamente a personas con problemas de salud mental. Se sugiere que las grandes organizaciones cuenten con equipos especializados que también consideren otras vulnerabilidades, como enfermedades crónicas o terminales, mientras que las más pequeñas deberían tener al menos un miembro del personal capacitado. Además, deben existir procedimientos claros de derivación y seguimiento, permitiendo que el personal principal canalice a los clientes hacia el soporte especializado y éste a su vez a los efectores sanitarios de salud mental. Esto nos está indicando que la profesionalización, una buena capacitación del personal y un cambio de actitud desde el acoso a la comprensión y colaboración son la mejor estrategia para encontrar soluciones y recuperar deudas. El estudio señala que la lógica económica que justifica la relevancia de identificar problemas de salud mental en los deudores es clara: la falta de información sobre estas condiciones limita la capacidad del acreedor para evaluar adecuadamente el caso y definir estrategias de gestión efectivas. Ello puede derivar en acuerdos frustrados, pérdidas financieras para el acreedor y en el agravamiento de la situación del deudor. Nadie gana. Para evitarlo, el estudio propone ejercicios de comunicación basados en preguntas estandarizadas que facilitan el diálogo sin estigmatizar ni incomodar al deudor, y la posterior derivación de los casos a equipos con capacitación especial.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informó que en el año 2025 más de mil millones de personas padecen trastornos de salud mental.⁴² Estos padecimientos, de diversa índole como la ansiedad, la depresión, o el abuso de sustancias, son comunes en todas las edades y niveles socioeconómicos. Esto significa que muchas entidades financieras tienen como clientes a personas que están atravesando este tipo de padecimientos. En el transcurso de la vida diversos factores, individuales, sociales y

³⁹ Ob. cit. Pág. 14

⁴⁰ <https://moneyadvicetrust.org/> Asociación que nuclea diversas ONGs dedicadas al asesoramiento gratuito financiero y legal por problemas con deudas.

⁴¹ <https://malg.org.uk/wp-content/uploads/2017/03/Debt-Collection-and-Mental-Health-TheEvidence-Report.pdf>

⁴² <https://www.who.int/es/news/item/02-09-2025-over-a-billion-people-living-with-mental-health-conditions-services-require-urgent-scale-up>

estructurales, pueden interactuar entre sí fortaleciendo o deteriorando la salud mental. Como venimos señalando uno de los factores más comunes es el estrés producido por dificultades económicas, el cual se verá agravado si el deudor se ve sometido a las malas prácticas de los agentes de cobranzas. En prevención a esta situación los países más avanzados en materia de regulación financieras –como Reino Unido desde 2009– han incorporado protocolos especiales para el caso de deudores morosos con problemas de salud mental (directrices MALG)⁴³ los cuales pueden solicitar asesoría financiera, legal y médica a organismos públicos y asociaciones civiles especializadas.

Hemos visto hasta aquí que la literatura especializada ha demostrado que las dificultades financieras pueden desencadenar o agravar trastornos mentales así como enfermedades preexistentes, principalmente la hipertensión arterial. La pobreza y la inseguridad económica incrementan el riesgo de desarrollar problemas de depresión, ansiedad y abuso de sustancias. Asimismo, situaciones como el desempleo, la deuda y la pérdida de estatus socioeconómico se reconocen como factores que deterioran la salud mental. A la inversa, las personas con problemas de salud mental enfrentan mayores dificultades económicas. Estudios muestran que tienen más probabilidades de caer en deudas problemáticas, no conseguir empleo y de percibir ingresos significativamente más bajos que quienes no presentan trastornos mentales. Además, los síntomas de enfermedades como la depresión o el trastorno bipolar pueden dificultar la toma de decisiones financieras, el manejo del dinero y la búsqueda de ayuda médica, empeorando así su situación económica. En conjunto, la evidencia respalda la existencia de una relación bidireccional entre salud mental y crisis financiera, siendo el sobreendeudamiento una de sus manifestaciones más frecuentes. Por ello, someter a una persona que está atravesando esta delicada situación a métodos agresivos de cobro no solo agrava la salud del deudor, sino que también disminuye las probabilidades de que ésta persona pueda, quiera o logre aceptar un acuerdo de pago y luego cumplirlo.

En conclusión, hay una fuerte asociación entre dificultades económicas, deudas y morbilidad. En los casos extremos este gradiente puede incluso terminar en suicidio. Sobre esa base existe evidencia que indica que las malas prácticas de cobranzas pueden agravar las condiciones de salud de las personas al someterlas a condiciones de estrés, incertidumbre y angustia que afectan su estado psicológico y emocional en forma negativa. Por otro lado, también hay evidencia que indica que implementar un sistema de cobranzas más amigable permitiría resolver un mayor número de problemas asociados a las deudas que los métodos agresivos tradicionales. Este enfoque más humano en la gestión de cobros no solo facilita la recuperación de deudas impagas, sino que también genera efectos positivos que trascienden lo económico. En particular, un cambio en la metodología de cobranza puede incidir directamente en la salud y el bienestar general de la población. La adopción de prácticas menos coercitivas y más respetuosas contribuye a reducir el estrés y la ansiedad relacionados con la deuda. Así, la mejora en la salud mental y emocional de los individuos se configura como una externalidad positiva significativa. Por lo tanto, repensar la manera en que se gestionan los cobros no solo es ventajoso desde el punto de vista financiero, sino también esencial para la calidad de vida de las personas. En síntesis, un sistema de cobranzas más amigable representa una estrategia integral que combina eficacia económica con beneficios sociales y sanitarios.

⁴³ <https://malg.org.uk/wp-content/uploads/2017/03/MALG-Debt-and-Mental-Health-Guidelines-2015.pdf>

VI. La regulación del cobro de deudas en el mundo

En la República Argentina estamos muy atrasados en la regulación de la actividad de los agentes de cobranzas extrajudiciales. Como veremos más adelante, recién en el año 2019 esta actividad fue regulada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) a través de la Ley N°6171. Motivados por esta normativa novedosa, varias provincias intentaron avanzar en la regulación pero sin éxito. A diez años de la Ley N° 6171 solo CABA sobre veinticuatro jurisdicciones, incluida la jurisdicción federal, posee una ley en la materia. Esta situación nos coloca muy lejos de los avances realizados por otros países desde hace décadas, donde no solo cuentan con legislación muy pormenorizada sino –además– con agencias especializadas en controlar la actividad, registros donde obligatoriamente deben inscribirse quienes ejercer esta profesión, y mecanismos públicos y privados de asistencia legal y financiera. A esto se suma una amplia tarea académica, de investigación y regulación, así como desarrollo doctrinario en la materia.

La actividad comercial de la cobranza extrajudicial de deudas, en la mayoría de los ordenamientos, se encuentra dispersa en un mosaico normativo que combina leyes civiles, administrativas, de defensa del consumidor, de resguardo de datos personales, normativa financiera y bajo la supervisión de autoridades diversas. Esta fragmentación normativa suele generar vacíos de tutela y dificulta la defensa efectiva de los deudores frente a prácticas abusivas. En contraste, aquellos países que han avanzado en la materia lo han hecho a través de leyes específicas que regulan de manera integral la actividad, que crean registros obligatorios para poder ejercer la actividad y que son controlados por organismos específicos con una mirada de protección de los consumidores. A su vez, estos países publican información adicional dirigida específicamente a los agentes de cobranzas como comentarios interpretativos de normas⁴⁴, directrices, explicaciones en base a casos testigos indicando la forma correcta de actuar y formularios modelo obligatorios de comunicación, como en el caso del Reglamento F emitido por la Oficina de Protección Financiera del Consumidor que reglamenta las secciones 814 y 817 de la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA) de EE.UU.^{45 46}

La historia de la regulación de la actividad de cobranzas se inicia en Suecia con la sanción de la “Ley de Cobro de Deudas” en abril del año 1974. Se trataba de una norma innovadora que regulaba en forma integral la práctica de cobranzas la cual debía realizarse *“asegurando que un deudor no esté sujeto a daños o inconvenientes innecesarios o que no esté sujeto a presiones indebidas o cualquier otra medida indebida.”* Esta norma en su versión original es tan avanzada que podría aplicarse en la actualidad sin mayores cambios y continuaría siendo eficaz y beneficiosa para los derechos de los consumidores. Ese mismo año, pero en el mes de julio, se sanciona en el Reino Unido la Ley de Crédito al Consumidor (*Consumer Credit Act 1974*) la cual si bien en su versión original no regulaba la actividad de cobranza extrajudicial, lo cual se hizo en modificaciones posteriores, implementaba toda una serie obligaciones en cabeza del prestamista en beneficio de los derechos del consumidor, sobre todo en referencia al suministro de copia de la documentación contractual, a la prohibición de publicidad engañosa, y a la prohibición de ejecución de bienes en caso de mora, la cual solo podía realizarse por vía judicial, prohibiendo el ingreso del acreedor a la casa del deudor, lo

⁴⁴ <https://www.consumerfinance.gov/rules-policy/regulations/1006/interp-14/>

⁴⁵ <https://www.consumerfinance.gov/compliance/compliance-resources/other-applicable-requirements/debt-collection/forms-and-samples/>

⁴⁶ <https://www.consumerfinance.gov/rules-policy/regulations/1006/>

que constituía una práctica común para ese entonces. En el año 1977 se sanciona en EE.UU. la *Fair Debt Collection Practices Act* (FDCPA), la “Ley de Prácticas Justas de Cobros de Deudas”, la cual constituyó un verdadero hito en la materia, no solo por establecer límites precisos a las conductas abusivas en la cobranza extrajudicial, sino también por consagrar un marco federal de protección del deudor frente a prácticas intimidatorias, coactivas o engañosas. Su efecto expansivo fue notable, sirviendo de modelo para la legislación comparada que desde entonces regula la actividad en numerosos países y continúa siendo una referencia normativa hasta la actualidad. Luego volveremos a comentar y desarrollar el caso de la FDCPA.

Pasemos ahora a considerar la dinámica contemporánea de la regulación de la cobranza extrajudicial en el ámbito internacional. Entre los diversos modelos existentes, el caso de Australia destaca por su diseño institucional y su enfoque integral, encabezado por la Comisión Australiana de Valores e Inversiones (ASIC)⁴⁷, que regula los servicios financieros y el crédito al consumo, en coordinación con la Comisión Australiana de Competencia y Consumo (ACCC)⁴⁸ a cargo de las prácticas comerciales. Estos organismos concurren en la administración y control de la legislación de protección al consumidor en relación con la regulación de las empresas de cobro de deudas. En el caso de las deudas relacionadas con la prestación de servicios financieros la jurisdicción es la ASIC, mientras que el resto de las deudas vinculadas a bienes y servicios quedan bajo la jurisdicción de la ACCC, la cual tiene a su cargo la recepción de denuncias por presunto acoso indebido, coerción, abusos y engaños en el ámbito del cobro de deudas. Desde 2002, la ACCC y la ASIC supervisan la cobranza de deudas en Australia bajo la Ley ASIC 2001 y la Ley Australiana del Consumidor. Con el objeto de orientar la práctica del sector, en 2005 publicaron conjuntamente la “Guía de cobro de deudas: para cobradores y acreedores”,⁴⁹ que fijó parámetros de actuación para evitar abusos, actualizada en 2021⁵⁰ donde se describen las reglas de conductas a cumplir por parte de los cobradores, las prohibiciones, incluso el estudio de casos testigo. En su tarea de control la ASIC promovió en el año 2011 una acción ante el Tribunal Federal contra ACM Group Limited, que en 2012 fue condenada por hostigar, coaccionar y engañar sistemáticamente a deudores en la recuperación de créditos. Del mismo modo, en 2013 la ACCC obtuvo una condena contra Excite Mobile, sancionada con una multa de 455.000 dólares por crear una falsa entidad de resolución de disputas, destinada a inducir a error a los consumidores. Los directores de la empresa también fueron multados por un total de 100.000 dólares. En sus webs institucionales ofrecen mucha información para los consumidores y ofrecen asesoramiento gratuito.

Otro caso destacable es la actividad de regulación y fiscalización sobre el sector financiero que realiza la Autoridad de Conducta Financiera (FCA)⁵¹ de Reino Unido, una de cuyas funciones es regular al sector de cobro de deudas (*debt collecting*) actividad que requiere un permiso para operar. En su actividad la FCA utiliza las reglas codificadas en el manual de créditos al consumidor (*Consumer Credit Handbook – CONC*)⁵² con una sección específica dedicada a los impagos y a su recuperación.⁵³ Para

⁴⁷ <https://www.asic.gov.au/regulatory-resources/credit/debt-collection>

⁴⁸ <https://www.accc.gov.au/>

⁴⁹ <https://www.asic.gov.au/regulatory-resources/find-a-document/regulatory-guides/rg-96-debt-collection-guideline-for-collectors-and-creditors/>

⁵⁰ <https://download.asic.gov.au/media/hw4nf11g/rg96-published-13-april-2021.pdf>

⁵¹ Financial Conduct Authority <https://www.fca.org.uk/>

⁵² <https://handbook.fca.org.uk/handbook>

⁵³ <https://handbook.fca.org.uk/handbook/conc7>

la FCA una de las principales obligaciones del prestamista es evaluar la solvencia del prestatario, monitorear sus pagos y tomar las medidas apropiadas cuando haya indicios de dificultades de pago reales o posibles. También estipula una serie de obligaciones frente al prestatario: actuar con probidad, trato justo, limitar cargos e intereses, deber de ofrecer tiempo razonable y oportunidades de pago, ofrecimiento de quitas y suspensión de acciones cuando hay una negociación en marcha, tratamiento diferencial en caso de deudores vulnerables o con capacidad mental disminuida. Entre las políticas y procedimientos para los deudores en mora⁵⁴ se prevén acciones para facilitar el pago en base a los principios de trato justo, tolerancia y debida consideración para con el deudor, implementando acciones como suspender, reducir, renunciar o cancelar cualquier interés o cargo adicional, o permitir el aplazamiento de pagos atrasados, por citar solo algunas de las medidas recomendadas. También se especifica que los prestamistas no debe presionar a un cliente: (1) para que pague una deuda en una sola cuota, en muy pocas cuotas o en cantidades irrazonablemente elevadas, cuando ello afecte negativamente a su situación financiera; (2) para que pague una deuda en un plazo irrazonablemente corto; o (3) para que recaude fondos para pagar la deuda vendiendo su propiedad, solicitando otros préstamos o aumentando su endeudamiento. En el caso de Reino Unido su política se centra en estimular la negociación entre acreedor y deudor evitando romper la *affectio societatis* necesaria para alcanzar un común acuerdo. Son muy importantes los documentos y las directrices publicadas por la FCA en la materia, constituyen una fuente de información muy valiosa a la cual consultar.

En el caso de Portugal este país se ha dedicado a encontrar varias vías administrativas pre-judiciales para morigerar el efecto de las deudas en las familias y encontrar un equilibrio entre los intereses de acreedores y deudores. Por ejemplo, existe el Sistema Público de Apoyo a la Conciliación en Sobreendeudamiento (SISPACSE)⁵⁵ creado por el Decreto Ley N° 105/2020⁵⁶, por el cual se ofrece al deudor y a su acreedor un sistema destinado a resolver de forma justa las controversias derivadas de incumplimientos financieros evitando la judicialización. El mecanismo se basa en acuerdos consensuados mediante la asistencia de un profesional conciliador, proceso que puede realizarse de manera presencial o a distancia. El deudor debe completar un formulario indicando los datos de sus acreedores, el origen, monto y vencimiento de los créditos, y expresar su voluntad de someter su caso al SISPACSE. El conciliador se encargará de organizar sesiones de información y negociación entre deudor y acreedores, con el objetivo de alcanzar un acuerdo que evite la judicialización del caso. Accesoriamente, en Portugal existe el Procedimiento Extrajudicial Pré-Executivo⁵⁷ (PEPEX), mecanismo que le permite al acreedor poseedor de un título ejecutivo una forma rápida de verificar si el deudor posee bienes registrables los cuales ejecutar. Si se determina que la deuda no puede ser recuperada el monto adeudado es considerado incobrable a efectos fiscales siendo reintegrado el valor del IVA.

Otro caso interesante es el de Francia en donde la actividad de cobranzas es controlada a través de la Dirección General de Competencia, Consumo y Control del Fraude (DGCCRF)⁵⁸ organismo dependiente del Ministerio de Economía. A nivel del proceso civil existe desde 2015 un procedimiento simplificado para el cobro de deudas

⁵⁴ <https://handbook.fca.org.uk/handbook/conc7/conc7s2>

⁵⁵ <https://tribunais.org.pt/Dividas/Conciliacao-no-sobre-endividamento>

⁵⁶ <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/105-2020-152015940>

⁵⁷ <http://www.pepex.pt/lei-322014.html>

⁵⁸ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/comprendre-la-dgccrf/rejoindre-la-dgccrf>

de hasta 4.000 euros a través de un agente judicial a cargo del caso que se encarga de negociar con el deudor un acuerdo de pago.⁵⁹ A su vez, existe un mecanismo muy popular denominado recuperación amistosa de deudas (*Le recouvrement amiable des créances*)^{60 61} desarrollada en el ámbito del Instituto Nacional del Consumidor –organismo creado en 1966– este mecanismo suele tercerizarse en empresas especializadas facilitadoras quienes gestionan la reclamación de la deuda estableciendo un diálogo constructivo con el deudor. Esta actividad está regulada y solo pueden reclamar el monto de la deuda, cualquier otro cargo u honorario estará a cargo del acreedor.⁶² Por otra parte, cabe mencionar que la DGCCRF en sus controles periódicos son recurrentes los hallazgos de malas prácticas, denominadas acciones comerciales engañosas o agresivas como: operar confundiendo ex profeso la fase de cobro amistoso y la fase de cobro judicial, llegando a reclamar honorarios por sanciones penales que no corresponden; reclamar deudas prescritas, enviar cartas que no aclaran que están operando en el marco de un procedimiento amistoso; otras empresas reclaman ilegalmente honorarios como si fueran honorarios legalmente exigibles; otras empresas cobran honorarios por recuperación que son indebidos (honorarios de recibo, honorarios de notificación formal, daños transaccionales, intereses por pago tardío, etc.).^{63 64}

Otro país a destacar es Irlanda. Allí el *Money Advice and Budgeting Service (MABS)*⁶⁵ —establecido en 1992— ofrece un servicio nacional desde hace treinta años que es gratuito, independiente y confidencial, de asesoramiento financiero dirigido a personas sobreendeudadas. MABS actúa mediante una red de oficinas locales (más de 50) y una línea nacional de ayuda, y está financiado y apoyado por el Citizens Information Board (organismo dependiente del Departamento de Protección Social). El servicio presta asesoramiento financiero y legal en casos de deuda y atrasos hipotecarios: evalúa la situación financiera del cliente, examina la legalidad y veracidad de los montos reclamados, negocia con acreedores para lograr acuerdos de pago y, cuando corresponde, deriva a apoyo legal o a esquemas específicos (por ejemplo el programa *Abhaile*⁶⁶ de asistencia a morosos en peligro de ejecuciones hipotecarias).

Volviendo al caso de EE.UU. este país fue pionero en la regulación del cobro de deudas.⁶⁷ En el año 1977 al sancionarse la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas⁶⁸ (FDCPA) En su declaración de motivos esta norma señala su necesidad

⁵⁹ <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032185868/2016-06-01>

⁶⁰ <https://www.inc-conso.fr/content/recouvrement-amiable-de-creances-comment-reagir>

⁶¹ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques-et-les-faq/recouvrement-amiable-de-creances-les-regles-connaître>

⁶² Código de Procedimiento de Ejecución Civil. Artículo L111-8. Los gastos de cobro realizados sin título ejecutivo son responsabilidad del acreedor, salvo que se refieran a un acto cuya ejecución le esté prescrita por ley. Cualquier estipulación en contrario se considerará no escrita, salvo disposición legal en contrario.

⁶³ https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/laction-de-la-dgccrf/les-enquetes/recouvrement-amiable-des-creances?utm_source=chatgpt.com

⁶⁴ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/laction-de-la-dgccrf/les-enquetes/controle-du-recouvrement-de-creances-commerciales-pendant>

⁶⁵ <https://www.mabs.ie/en/about/>

⁶⁶ <https://www.gov.ie/en/insolvency-service-of-ireland/services/abhaile-service-for-insolvent-borrowers-in-mortgage-arrears/>

⁶⁷ En este trabajo solo nos referiremos a los casos de deudas de consumo no alcanzadas por la U.S. Bankruptcy Code (Código de Quiebras) es decir, por la quiebra individual del consumidor y el marco jurídico específico (Capítulos 7, 11, y 13) En estos casos el consumidor sobreendeudado puede solicitar su quiebra y negociar quitas y un plan de pagos y “empezar de nuevo” pero una quiebra tiene un efecto muy negativo en el historial crediticio personal. Más información en: <https://www.uscourts.gov/court-programs/bankruptcy/bankruptcy-basics>

⁶⁸ <https://www.ftc.gov/legal-library/browse/rules/fair-debt-collection-practices-act-text>

debido a que: “*Existe abundante evidencia del uso de prácticas abusivas, engañosas e injustas de cobro de deudas por parte de muchos cobradores. Estas prácticas contribuyen al número de quiebras personales, la inestabilidad matrimonial, la pérdida de empleos y la violación de la privacidad individual.*” Esta norma es el modelo en que se basan la mayoría de las leyes que regulan las prácticas de los agentes de cobranzas buscando proteger los derechos de los consumidores y favorecer a los agentes que actúen correctamente. La FDCPA tuvo un rol pionero al definir los principales conceptos que posteriormente fueron desarrollados por la doctrina y la jurisprudencia:

- **Acoso o abuso:** Un cobrador de deudas no podrá incurrir en ninguna conducta cuya consecuencia natural sea acosar, oprimir o abusar de cualquier persona en relación con el cobro de una deuda.
- **Declaraciones falsas o engañosas:** Un cobrador de deudas no podrá utilizar ninguna declaración ni medio falso, engañoso o confuso en relación con el cobro de ninguna deuda.
- **Prácticas desleales:** Un cobrador de deudas no podrá emplear medios desleales o abusivos para cobrar o intentar cobrar ninguna deuda.
- **Comunicación con el consumidor:** Sin el consentimiento previo del consumidor, o una orden judicial, el cobrador no puede comunicarse para cobrar una deuda. Tampoco puede hacerlo en lugar u horario inusual. Si un consumidor notifica por escrito a un cobrador de deudas que se niega a pagar una deuda o que desea que el cobrador deje de comunicarse con él, este no podrá volver a comunicarse.
- **Notificación y Validación de deudas (contenido obligatorio):** Dentro de los cinco días siguientes a la comunicación inicial con un consumidor en relación con el cobro de cualquier deuda, el cobrador de deudas deberá enviarle una notificación por escrito que contenga: Monto de la deuda; Nombre del acreedor; Información sobre el derecho del consumidor a disputar la deuda en un plazo de 30 días; Obligación de proveer los datos del acreedor original; Si el consumidor disputa por escrito dentro de esos 30 días, el cobrador debe suspender la cobranza hasta entregar la verificación de la deuda por escrito.

En síntesis, la Ley FDCPA establece un marco legal claro y técnico para proteger a los consumidores. Los cobradores están obligados a comunicarse de manera ética, dentro de horarios convenientes, y respetar tu derecho a impugnar una deuda. Por su parte los consumidores tienen derecho a una notificación detallada. Hasta el año 2011 la FDCPA era administrada y aplicada por la Ley Federal de Comercio. En julio del año 2011 ese mandato se transfirió a un organismo especializado: la Comisión de Protección del Consumidor y a la Oficina de Protección Financiera (CFPB).⁶⁹

No es casualidad que la primera regulación sobre los agentes de cobro de deudas se haya producido en EE.UU. ya que en ese país esta actividad constituye una verdadera industria multimillonaria. Según un informe del Congreso de ese país en el año 2019 existían más de 7.000 agencias de cobro en Estados Unidos y los ingresos anuales de la industria rondaban los 12.700 millones de dólares.⁷⁰ El modelo de negocio de la

⁶⁹ <https://www.consumerfinance.gov/es/>

⁷⁰ Congreso <https://crsreports.congress.gov> R46477

industria de compra de deuda se basa en una lógica muy simple: si los compradores de deuda pueden adquirir deudas a un precio suficientemente bajo y desarrollar métodos eficientes y económicos para perseguir a los deudores y cobrarles, pueden obtener ganancias sustanciales incluso si solo logran cobrar un pequeño porcentaje de las deudas que compran. Un estudio de la Comisión Federal de Comercio de EE.UU. del año 2013, que duró tres años y examinó 5.000 carteras de crédito, reveló que nueve de los mayores compradores de deuda del país pagaron tan solo 6.500 millones de dólares por 90 millones de cuentas con un valor nominal de 143.000 millones de dólares en deudas a cobrar. Es decir, el costo promedio fue de tan solo 4,5 centavos por dólar.⁷¹ Los gastos por dólar de valor nominal fueron más altos para la deuda hipotecaria, con 50 centavos por dólar de valor nominal, y entre aproximadamente 1,5 y 6,6 centavos por dólar para todos los demás tipos de deuda.⁷² Esta vorágine de compra – venta de deudas que se revenden varias veces ha originado el problema de la integridad de la información que documenta una deuda. Sobre este punto la directora de Política Estatal del Centro para Préstamos Responsables de Carolina del Norte Lisa afirma: *“Una de las mayores preocupaciones es que, a medida que la deuda se vende del acreedor original y entre los compradores, documentación crítica sobre el prestatario y el monto adeudado rara vez es proporcionada al nuevo titular de la deuda. Un análisis de la FTC estimó que tan solo el seis por ciento de las deudas vendidas estaban acompañadas de dicha documentación.”* (Stifler, 2017, Pág. 97)⁷³ Esta falta de documentación confiable no solo genera incertidumbre sobre la legitimidad de la deuda, sino que también facilita las prácticas de cobranzas abusivas. Cuando los compradores de deuda actúan sin información completa, los deudores quedan expuestos a reclamaciones improcedentes, errores en los montos exigidos y duplicaciones de cobro, lo que erosiona la transparencia y la equidad del sistema financiero. Además, la carencia de registros precisos dificulta el control regulatorio y la defensa judicial de los consumidores, el paso del tiempo desvanece recuerdos, se pierden contratos y recibos de pago, o incluso se borran los datos del papel por su mala calidad, dejando al consumidor en desventaja, perpetuando un ciclo donde los derechos de los prestatarios se ven vulnerados.

En EE.UU existe una práctica que resulta devastadora: *“Cada año, cientos de miles de personas en Estados Unidos son demandadas por empresas con las que nunca han hecho negocios y de las que quizá nunca hayan oído hablar. Estas empresas se denominan compradores de deuda y, aunque nunca han prestado ni un céntimo a nadie, millones de estadounidenses les deben dinero. Los compradores de deuda adquieren vastas carteras de deudas incobrables —en su mayoría tarjetas de crédito morosas— de prestamistas que las han declarado pérdidas. Pagan apenas unos centavos por cada dólar, pero pueden perseguir a los presuntos deudores por el valor nominal total de cada deuda, más intereses, a tasas que habitualmente superan el 25 %.”* Así comienza el informe “Justicia con Sellos de Goma” publicado en el año 2016 por Human Right Watch⁷⁴ referido a la cuasi-colusión entre el sistema de justicia norteamericano y las corporaciones dedicadas a la compra de deudas y el efecto nocivo de esta combinación sobre los sectores más vulnerables. En la práctica estas corporaciones han encontrado en

⁷¹ <https://www.ftc.gov/reports/structure-practices-debt-buying-industry> Pág. 6

⁷² Ob cit. Pág 158

⁷³ Stifler, Lisa: Debt in the Courts: The Scourge of Abusive Debt Collection Litigation and Possible Policy Solutions. 11 Harv. L. & Poly. Rev. 91 (2017).

⁷⁴ Human Right Watch Rubber Stamp Justice US Courts, Debt Buying Corporations, and the Poor <https://www.hrw.org/report/2016/01/21/rubber-stamp-justice/us-courts-debt-buying-corporations-and-poor>

la estructura judicial un canal expedito para maximizar beneficios económicos mediante el cobro de deudas que, en numerosos casos, carecen de sustento real o que no resistirían un control legal y contable estricto. Tal situación se ve agravada por la imposibilidad de los deudores —en su mayoría personas en situación de pobreza o vulnerabilidad o integrantes de minorías— de acceder a una defensa legal adecuada, quedando expuestos frente a estudios jurídicos de gran envergadura que operan con pleno conocimiento y control de un sistema procesal que para los demandados resulta inentendible y amenazante. El desequilibrio de fuerzas y la asimetría en la información no podría ser mayor. El impacto de una sentencia desfavorable en tales condiciones excede lo patrimonial, pudiendo generar consecuencias sociales y personales muy perjudiciales, como la pérdida del acceso al crédito o incluso de la vivienda. De este modo, cuando la justicia ignora la desigualdad estructural existente entre acreedores y deudores, renuncia a su función de proteger el debido proceso y, en la práctica, se transforma en un instrumento de coerción al servicio de los intereses particulares de las empresas de cobranza en desmedro de la equidad. Paradójicamente, toda esta estructura es financiada con fondos públicos, con los impuestos que pagan los contribuyentes.

Muchos de los presuntos deudores podrían tener una defensa viable de su caso pero nunca tienen oportunidad de presentarla ya que desconocen cómo hacerlo y muchas veces prefieren pagar para terminar con el problema y prevenir males mayores. Las más de las veces terminarán pagándole, no a quien les otorgo un préstamo, sino a quien compró su deuda. Este estado de situación pone en tela de juicio la neutralidad e integridad de los tribunales. *“Human Rights Watch no toma posición sobre los argumentos políticos a favor o en contra de la compra y venta de deuda de consumo morosa, pero creemos que el Congreso debería aprobar una legislación que limite drásticamente la tasa a la que se pueden seguir acumulando intereses sobre una deuda después de su venta a un tercero. La ley federal puede y debe reconocer que los compradores de deuda no están en la misma posición que los acreedores originales: buscan revalorizar una inversión en deuda incobrable, no recuperar el dinero que han prestado según los términos contractuales acordados. No existe una justificación convincente para permitir que los compradores de deuda acumulen intereses en las tarjetas de crédito.”*⁷⁵ Esta reflexión de Human Rights Watch plantea una observación ética relevante sobre la dinámica de la compraventa de deuda morosa: los compradores de deuda actúan con un objetivo distinto al del acreedor original, buscan lucro no el cumplimiento de un contrato. En este contexto, la recomendación de que el Congreso limite la acumulación de intereses no solo responde a una cuestión técnica, sino también a la necesidad de garantizar equidad y razonabilidad en las prácticas de cobro de deudas.

En países como EE.UU con un pasado de fuerte segregación racial, la marcada diferencia de ingresos entre blancos y afroamericanos también se reproduce en la cuestión de la persecución legal por deudas. En el informe de la agencia de periodismo de investigación ProPublica *“El Color de la Deuda”*⁷⁶ describe que la disparidad de los juicios por deudas no se debía simplemente a que las familias negras ganaran menos que las familias blancas. Un análisis de cinco años de sentencias judiciales en tres áreas metropolitanas —San Luis, Chicago y Newark— demostró que, incluso considerando los ingresos, la tasa de sentencias era el doble en los barrios mayoritariamente negros que en los de mayoría blanca. Los ecos del pasado alcanzan el presente. Otro dato fue

⁷⁵ Ob. cit. Pág. 6

⁷⁶ <https://www.propublica.org/article/debt-collection-lawsuits-squeeze-black-neighborhoods>

que los acusados contaron con abogado en menos del 8% de los casos de cobro de deudas presentados entre 2008 y 2012. Y en los barrios afroamericanos de bajos ingresos, solo el 4% contaba con abogado.

El caso de EE.UU y su relación con el cobro de deudas es muy criticable, al punto que hoy en día se llega a una situación increíblemente injusta que pensábamos una rémora del pasado ya superada desde mediados del siglo XIX: es el caso de la prisión por deudas. Un informe de la prestigiosa asociación de protección de derechos civiles Unión Estadounidense por las Libertades Civiles (ACLU) del año 2018 titulado *“Una Libra de Carne: La Criminalización de la Deuda Privada”*⁷⁷ expone como las órdenes de detención emanadas de tribunales estatales son utilizadas como instrumento de terror para que los deudores paguen las deudas que reclaman los agentes de cobranzas, muchas de las cuales no poseen la documentación respaldatoria necesaria o ya están prescriptas. El mecanismo es el siguiente: existiendo de base una cuasi-colusión entre los tribunales –que procesan mecánicamente las demandas sin investigar ni hacer preguntas– los deudores –que suelen no ser notificados de la demanda– pierden el juicio en rebeldía (por no presentarse). Luego el cobrador fuerza la comparecencia del deudor ante el juzgado para que responda preguntas sobre su salario, cuentas bancarias y sus bienes, información necesaria para que el acreedor identifique el patrimonio del deudor sobre el cual ejecutar el embargo y remate. *“Cuando un deudor no comparece a estos procedimientos, el juez puede emitir una orden de arresto por desacato. Los jueces también pueden emitir dichas órdenes de arresto si el deudor no responde a interrogatorios escritos sobre sus finanzas y bienes, ni entrega documentos como declaraciones de impuestos.”*(...) *En algunos casos, los jueces ordenan la libertad bajo palabra o el traslado directo de la persona al notificarse la orden judicial. Sin embargo, algunos deudores permanecen en prisión durante semanas hasta que logran pagar la fianza fijada en sus casos. A menudo, el dinero de la fianza se entrega al cobrador de deudas o al acreedor como pago de la sentencia.”*⁷⁸ Resumiendo, si bien técnicamente la detención no es específicamente por la deuda en sí, sino por desobediencia a la corte al faltar a una citación (incomparecencia) en un proceso judicial por una deuda^{79 80 81} el resultado es el mismo. Si esto es una sorpresa para mucho, como verán a continuación, las sorpresas en EE.UU continúan y dan miedo.

VII. Las “Deudas Zombies” en EE.UU.

Las prácticas abusivas de los agentes de cobranzas en EE.UU han generado mucho impacto el que se ve reflejado en la crónica periodística^{82 83} como en la literatura especializada. En la misma se menciona reiteradamente un fenómeno conocido como las “deudas zombies”. Tan terroríficas como su nombre, y con iguales efectos funestos, recibe este nombre una práctica abusiva y desleal por parte de los cobradores de deudas

⁷⁷ <https://www.aclu.org/publications/pound-flesh-criminalization-private-debt#:~:text=Debtors%20prisons%20were%20abolished%20by,relief%20of%20the%20Dickensian%20past>

⁷⁸ <https://assets.aclu.org/live/uploads/publications/022118-debtreport.pdf> Pág. 12-13

⁷⁹ <https://www.kbia.org/missouri-news/2019-10-16/when-medical-debt-collectors-decide-who-gets-arrested-welcome-to-coffeyville-kansas?>

⁸⁰ <https://www.aclu.org/issues/racial-justice/race-and-criminal-justice/debtors-prisons>

⁸¹ <https://www.aclu.org/news/racial-justice/debt-collection-companies-have-hijacked-justice-system>

<https://www.aclu.org/publications/pound-flesh-criminalization-private-debt>

<https://assets.aclu.org/live/uploads/publications/022118-debtreport.pdf>

⁸² <https://www.usatoday.com/story/money/personalfinance/2016/10/31/debt-collectors-zombie-debt-payment/92666504/>

⁸³ <https://www.washingtonpost.com/business/2025/08/06/debt-collectors-zombie-debt-rules/>

en donde usando diversos ardides logran que una deuda “legalmente muerta” pueda “revivir” y ser plenamente exigible (según la legislación estadual de EE.UU. y el tipo de deuda). Comenta Neil Sobol, catedrático de la universidad de Texas, que los agentes de cobranzas al obtener sentencias judiciales o persuadir a los consumidores a pagar una pequeña parte de estas deudas, reconocerlas o firmar nuevos acuerdos, logran “resucitar” y hacer que deudas legalmente muertas o inexistentes recuperen sus efectos obligacionales.⁸⁴ Los orígenes de la deuda zombi varían, pueden ser deudas que han sido previamente canceladas, deudas que no pertenecen al supuesto deudor (debido a un error de identidad o robo de identidad) o deudas que han prescrito. Aunque estas deudas suelen considerarse inaplicables, los cobradores agresivos pueden resucitar deudas “muertas” y convertirlas en deudas “revividas” o “zombie” con diversos trucos: persuaden a los consumidores a pagar una pequeña cantidad de la deudas, reconocer las deudas o celebrar nuevos acuerdos. Incluso los cobradores pueden demandar por deudas prescritas y obtener sentencias en rebeldía que “resucitan” las deudas muertas y las transformar en deudas ejecutables.

Una de las conocidas tácticas insidiosas de estas agencias implica inducir a los consumidores a revivir las deudas prescritas haciendo que una deuda legalmente inaplicable vuelva a tener los efectos obligacionales originales a pesar de que el plazo de prescripción ya se haya cumplido. Sobre esta cuestión comenta el abogado Jon D. Fish de la Universidad de Chicago. *“Una vez que un consumidor revive inadvertidamente su deuda, los cobradores de deudas pueden iniciar una demanda de bajo costo y a menudo no impugnada para obtener una ganancia de la deuda subyacente.”* (Fish, 2019, Pág.1946)⁸⁵ El consumidor sella su destino con su propio accionar desinformado e imprudente al confiar en la palabra de los cobradores. En todos los estados, salvo en Wisconsin y Mississippi, la prescripción no extingue la deuda, sino que únicamente impide que el acreedor pueda reclamarla judicialmente pero la deuda sigue considerándose legalmente existente, lo que habilita a los cobradores a solicitar el pago de manera voluntaria por fuera del ámbito judicial. A ello se suma que en la mayoría de los estados el deudor puede reactivar una obligación prescrita si reconoce que debe (como en el caso de realizar un pago parcial) lo que puede llegar a eliminar por completo la defensa fundada en la prescripción. Igual de insidioso es el ardid del reconocimiento por escrito, en donde bastará que el deudor firme cualquier formulario opaco y engañoso emitido por el cobrador en donde figure “en la letra chica” que el deudor reconoce que debe para que la deuda prescrita sea exigible.

La mayoría de los tribunales considera que demandar por una deuda ya prescrita viola las secciones §1692e⁸⁶ y §1692f⁸⁷ de la Ley FDCPA, porque es suministrar al presunto deudor información engañosa que lo induce al error lo que constituye un abuso. Sin embargo, solo los consumidores demandados pueden impugnar estas acciones, y la inmensa mayoría no lo hace por desconocimiento, por falta de notificación, por miedo o por ausencia de asistencia legal gratuita. Como resultado, por no presentarse ante el tribunal, la mayoría de estas demandas termina con sentencias desfavorables en rebeldía. En consecuencia, concluye Fish, los cobradores de deudas disfrutan de una ganancia inesperada sin ningún beneficio recíproco para el consumidor.

⁸⁴ Neil L. Sobol, Protecting Consumers from Zombie-Debt Collectors, 44 N.M. L. Rev. 327 (2014).

⁸⁵ Fish, J.D. : “Unfair or Unconscionable”: A New Approach to Time-Barred Debt Collection under the FDCPA. The University of Chicago Law Review, Vol. 86, No. 7 (November 2019), pp. 1941-1980

⁸⁶ <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/15/1692e>

⁸⁷ <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/15/1692f>

Cuando un consumidor reactiva una deuda, asume una responsabilidad que antes no tenía (porque su deuda se había vuelto inexigible) sin obtener nada a cambio ni imponer ninguna responsabilidad recíproca al cobrador, quien a su vez suele recibir una renta extraordinaria en relación con su inversión.

La solución para erradicar las deudas zombie propuesta desde el *National Consumer Law Center* (NCLC), una de las más antiguas y prestigiosas ONGs de defensa de los derechos del consumidor de EE.UU., consiste directamente en prohibir el cobro de deudas prescritas para proteger a los consumidores, especialmente a los más vulnerables. En un informe del año 2015 concluyen: *“En vista del grave perjuicio que los cobros prescritos causan a los consumidores, instamos a la CFPB (Oficina para la Protección Financiera del Consumidor) a prohibir todo cobro de deudas prescritas, ya sea por vía judicial o extrajudicial, por considerarlas actos o prácticas injustas, engañosas o abusivas. Esta prohibición debería aplicarse a acreedores, cobradores y compradores de deudas.”*⁸⁸ La propuesta de la NCLC dirigida al organismo estatal de protección financiera del consumidor (CFPB) se sustenta en la idea de que toda gestión de cobro sobre obligaciones extinguidas por el paso del tiempo constituye una práctica abusiva e incompatible con la protección del consumidor ya que resulta contraria a la letra y espíritu de la propia Ley FDCPA. Desde una perspectiva jurídica, el planteo del NCLC refuerza la noción de que una deuda prescrita no puede transformarse en un instrumento de presión económica o psicológica, especialmente sobre personas en situación de vulnerabilidad.

En el caso de Argentina el reconocimiento de una deuda (por pago parcial o por reconocimiento escrito de la deuda) interrumpe la prescripción cuando su plazo está en curso, porque la actitud del deudor pone de manifiesto que se somete al vínculo obligacional lo cual borra los efectos de la inactividad del acreedor⁸⁹. También se puede renunciar voluntariamente a una prescripción ya ganada. Pero una deuda ya prescrita, a diferencia del caso de EE.UU., solo perdura como una deuda moral, y no puede “revivir” en términos de poder ser reclamada legalmente por el acreedor. La prescripción liberatoria extingue definitivamente el derecho del acreedor a emplear los medios legales para que el deudor le procure aquello a lo que se ha obligado. Para terminar de cerrar la posibilidad de que una deuda prescrita pueda revivir, citamos las palabras del jurista Guillermo Borda quien se preguntaba: ¿Es eficaz el reconocimiento hecho luego de vencido el plazo de la prescripción? Su respuesta es: Según una opinión muy generalizada, el reconocimiento, como hecho interruptivo de la prescripción, no puede tener lugar sino antes del vencimiento del plazo legal, pues no se concibe que pueda interrumpirse una prescripción ya cumplida.⁹⁰

VIII. El efecto de los créditos incobrables en las Entidades Financieras

Las entidades financieras otorgan créditos a quienes requieren financiamiento y a cambio perciben un interés que constituye la diferencia respecto del monto originalmente prestado, esa diferencia es la base de su ganancia. El Banco Central de la República Argentina regula la actividad de las entidades financieras y establece normas de regulación prudencial (solventia, liquidez, riesgo crediticio, etc.)^{91 92} entre ellas la

⁸⁸ <https://www.nclc.org/wp-content/uploads/2022/09/report-zombie-debt-2015.pdf> Pág. 5.

⁸⁹ SAIJ: SU50007415

⁹⁰ Borda, Guillermo: Tratado de Derecho Civil. Tomo II. Pág. 51

⁹¹ <https://www.bcra.gob.ar/Pdfs/SistemasFinancierosYdePagos/marco%20normativo.pdf>

clasificación de riesgo crediticio en función de los plazos de mora⁹³ y el *scoring* de crediticio.⁹⁴

Con respecto a los efectos negativos que tiene los créditos en mora sobre las entidades financieras, entendemos que su impacto está atenuado por diversas medidas contables, fiscales, regulatorias y económicas. En el caso de las entidades bancarias y financieras que otorgan créditos al consumo, cuando un usuario del sistema financiero no puede cumplir con su obligación y el préstamo entra en mora hasta ser finalmente clasificado como irrecuperable, la pérdida no impacta de manera directa sobre la institución. Esto se debe a que, en el diseño de sus carteras, las entidades financieras incorporan provisiones o reservas específicas destinadas a cubrir el riesgo de morosidad, las cuales actúan como un colchón amortiguador que les permite mitigar y absorber el impacto de esos incumplimientos sin poner en riesgo su operatoria general ya que se ha previsto con anterioridad este tipo de contingencias. Además, existen procedimientos fiscales que le permiten a las entidades financieras realizar deducciones del impuesto a las ganancias en base a los denominados “malos créditos” (índices de incobrabilidad)⁹⁵. Pero el principal instrumento que poseen las entidades financieras para resguardar su patrimonio de los créditos incobrables es que durante el proceso de estructuración y establecimiento del *pricing* de su producto, como puede ser un crédito personal, en donde se suman todos los costos (costo de capital, costos operativos, impuestos, regulaciones, rentabilidad, tasa de interés, riesgo crediticio, etc.) que la institución estima y transfiere al usuario a través del Costo Financiero Total (CFT) el costo esperado de incumplimiento o riesgo crediticio es incorporado al precio del producto, usualmente subsumiéndolo dentro de la tasa de interés del crédito (Tasa Efectiva Anual o TEA) que representa el precio del crédito que debe pagar el prestatario (el tomador del crédito)⁹⁶. De esta forma ese riesgo crediticio generado por los deudores morosos es soportado –al menos parcialmente– por los usuarios de servicios financieros cumplidores. Cada entidad financiera, en base a su propia experiencia comercial y a sofisticados cálculos actuariales, modelizaciones de riesgo crediticio y metodologías y prácticas de gestión de riesgo, calibrará su riesgo y lo trasladan a la tasa de interés.⁹⁷ Así, el riesgo crediticio o “prima de riesgo” es considerado como un costo más que forma parte del componente económico del precio del producto (tasa de interés). Esta información suele ser confidencial ya que hace al corazón del giro comercial de cada entidad financiera. Es su propio *know-how* del negocio. Resumiendo, frente a un crédito

⁹² <https://www.bcra.gob.ar/pdfs/texord/t-lingeef.pdf>

⁹³ BCRA Comunicación “A” 6558 T.O. 13/03/2025 <https://www.bcra.gob.ar/pdfs/texord/t-cladeu.pdf>

⁹⁴ Grupo Banco Mundial - ICCR. Puntuación Crediticia. Directrices de Enfoques. 2019: “El puntaje crediticio es un método estadístico que se utiliza para predecir la probabilidad de que un solicitante de préstamo, un prestatario existente o una contraparte incurra en impago o morosidad. Proporciona una estimación de la probabilidad de impago o morosidad, ampliamente utilizada en préstamos al consumo, tarjetas de crédito e hipotecas.” (Kenton, 2019). Pág. 19

<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/935891585869698451-0130022020/original/CREDITSCORINGAPPROACHESGUIDELINESFINALWEB.pdf>

⁹⁵ Ley N° 20.628 de Impuesto a las Ganancias. T.O. Decreto 824/2019. Artículo 91 de la Ley N° 20.628 y artículos 214 – 217 del Decreto Reglamentario T.O Decreto 862/2019.

⁹⁶ Exler, Florian and Tertilt, Michèle, Consumer Debt and Default: A Macro Perspective. IZA Institute of Labor Economic. 2020 Discussion Paper No. 12966. 2020. “Dado que el crédito al consumo está sujeto al riesgo de impago, los prestamistas cobran primas de impago. Si el impago se vuelve más probable, las primas de impago deben aumentar, encareciendo el crédito.” Pág. 10.

⁹⁷ “La medida de pérdida esperada proporciona una idea de la pérdida promedio de la cartera. Esta pérdida debería estar cubierta por el exceso de la tasa de interés (con respecto a la tasa de financiación y los costes) cobrado a los deudores.” Baesens, Bart; Van Gestel Tony: Credit Risk Management: Basic Concepts. Ed. Oxford University Press. 2008. Pág. 279

que no logra recuperarse, las entidades financieras disponen de distintos mecanismos que atenúan el impacto económico:

- 1) Tratamiento fiscal: Las pérdidas por incobrabilidad pueden ser deducidas del Impuesto a las Ganancias, en la medida en que estén documentadas conforme a la normativa vigente.
- 2) Previsión prudencial por incobrabilidad (Prima de Riesgo): Al momento de otorgar créditos, los bancos deben constituir provisiones en función del riesgo, lo que les permite afrontar de manera ordenada eventuales incumplimientos. Esta previsión es la prima de riesgo, un cargo que se incorpora a la tasa de interés del crédito.
- 3) Gestión secundaria de la cartera: en determinados casos, los créditos morosos pueden ser cedidos o vendidos a terceros especializados en cobranzas, lo que permite a la entidad recuperar parcialmente valores que de otro modo se perderían.

La prima de riesgo que las entidades financieras cargan sobre la tasa de interés del crédito pasa desapercibida ya que no están obligados regulatoriamente a informarla a los usuarios. La norma del BCRA “Protección al Usuarios de Servicios Financieros” (Comunicación “A” 5608, del 04/08/2014), y sus sucesivas actualizaciones, protege los derechos de los usuarios de servicios financieros. En el punto 2.3.2. “comisiones y cargos” de su última actualización (27/02/2025)⁹⁸ establece que las entidades financieras deben informar todo los cargos incorporados al crédito –siguiendo el artículo 36 de la Ley de Defensa del Consumidor– informando: *“Todas las comisiones, cargos, costos, gastos, seguros y/o cualquier otro concepto –excluyendo la tasa de interés– que los sujetos obligados perciban o pretendan percibir de los usuarios de servicios financieros (comisiones y cargos), deben tener origen en un costo real, directo y demostrable y estar debidamente justificados desde el punto de vista técnico y económico.”* De esta forma este cargo que integra el precio del crédito no es desagregado y no se lo muestra explícitamente al usuario financiero pasando inadvertido aunque está incorporado en el *spread* financiero que la entidad prestamista carga en su tasa activa sobre el costo del crédito.

Adicionalmente, el proceso de cesión o venta de una cartera de deudas en mora a una empresa de cobranza extrajudicial o a un fideicomiso financiero suele generar un ingreso complementario para las entidades financieras, recuperando de esa forma una parte del capital invertido en la deuda original (que se creía perdida y recibió su baja contable) lo que produce una renta adicional. No obstante, el valor de dicha recuperación no puede desvincularse del marco de derechos que protege al deudor-consumidor. En efecto, las acciones de cobranza deben desarrollarse respetando los principios de buena fe, trato digno y transparencia asegurados en la legislación consumeril, evitando cualquier práctica que pueda resultar como un hostigamiento o abuso de posición dominante. Desde una perspectiva financiera, la cesión implica la monetización anticipada de un activo deteriorado, pero ello no autoriza a trasladar al consumidor las consecuencias económicas de dicha operación pretendiendo cobrar la deuda a toda costa. El deudor conserva su condición de consumidor frente al nuevo acreedor (el cesionario), quien asume las mismas obligaciones de información, confidencialidad y respeto al debido proceso de cobro. El aspecto financiero de esta

⁹⁸ <https://www.bcra.gob.ar/pdfs/texord/t-pusf.pdf>

operación debe armonizar con el principio de tutela efectiva del consumidor, asegurando que la gestión de activos deteriorados se realice dentro de parámetros éticos y sin la utilización de prácticas abusivas. Por ello, resulta necesario que las autoridades regulatorias (Subsecretaría de Defensa del Consumidor, BCRA, CNV) establezcan mecanismos de control sobre los cesionarios, garantizando que la búsqueda de rentabilidad no derive en violaciones a los derechos fundamentales de los consumidores/deudores.

IX. Información de riesgo crediticio

En nuestro país la información individual de riesgo crediticio es suministrada por las empresas privadas de información de riesgo crediticio⁹⁹ (Veraz, Nosis, etc.), las cuales toman como fuente la información de la base de datos de historial crediticio del BCRA denominada “Central de Deudores del Sistema Financiero” y comercializan esa información con entidades de crédito. Las entidades financieras utilizan esta información de manera básica, asimétrica e inequitativa, siendo su principal uso advertir a las entidades financieras de clientes con un historial de crédito negativo en base a incumplimientos pasados. Quien solicite un crédito y tenga un mal historial de crédito no logrará pasara el filtro del *credit scoring*¹⁰⁰ y será automáticamente rechazado como una forma –rudimentaria e injusta– de protección. Pero, quien tenga un historial de crédito impecable no obtendrá una mejor tasa de financiación. El sistema sirve para cuidar a las entidades rechazando posibles malos pagadores, pero no premia a los usuarios cumplidores y solventes. El correlato en la industria de esta lógica es que las entidades bancarias otorgan financiación a todos los usuarios de la misma cartera a la misma tasa, sin diferenciación y sin que exista una menor tasa a los usuarios cumplidores. Quienes tengan un peor historial de crédito quedan obligados como única posibilidad a solicitar créditos a compañías financieras y a proveedores no financieros de créditos¹⁰¹ entidades conocidas por sus altas tasas las cuales –precisamente– son altas porque es su forma de protección ante el supuesto alto riesgo crediticio de clientes que se supone son malos pagadores en función de un historial crediticio negativo.

El resultado del esquema descripto es que los sectores más pobres pagan tasas mucho más altas que los sectores medios y acomodados. Esas tasas onerosas ocasionan que más gente caiga en incumplimientos y se transforme en deudor moroso, generando un círculo vicioso interminable que condena a los más vulnerables a terminar excluidos del sistema financiero para acabar siendo la población objetivo de los agentes de cobranzas y de sus malas prácticas. El sistema actual es disfuncional e injusto ya que penaliza el riesgo pero no recompensa la solvencia, generando un sesgo estructural contra los sectores más vulnerables.

⁹⁹ “...las empresas de información crediticia, conocidas como burós de crédito, además de tener información detallada de los deudores del sistema financiero, reciben información de otras fuentes, como por ejemplo los juzgados comerciales y las tiendas minoristas. Con este set de información brindan, además de informes comerciales, servicios de *credit scoring*, de detección de fraudes y robo de identidad, etc.” Gutiérrez Girault Matías Alfredo: Modelos de Credit Scoring - Qué, Cómo, Cuándo y Para Qué – Publicación BCRA. Octubre 2007. Pág.2

¹⁰⁰ <https://www.bcr.gov.ar/Pdfs/Publicaciones/CreditScoring.pdf>

¹⁰¹ BCRA Comunicación A 7540/2022: Son considerados proveedores no financieros de crédito aquellas personas jurídicas que, sin ser entidades financieras de conformidad con la Ley de Entidades Financieras, realicen –como actividad principal o accesoria– oferta de crédito al público en general, otorgando de manera habitual financiaciones alcanzadas. También quedan incluidas en este concepto las asociaciones mutuales, las cooperativas y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra –cualquiera sea su naturaleza jurídica–, y se excluye a las empresas proveedoras de servicios públicos (empresas de electricidad, gas, teléfono, agua, etc.). <https://www.bcr.gov.ar/pdfs/texord/t-apnf.pdf>

X. Fundamentos constitucionales y de política pública

La cobranza extrajudicial de deudas constituye un terreno particularmente sensible, en el que confluyen por un lado el derecho del acreedor a obtener la satisfacción de su crédito y por otro el deber del Estado de resguardar la dignidad, la seguridad y los intereses económicos de los deudores, en su carácter de consumidores o usuarios del sistema financiero. La ausencia en nuestro país de una regulación específica en este campo favorece la proliferación de prácticas abusivas que no solo afectan a los individuos involucrados, sino que también generan un incremento de la litigiosidad y erosionan la confianza pública en el sistema financiero.

En este contexto, el análisis de los fundamentos constitucionales y de política pública que sostienen la regulación de la cobranza extrajudicial permite comprender tanto la necesidad como la razonabilidad de contar con una legislación específica. La necesidad se explica a partir del deber positivo que la Constitución Nacional (art. 42) le impone al Estado en materia de protección del consumidor, complementado por principios generales del derecho privado como la buena fe, la prohibición del abuso del derecho y el deber de no dañar; así como por las garantías creadas en la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales en torno al tratamiento legítimo de los datos privados de las personas. La razonabilidad, por su parte, surge porque la regulación no implica una restricción arbitraria de la libertad contractual ni un menoscabo al derecho de propiedad de los acreedores, sino, la concreción de estándares de trato digno y de transparencia que reducen los riesgos de hostigamiento, fraude o circulación indebida de información sensible.

En este sentido la Ley N° 6.171 sancionada en el año 2019 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires adquiere relevancia como ejemplo de normativa sectorial que traduce principios constitucionales y legales en reglas claras, operativas, auditables y sancionables, en sintonía a su vez con lineamientos del derecho internacional y derecho comparado en materia de protección al consumidor.

En consecuencia, resumiremos los fundamentos constitucionales y de política pública que sostienen la regulación de la cobranza extrajudicial de deudas los cuales pueden ordenarse del siguiente modo:

a) Protección del consumidor y prevención del daño

El artículo 42 de la Constitución Nacional establece como un deber positivo del Estado garantizar la salud, la seguridad y los intereses económicos de consumidores y usuarios, asegurando a su vez el acceso a una información adecuada, completa, veraz y oportuna. Trasladado al ámbito de la cobranza extrajudicial de deudas, este mandato implica garantizar: (I) las prácticas deben brindar un respeto irrestricto a la dignidad del consumidor (art. 51 CCyCN); (II) asegurar transparencia en la formulación del reclamo de la deuda facilitando toda la documentación de la misma; (III) utilizar medios proporcionales y razonables de gestión; (IV) respetar límites temporales y de frecuencia en el contacto con el deudor; (V) habilitar canales efectivos de reclamo y de cese de gestiones; (VI) asegurar al deudor requerido que quien gestiona la deuda tiene mandato legal para hacerlo; (VII) garantizar la debida discreción durante la gestión de la deuda absteniéndose de difundir el reclamo y/o la condición e deudor ante terceros como medio de presión (art. 52 CCyCN); y, (VIII) cancelada la deuda facilitar el certificado

de inexistencia de deuda. De esta forma, la regulación de la actividad actúa como un instrumento de tutela preventiva, destinada a proteger los derechos del consumidor, cumplir con el deber de no dañar (art. 1710 CCyCN) evitando y/o sancionando la mala praxis en la actividad.

b) Buena fe y prohibición del abuso del derecho

El artículo 9 del Código Civil y Comercial de la Nación prescribe que los derechos deben ser ejercidos de buena fe. Seguidamente, el artículo 10 establece que el ejercicio de los derechos no debe contrariar los fines del ordenamiento jurídico ni puede exceder los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres. En este sentido la regulación de la actividad de cobranzas constituye una intervención normativa específica cuya función es traducir estos mandatos genéricos en reglas específicas, fiscalizables y sancionables, que permitan su aplicación uniforme y efectiva.

c) Protección de datos personales y minimización de riesgos

El circuito de cobranza gestiona datos personales e información crediticia, por lo que se encuentra alcanzado por la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales. Su incumplimiento habilita sanciones administrativas y acciones judiciales de protección, como el hábeas data. La regulación local refuerza estas garantías mediante la exigencia de trazabilidad documental y deberes de información, lo cual desincentiva la circulación indiscriminada de datos sensibles situación que favorece los intentos de fraude. A su vez el deber de información permite al consumidor conocer su clasificación crediticia y eventualmente rectificar información errónea o desactualizada.

d) Estándares internacionales y derecho comparado

La cuestión de la regulación de la actividad de cobranzas extrajudiciales no es una iniciativa aislada ya que existe numerosa legislación extranjera y directrices de organismos públicos y privados (ONGs), e internacionales que ya han avanzado en este sentido, lo que avala la legitimidad y oportunidad de introducir reglas claras en nuestro ordenamiento. Por ejemplo:

Las *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor* (UNCTAD) del año 2003 revisada en el año 2015, recomiendan a los Estados miembros evitar prácticas abusivas de cobranza (art. 11 inc. b) y garantizar información veraz y completa (art. 5 inc. e; 11 inc. c; 14 inc. b y c; 66 inc. e). En el plano comparado, la *Fair Debt Collection Practices Act* (FDCPA) de EE.UU. sancionada en el año 1977, y su reglamentación (*Regulation F*) emitida por la *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB) en el año 2021 constituyen referentes consolidados: prohíben conductas cuyo efecto sea acosar, hostigar, intimidar, avergonzar o abusar, y establecen parámetros concretos en materia de identificación del gestor, horarios de contacto, frecuencia de comunicación y prohibición de amenazas o representaciones engañosas. En el mismo sentido se manifiestan las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2005/29/CE (arts. 8, 9 y 11) y Directiva UE 2021/2167 (art. 10) y la Recomendación OCDE 453/2019 y el Proyecto de Revisión de esta norma de julio de 2025 (Punto VI inc. k). Especial mención merecen los instrumentos elaborados por la FCA del Reino Unido, destacando la “Carta Conjunta sobre el Cobro de Deudas” (FCA/OFcom/Ofwat/Ofgen)

del Grupo de Trabajo sobre el Costo de Vida del Reino Unido de marzo del año 2024,¹⁰² y la Guía de Vulnerabilidad de la FCA publicada en marzo del año 2021¹⁰³. También proveniente del Reino Unido las diversas “Directrices de Buenas Prácticas”¹⁰⁴ publicadas por la asociación civil *Money Advice Liaison Group*¹⁰⁵ (MALG).

De igual forma existen en al menos 26 países –muchos desde hace décadas– normas que regulan a nivel legal y administrativo la actividad de cobranza de deudas, entre ellos: Alemania (2007); Australia (2001); Bélgica (2023); Brasil (1990); Canadá (1990); Chile (1997); Colombia (2003); Ecuador (2000); Estados Unidos (1977); Finlandia (1999); Francia (1996); Grecia (2009); Holanda (2022); Hong Kong (2019); Irlanda (2012); India (2006); Japón (1983); Noruega (1988); Paraguay (2025); Perú (2014); Reino Unido (1974); Sudáfrica (1998); Suecia (1974); Rusia (2016); Uruguay (2024); Vietnam (2007).

e) Beneficios específicos de la regulación de la cobranza extrajudicial (El modelo de la Ley N° 6171 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires)

- 1) **Reducción del acoso y de la simulación judicial:** la prohibición de conferir apariencia de reclamo judicial al reclamo de deuda, sumada a las reglas sobre identificación y contenido mínimo de la comunicación, desalienta prácticas engañosas y de presión ilegítima, en consonancia con lo dispuesto por el artículo 8 bis de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.
- 2) **Transparencia y trazabilidad del reclamo:** la obligación de detallar la deuda y de poner a disposición la documentación respaldatoria asegura la verificación de la legitimidad del crédito, la correcta identificación del presunto deudor, previene la sobrefacturación y evita la imposición de cargos opacos.
- 3) **Tutela de datos personales:** la exigencia de identificación clara de la fuente de los datos reduce el riesgo de tratamientos ilegítimos e incrementa la capacidad de control de la autoridad de aplicación en materia de datos personales.
- 4) **Coherencia sistémica y reducción de la conflictividad:** al hacer operativos los principios de buena fe, trato digno y protección preventiva en reglas concretas y auditables, la normativa contribuye a disminuir la litigiosidad y favorece un sistema de cobro más equitativo y transparente.
- 5) **Certidumbre post-pago:** la obligación de emitir un certificado de libre deuda y de notificar al acreedor el cese de las gestiones evita daños derivados de la duplicación de reclamos luego de la cancelación de la obligación.
- 6) **Facilitación de la rehabilitación del crédito del consumidor:** El acreedor o el agente de cobranza, una vez acreditado el pago, realizará las gestiones

¹⁰² <https://ukrn.org.uk/cost-of-living-working-group-joint-letter-2/>

¹⁰³ <https://www.fca.org.uk/publication/finalised-guidance/fg21-1.pdf>

¹⁰⁴ <https://malg.org.uk/resources/>

¹⁰⁵ <https://malg.org.uk/> ONG fundada en Reino Unido en 1987 cuyo propósito es impulsar a las organizaciones a colaborar para mejorar la vida de las personas con problemas de endeudamiento. Reúne a empresas de cobranzas y a asociaciones civiles de asesoramiento financiero y legal gratuito, buscando profesionalizar la actividad, generar autorregulación y encontrar soluciones integrales para los problemas de endeudamiento.

pertinentes para informar el cese de la mora por ante los registros de deudores y/o de información financiera que ellos hayan transmitido.

XI. El endeudamiento reciente de las familias argentinas

Otro argumento que respalda la urgencia de regular la actividad de los cobradores extrajudiciales es la necesidad de anticiparse a un posible aumento de las gestiones por mora derivado del crecimiento del endeudamiento de los hogares. Al analizar cómo se endeudan las familias durante las crisis económicas se puede ver claramente la conexión entre tres fenómenos: (i) estancamiento y/o deterioro de la economía del país, (ii) creciente uso del crédito por parte de los hogares para cubrir necesidades básicas, y (iii) el aumento de la morosidad en los pagos de esas deudas.

Cuando la economía atraviesa un período de deterioro económico —con estancamiento, recesión, inflación, caída del salario real, pérdida de empleo formal, incremento de tarifas— los ingresos de las familias dejan de ser suficientes para cubrir los gastos esenciales, como alimentación, vivienda, transporte, salud y educación. Ante esta situación muchas familias recurren al endeudamiento para sobrevivir, utilizando principalmente tarjetas de crédito y préstamos personales. Este crédito no se toma para invertir o acceder a bienes durables (automóviles, electrodomésticos, etc.) sino para compensar la pérdida de poder adquisitivo y solventar el acceso a alimentos, medicamentos y el pago de servicios públicos. Pero al aumentar el endeudamiento sin que los ingresos reales crezcan, muchas familias no pueden cumplir con los pagos y el crédito tomado para cubrir gastos esenciales se vuelve impagable y la morosidad crece. Así se inicia el ciclo de endeudamiento estructural de las familias, sobre todo de las más vulnerables, las cuales no cuentan con ahorros a los cuales recurrir y solo encuentran en el crédito una posibilidad de contar con recursos para paliar su situación de carestía.

Esto muestra que las crisis económicas no solo afectan la estabilidad del país, sino que también profundizan la vulnerabilidad de los hogares, generando un aumento sostenido de la morosidad familiar, con consecuencias para las familias y para el sistema financiero en su conjunto. Esta situación ya comienza a verse reflejada en los números de la actividad financiera del país. El informe sobre Bancos del BCRA correspondiente al mes de julio de 2025 menciona: *“En julio el ratio de irregularidad del crédito al sector privado alcanzó 3,2%, 0,3 p.p. por encima de junio. El indicador de mora de los préstamos a las familias se ubicó en 5,6% en el mes, en tanto que el coeficiente de irregularidad de las financiaciones a las empresas totalizó 1,2%. El saldo de provisiones totales del sistema financiero representó 115% de la cartera en situación irregular y 3,7% del saldo de crédito total al sector privado.”*¹⁰⁶ Este índice del 5,6% es el más alto desde que se creó la serie en el año 2010 y es un claro síntoma de la agudización de las dificultades económicas de las familias argentinas en el actual contexto de recesión económica. La crónica periodística también reflejo estos movimientos: *“Las líneas más golpeadas fueron las de préstamos personales, cuya morosidad saltó de 6,5% a 7,3%, y las tarjetas de crédito, que subieron de 4,9% a 5,3%, récord de toda la serie histórica.”*¹⁰⁷ Similares números presenta el Informe sobre Bancos (agosto 2025)¹⁰⁸ de ADEBA, la asociación que nuclea a los bancos

¹⁰⁶ <https://www.bcr.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/InfBanc0725.pdf>

¹⁰⁷ <https://www.perfil.com/noticias/economia/la-morosidad-subio-por-noveno-mes-seguido-y-llego-a-su-nivel-mas-alto-en-15-anos.phtml>

¹⁰⁸ <https://www.adeba.com.ar/adeba-presenta-su-informe-de-bancos-agosto-2025/>

argentinos, señalando que la morosidad de las financiaciones a las familias aumentó 0,7 p.p. en junio y 2,9 p.p. con respecto al mismo mes del año anterior. La mayor suba se dio en los créditos personales y con tarjetas de crédito. En junio del año 2024 la morosidad (%) del crédito familiar era en el caso de las tarjetas de crédito 2%, en junio de 2025 de 4,9%. En el caso de los créditos personales en junio de 2024 fue de 4,2% mientras que en junio de 2025 fue de 6,5%.

El incremento de la morosidad familiar refuerza la urgencia de contar con un marco regulatorio de la actividad de cobranzas. La regulación permite proteger los derechos de los consumidores vulnerables, preservar la confianza en el sistema financiero y garantizar que la recuperación de deudas se realice dentro de estándares legales y éticos, evitando así prácticas predatorias que agraven el impacto social de la crisis.

XII. El retroceso de la normativa protectoria

La Resolución N° 1033/2021 de la Secretaria de Comercio Interior, de fecha 06/10/2021, establecía los “Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención y Comunicación a Distancia”. Esta norma regulaba las condiciones de atención a los consumidores, por medios electrónicos o telefónicos, garantizando siempre accesibilidad, tiempos máximos de espera, eficacia, transparencia, trato digno y respetuoso, evitando prácticas vejatorias, intimidatorias, engañosas o abusivas, así como el derecho a ser atendido por un operador humano y prohibía el uso exclusivo de grabaciones o bots para la atención o comunicación. Esta norma subsumía bajo su regulación a la actividad de cobranzas, a la que se le exigía que toda comunicación incluya datos precisos del acreedor, gestor y deudor, monto detallado de la deuda y documentación respaldatoria, se preveía la entrega de certificados de libre deuda o prescripción según corresponda, se regulaban prácticas abusivas en la comunicación, limitando horarios, canales y modalidades de contacto, protegiendo la privacidad y evitando hostigamiento o exposición pública del deudor. Se establecía que toda queja, reclamo o consulta podía realizarse por medios telefónicos y electrónicos, con número de gestión y posibilidad de seguimiento, resolviéndose consultas en hasta 72 horas y reclamos en un máximo de 10 días hábiles, sin cobro de servicios interrumpidos durante ese lapso. Finalmente, los proveedores debían garantizar auditorías anuales de sus servicios de atención al consumidor, asegurando así el cumplimiento de estos estándares de calidad de servicio.

Con la asunción del presidente Javier Milei en diciembre de 2023, y bajo la retórica de la “desregulación” y la liberalización irrestricta del mercado, se consolidó un giro normativo y político que deteriora sustancialmente la arquitectura de protección de los derechos del consumidor. Este enfoque, presentado como modernizador, en realidad produce una regresión normativa al debilitar principios de orden público orientados a equilibrar la relación asimétrica entre proveedores y usuarios. Al reducir la capacidad de control estatal y relativizar las garantías legales, se incrementa la vulnerabilidad de los consumidores frente a prácticas abusivas y se consagra un modelo de mercado que privilegia los intereses empresariales concentrados por sobre los derechos fundamentales de la ciudadanía. De esta forma, y sin mayor fundamentos que razones de “merito, oportunidad y conveniencia”, rápidamente, con fecha 26/01/2024, la Secretaria de Comercio dependiente del Ministerio de Economía por Resolución N° 51/2024 derogó cincuenta y nueve (59) normas vinculadas al comercio interior y a la defensa del consumidor, entre ellas la Resolución N° 1033/2021.

Otra de las normas derogadas por la Resolución N° 51/2024 fue la Disposición 11/2023¹⁰⁹, de fecha 14/06/2023, de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, norma que implementaba un Reglamento de Actuación para la Prevención y Solución del Sobreendeudamiento de las y los Consumidores y creaba una unidad especializada en sobreendeudamiento en el seno del organismo cuyas funciones, entre otras, eran controlar liquidaciones de deudas, revisar la verosimilitud y legalidad de la documentación de la deuda, verificar plazos de prescripción y computo de plazos, brindar asistencia jurídica y detectar cualquier práctica comercial ilícita. Además, la norma tenía como objetivo abordar integralmente las problemáticas de sobreendeudamiento de los consumidores, brindando asesoramiento técnico especializado, facilitando acuerdos conciliatorios justos y colaborando en la toma de decisiones administrativas y arbitrales con un enfoque protector. Además, busca mejorar la gestión de los casos mediante la coordinación con conciliadores y árbitros, y actuaba rápidamente ante situaciones urgentes. Para ello, se definieron criterios de intervención, identificación de casos que requieran seguimiento o patrocinio legal, y detección de posibles infracciones. Esta iniciativa trataba de emular los servicios brindados por organismos públicos y ONGs existentes en otros países que ya hemos comentado, como en el caso del SISPACSE de Portugal, el MABS de Irlanda, la CFPB de EE.UU. o la DGCCRF de Francia. También generaba información estadística sobre el endeudamiento y el accionar de los proveedores, monitoreaba las condiciones financieras ofrecidas y difundía informes comparativos para fortalecer la protección al consumidor. Finalmente, se buscaba promover acciones de cooperación con entidades académicas y profesionales, y se convocaba a los proveedores para prevenir y corregir prácticas que perjudiquen a los consumidores, buscando siempre el pronto restablecimiento de su equilibrio patrimonial.

Lamentablemente la Disposición 11/2023, una norma que tenía mucho potencial a desarrollar, fue derogada por el gobierno del presidente Javier Milei a los seis meses de su implementación. En un contexto donde el sobreendeudamiento es una preocupación creciente, esta medida representaba una herramienta clave para ofrecer soluciones efectivas, asesoramiento letrado y medidas urgentes para quienes más lo necesitan. El hecho de que se haya discontinuado refleja la falta de continuidad en políticas públicas que aborden con seriedad los problemas estructurales del endeudamiento y la vulnerabilidad de los consumidores. Esta decisión no solo frustra el esfuerzo por brindar asistencia a quienes atraviesan situaciones difíciles, sino que también pone en evidencia las dificultades para establecer mecanismos sostenibles de protección en el sistema financiero y de consumo.

XIII. Antecedentes en el Congreso de la Nación y Legislaturas Provinciales

En el Congreso de la Nación la regulación de las actividades de los agentes de cobranzas extrajudiciales fue presentada por el diputado Juan Cabandie en el año 2014 a través del expediente 6028-D-14¹¹⁰ el cual obtuvo media sanción en setiembre de 2015 pero el proyecto no recibió tratamiento en el Senado siendo archivado. Este mismo proyecto es reproducido por el autor por el expediente 3472-D-17, sin recibir tratamiento, y vuelve a insistir en el año 2019 con el expediente 2244-D-2019¹¹¹. Un proyecto similar fue presentado por la diputada Leonor María Martínez Villada a través

¹⁰⁹ <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/385000-389999/386759/norma.htm>

¹¹⁰ <https://www2.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=6028-D-2014&tipo=LEY>

¹¹¹ <https://www2.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=2244-D-2019&tipo=LEY>

del expediente 5913-D-2017¹¹² pero no logro tratamiento. Recientemente, con fecha 25/07/2025, la diputada Carolina Yutrovic presento el expediente 4048-D-2025¹¹³ proponiendo un régimen de trato digno para el consumidor sobre endeudado el cual recoge los principales elementos presentados en los proyectos mencionados.

En la provincia de Córdoba se presentaron proyectos para establecer un marco jurídico regulando el accionar de las gestiones extrajudiciales tendientes al cobro o recupero de créditos en mora de cualquier tipo, como en el caso de los expedientes 31354/L/20 (Petrone y Cid) y el expediente 32318/L/21 (Busso, M; Gonzalez, O; Rinaldi J) pero ninguno prospero. En la provincia de Salta fue presentado por la diputada Socorro Villamayor el expediente N° 91-48.328/2023¹¹⁴ marco jurídico que reglamente los sistemas de cobranzas extrajudiciales de deudas de cualquier naturaleza, recibiendo media sanción en el año 2024 pero a la fecha no se convirtió en ley. En la provincia de Neuquén se presentó el expediente 16736/2024¹¹⁵ proyecto del diputado Carlos Coggiola que establece un marco jurídico que reglamenta los sistemas de cobros extrajudiciales de obligaciones de pago, pero a la fecha no obtuvo aprobación.

En la única jurisdicción en donde se aprobó un régimen que regula las actividades de los agentes de cobranzas extrajudiciales fue en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el año 2019 por un proyecto de ley presentado por la diputada María Rosa Muñños (Expediente 726-D-2018)¹¹⁶ actual Defensora del Pueblo de CABA, el cual logro sancionarse el 13/06/2019 como la Ley N° 6171¹¹⁷, luego modificada por Ley N° 6271 siendo el único régimen vigente en el país que regula la actividad de cobranzas extrajudiciales.

XIV. Antecedentes en la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires

En La Legislatura de la Provincia de Buenos Aires, el diputado José Ignacio Rossi presente en fecha 14/06/2019 el expediente D-1888/19-20 proyecto de ley “Regulando la actividad de los agentes de cobranza extrajudicial”. El proyecto entro en la Comisión de Derechos del Usuario y del Consumidor no recibiendo tratamiento, siendo girado al archivo el 08/03/2021. El mismo proyecto fue reproducido por el diputado Rossi en el año 2021 (D- 549/21-22) girado a la misma comisión donde tampoco recibió tratamiento, y en el año 2023 (D-1466/23-24) recibiendo dictamen favorable de mayoría y pasando a la Comisión de Legislación General, pero perdió estado parlamentario y fue archivada 25/03/2025.

Posteriormente el diputado Leonardo Moreno presento en fecha 08/04/2025 como reproducción el proyecto D-1466/23-24 del diputado Rossi, recibiendo el número de expediente D-920/25-26. Este proyecto se encuentra actualmente en la Comisión de Legislación general –contando con un despacho favorable – y espera su tratamiento.

¹¹² <https://www2.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=5913-D-2017&tipo=LEY>

¹¹³ <https://www4.hcdn.gob.ar/dependencias/dsecretaria/Periodo2025/PDF2025/TP2025/4048-D-2025.pdf>

¹¹⁴ https://senadosalta.gob.ar/proyectos/en-tramite/proyectos-en-tramite-de-ley/expte-no-91-48-328-2023-23-05-24-marco-juridico-que-reglamente-los-sistemas-de-cobranzas-extrajudiciales-de-deudas-de-cualquier-naturaleza/?utm_source=chatgpt.com

¹¹⁵ https://www.legislaturaneuquen.gob.ar/SVRFILES/Neuleg/DiariosSesion/DS_Anexo_P_63_R2368_35811.pdf

¹¹⁶ <https://parlamentaria.legislatura.gob.ar/pages/expediente.aspx?id=109172>

¹¹⁷ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/477004>

XV. Recomendaciones para un modelo equitativo en la regulación de la cobranza extrajudicial de deudas

Las recomendaciones que se presentan a continuación se sustentan en propuestas formuladas por organismos internacionales, asociaciones de defensa de los derechos de los consumidores, organismos administrativos extranjeros¹¹⁸ y en aportes doctrinarios provenientes de la literatura académica citada a lo largo de este trabajo. En tal sentido, se considera oportuno destacar las siguientes ideas y directrices (a completar y desarrollar), con el objeto de orientar el diseño de una futura regulación integral en el ámbito de la jurisdicción local o federal:

- 1) **Regular la actividad de cobro extrajudicial de deudas**, estableciendo un marco que equilibre los intereses de acreedores y deudores, garantizando en todo momento el respeto a los derechos de estos últimos, sin menoscabar el legítimo derecho del acreedor a recuperar su crédito.
- 2) **Prohibir la comercialización y cobro de deudas prescriptas**, a fin de evitar su utilización abusiva en perjuicio de los deudores.
- 3) **Crear un organismo de control específico**, encargado de llevar un registro obligatorio de los prestadores de servicios de cobranza, supervisar la legalidad de sus actuaciones, aplicar sanciones y asesorar a los consumidores.
- 4) **Prever un régimen sancionatorio** que incluya sanciones ante incumplimientos y, en caso de reiteración, la baja del registro y la prohibición de ejercer la actividad para los socios o administradores de la persona jurídica.
- 5) **Tipificar penalmente** las conductas de acoso, hostigamiento, amenazas o exposición pública del deudor en el marco de la cobranza de deudas.
- 6) **Establecer límites a la deducción de salarios o ingresos de deudores hipervulnerables**, garantizando la protección alimentaria de la familia y asegurando un umbral de vida digna.
- 7) **Disponer límites específicos a la deducción de salarios o ingresos de personas que sean sostén de familia**, garantizando la protección alimentaria de la familia y asegurando un umbral de vida digna.
- 8) **Limitar el monto embargable de las cuentas bancarias de los deudores**, garantizando la protección alimentaria de la familia y asegurando un umbral de vida digna.
- 9) **Regular la estandarización de acuerdos y planes de pago**, garantizando que estos resulten razonables adecuándose a la capacidad económica del deudor.
- 10) **Limitar los honorarios profesionales de los abogados en litigios por deudas en mora**, evitando arbitrariedades o desproporciones, conforme al principio de razonabilidad y en consonancia con el art. 730 del CCyCN.

¹¹⁸ <https://ukrn.org.uk/cost-of-living-working-group-joint-letter-2/>

- 11) **Reducir los intereses aplicados en sentencias judiciales a un nivel razonable**, considerando que la acumulación de intereses —especialmente en contextos de alta inflación— puede tornar las deudas materialmente impagables.
- 12) **Prohibir la capitalización de los intereses originales** en el caso de deudas cedidas o vendidas, a fin de impedir la multiplicación desproporcionada del pasivo tornándolo impagable.
- 13) **Imponer a los cedentes de deudas la obligación de transferir toda la documentación respaldatoria** (contrato, fechas de devengamiento y mora, detalle de pagos, comunicaciones con el deudor, entre otros), asegurando la cadena de títulos y un historial completo de la deuda (acreedor original, sucesivos cesionarios y acciones de cobro realizadas).
- 14) **Implementar programas de ayuda financiera para deudores de bajos ingresos**, orientados a su saneamiento y a su rehabilitación crediticia.
- 15) **Crear programas de información, orientación y asistencia legal gratuita para deudores**, con el fin de garantizar el acceso a la justicia y la defensa de sus derechos, controlando el cálculo de la deuda y/o de los planes de refinanciación.
- 16) **Adoptar medidas regulatorias de prevención del sobreendeudamiento**, estableciendo controles y límites que eviten la concesión irresponsable de crédito.
- 17) **Prohibir cláusulas contractuales que autoricen la cesión o transferencia del crédito sin notificación fehaciente al deudor**, asegurando la transparencia de la relación jurídica y el derecho a la información del deudor.
- 18) **Implementar una clasificación diferenciada para deudores de la cartera de consumo**, con criterios más flexibles y proporcionales a la naturaleza de estas obligaciones, a fin de evitar equiparaciones indebidas con deudas comerciales.
- 19) **Implementar directrices específicas para los deudores con problemas de salud mental o enfermedades crónicas graves**, con el fin de proteger este segmento hipervulnerable, cuando un acreedor entre en contacto con un deudor en esta situación debe informar a las agencias gubernamentales que brinden asesoramiento específico y asistencia socio-sanitaria para este tipo de casos.
- 20) **Implementar que obligatoriamente cada comunicación tenga una encuesta de calidad**, lo que servirá tanto para la auditoria gubernamental como para realimentar la calidad de gestión de los operadores individuales de la empresa de cobranzas.

Este bosquejo de directrices constituye una base para desarrollar un programa regulatorio integral de protección del deudor/consumidor en situación de mora, con un enfoque de equilibrio entre derechos patrimoniales y derechos humanos básicos. Las propuestas resultan compatibles con el bloque constitucional argentino. Actualmente existe un vacío normativo sobre el cobro extrajudicial de deudas y la cesión masiva de créditos deteriorados que genera un terreno fértil para los abusos, la desinformación y el

hostigamiento. Estas propuestas buscan corregir una asimetría histórica entre el poder financiero y el consumidor endeudado, incorporando principios de proporcionalidad, transparencia y protección de la vulnerabilidad económica.

XVI. Conclusión

Resulta difícil de entender porque habiendo transcurrido ya el primer cuarto del siglo XXI los legisladores nacionales y provinciales aún mantengan pendiente una deuda normativa con los ciudadanos de la República Argentina: la regulación de la actividad de los agentes de cobranzas extrajudiciales. Mientras que en gran parte del mundo dicha actividad fue regulada hace décadas, en nuestro país persiste un vacío legal que genera una situación irregular y sumamente perjudicial para los consumidores. Esta omisión no solo vulnera los derechos de los consumidores, al dejarlos expuestos a prácticas abusivas, sino que también afecta a los legítimos intereses de aquellos agentes que desarrollan su labor con respeto e integridad, quienes carecen del marco jurídico indispensable para el ejercicio pleno y transparente de su actividad.

En la actualidad existe una asimetría de derechos y de protección entre los ciudadanos radicados en CABA y los radicados en el resto de las provincias argentinas. Mientras los primeros cuentan con una legislación protectoria que les garantiza un trato equitativo y justo, los segundos están en completa orfandad frente a los abusos de los agentes de cobranzas inescrupulosos.

La actividad de cobro extrajudicial de deudas debe regularse, no solo para proteger los derechos de los consumidores, sino también, para proteger a la propia actividad, ya que ante la proliferación de fraudes y ciberestafas, los consumidores son cada vez más renuentes a aceptar una comunicación de fuente desconocida. Pueden optar por directamente bloquear y eliminar cualquier intento de comunicación sospechoso ante el temor de ser víctima de *fishing* (suplantación de identidad de una empresa), *phishing* (suplantación de identidad por correo), *vishing* (por llamada telefónica), *smishing* (por SMS), *pharming* (redirigir a sitios falsos) y *qrishing* (por códigos QR), etc. Este es un escenario muy difícil, tanto para los agentes de cobranzas que ven dificultada su actividad legítima, como para los deudores, que pierden la oportunidad de solucionar su deuda en instancia prejudicial evitando el agravamiento de su situación personal y crediticia quedando expuestos a costosas acciones legales de resultado incierto.

El creciente sobreendeudamiento de las familias argentinas tiene como efecto directo que una parte significativa de sus ingresos está comprometida en el pago de deudas que ya no pueden afrontar con regularidad lo que anticipa, en el corto plazo, una intensificación de deudas en mora y, por lo tanto, una intensificación de las prácticas de cobranza extrajudicial. Esta situación evidencia la necesidad impostergable de un marco regulatorio específico que limite los abusos, garantice el respeto a la dignidad de los consumidores y reafirme su posición como sujetos de derechos frente a actores económicos estructuralmente más poderosos. La ausencia de regulación no solo amplifica la asimetría entre deudores y acreedores, sino que también erosiona la protección del consumidor como principio rector del derecho contemporáneo.

Una regulación de la actividad de los agentes de cobranza extrajudicial no sólo es conveniente: es necesaria. Conecta el mandato y las garantías del artículo 42 de nuestra Constitución Nacional, los principios de buena fe y antiabuso del CCyCN, la tutela de

los datos personales y estándares internacionales sobre prácticas comerciales responsables (FDCPA/UNCTAD) para producir un sistema de cobranza confiable y respetuoso. La experiencia mundial indica que en ausencia de reglas claras, la relación entre los agentes de cobranzas y el deudor derivan con frecuencia en fricción, hostigamiento, simulación de reclamos judiciales, engaños y abusos. Al fijarse reglas claras —identificación, información mínima, límites a la apariencia judicial, horarios de contacto, certificación de libre deuda y deberes de cese— se logra equilibrar el legítimo interés de los agentes de recuperación crediticia con la dignidad y tranquilidad del consumidor. La regulación de la actividad permitirá optimizar los mecanismos legales de recuperación de crédito haciendo que los mismos sean más efectivos y si los prestamistas pueden recuperar más eficazmente sus pérdidas puede que estén dispuestos a prestar a costos más bajos lo que brindara mayor acceso al crédito.¹¹⁹

La experiencia demuestra que la tensión existente en torno al cobro de deudas se atenúa cuando ambas partes actúan con equilibrio, buena fe y cooperación: de un lado, deudores que tienen voluntad de pago y responden con diligencia y responsabilidad; del otro, acreedores que obran con razonabilidad, respeto, flexibilidad, y sentido de la realidad, lo que implica adoptar enfoques más flexibles, con quitas de capital, reducción de intereses y concesión de plazos más largos de financiamiento y/o montos de cuotas menos gravosas accesibles y acordes con la situación económica personal de deudor. No puede perderse de vista que el incumplimiento muchas veces no obedece a la mala fe, sino a circunstancias adversas que exceden la voluntad individual, como el desempleo, la enfermedad o la ruptura de los vínculos familiares. La deuda, en estos casos, no es solo un dato contable: es una carga que erosiona la tranquilidad, hiere la dignidad y genera una angustia que puede culminar en enfermedad. Si bien existen casos de fraude y evasión deliberada, la inmensa mayoría de las personas son honestas y buscan honrar sus deudas. Lo que requieren no es coerción desmedida, sino la posibilidad real de hacerlo bajo condiciones razonables que reconozcan su humanidad y su vulnerabilidad.

El destacado jurista Atilio Alterini manifestaba que “*las entidades financieras en el ejercicio de la intermediación del crédito desempeñan una función social que compromete el interés público.*”¹²⁰ Es decir, la actividad financiera trasciende la esfera de lo meramente comercial ya que canalizan el ahorro social hacia la inversión, la producción y el consumo, lo que genera desarrollo económico. La actividad financiera y el crédito no son una mera relación entre privados (prestamista y prestatario) sino el cardán de transmisión del desarrollo social y económico de un país. Siendo la actividad de cobro extrajudicial de deudas una extensión y complemento de la actividad financiera debería resultar obvia su importancia y la necesidad de su regulación. Si bien los principios generales del derecho y los especiales del derecho del consumidor prohíben el uso de métodos engañosos, coercitivos, vejatorios o intimidatorios en el cobro extrajudicial de deudas, la amplia experiencia comparada en la materia evidencia que contar con una regulación específica resulta fundamental para prevenir abusos, aportar claridad y proteger los derechos de las partes involucradas.

Nos falta mucho camino por recorrer, mientras en la República Argentina prácticamente no existe regulación, en otros países del mundo (Reino Unido, Canadá,

¹¹⁹ Cooper, Cheryl, CRS Report. R46477 August 5, 2020 Congressional Research Service
<https://www.congress.gov/crs-product/R46477>

¹²⁰ Alterini, Aníbal Atilio; Lopez Cabana, Roberto: La penetración de la realidad económica en el sistema del Código Civil. 1989 TOMO LA LEY Nro. 1989, pág. 1067 LA LEY S.A.E. e I. Id SAIJ: ACA890048

Suecia, entre otros) existen organizaciones públicas dedicadas específicamente a regular y controlar las cobranzas, además de ofrecer servicios de asesoría financiera y legal. Incluso estos servicios son brindados por asociaciones civiles e incluso por organizaciones mixtas compuestas por cámaras empresarias y ONGs de defensa de los derechos de los consumidores que buscan armonizar intereses y desarrollar guías de buenas prácticas orientadas a profesionalizar y transparentar la actividad.

El camino a recorrer comienza informándonos sobre cómo ha sido abordado en el mundo el tema de la cobranza extrajudicial de deudas y reconociendo la necesidad de contar con esta regulación en nuestro país. La falta de una regulación que permita encontrar a ambas partes (acreedor / deudor) en un plano de igualdad y respecto garantizando las buenas prácticas y la defensa de los derechos de los consumidores, coloca a los legisladores en deuda con la sociedad. Es hora de saldar esa deuda.

Bibliografía

Alterini, Aníbal Atilio; Lopez Cabana, Roberto: La penetración de la realidad económica en el sistema del Código Civil. 1989 TOMO LA LEY Nro. 1989, pág. 1067 LA LEY S.A.E. e I. Id SAIJ: ACA890048

Barboni, Georgina: Repayment Flexibility in Microfinance Contracts: Theory and Experimental Evidence on Take-Up and Selection. 2017 Recuperado de:
https://economics.ucr.edu/pacdev/pacdev-papers/repayment_flexibility_in_microfinance.pdf

Baesens, Bart; Van Gestel Tony: Credit Risk Management: Basic Concepts. Ed.Oxford University Press. 2008.

Borda, Guillermo: Tratado de Derecho Civil. Obligaciones. Tomo I. Editorial Abeledo Perrot. 1998.

Borda, Guillermo: Tratado de Derecho Civil. Obligaciones. Tomo II. Editorial Abeledo Perrot. 1998.

Cooper, Cheryl, CRS Report. R46477 August 5, 2020 Congressional Research Service
<https://www.congress.gov/crs-product/R46477>

Dewies M, Schop-Etman A, Merkelbach I, Rohde KIM, Denктаş S. Call first, pay later: stimulating debtors to contact their creditors improves debt collection in the context of financial scarcity. Behavioural Public Policy. 2025; 9 (1):88-105. doi:10.1017/bpp.2022.7

Exler, Florian and Tertilt, Michèle, Consumer Debt and Default: A Macro Perspective. IZA Institute of Labor Economic. 2020 Discussion Paper No. 12966
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3542635

Field, E; Pande, Rhoini; Papp, Jhonn; Park, Jeanette: Repayment flexibility can reduce financial stress: a randomized control trial with microfinance clients in India. 2012
Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23049836/>

Fish, J.D.: “Unfair or Unconscionable”: A New Approach to Time-Barred Debt Collection under the FDCPA. The University of Chicago Law Review, Vol. 86, No. 7 (November 2019), pp. 1941-1980. https://lawreview.uchicago.edu/sites/default/files/Fish_CMT_Final.pdf

Gutiérrez Girault Matías Alfredo: Modelos de Credit Scoring - Qué, Cómo, Cuándo y Para Qué – Publicación BCRA. Octubre 2007. MPRA Paper 16377, University Library of Munich, Germany. <https://ideas.repec.org/p/pramprapa/16377.html>

Han, Xuesong; Hu, Xin; ; Zhiyuan, Zheng; Yabroff, Robin: Associations of Medical Debt With Health Status, Premature Death, and Mortality in the US. JAMA Network Open Vol. 7, No. 3
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10912961/>

Hintikka J, O Kontula, P Saarinen, A Tanskanen, K Koskela, H Viinamäki: Debt and suicidal behaviour in the Finnish general population. Acta Psychiatr Scand. 1998
DOI: 10.1111/j.1600-0447.1998.tb10125.x

Jenkins R, D Bhugra, P Bebbington, T Brugha, M Farrell, J Coid, T Fryers, S Weich, N Singleton, H Meltzer: Debt, income and mental disorder in the general population. Published online by Cambridge University Press. 10 January 2008. DOI: 10.1017/S0033291707002516

Katherine A. Fowler, PhD, R. Matthew Gladden, PhD, Kevin J. Vagi, PhD, Jamar Barnes, MPH, and Leroy Frazier: Increase in Suicides Associated With Home Eviction and Foreclosure During the US Housing Crisis: Findings From 16 National Violent Death Reporting System States, 2005–2010. February 2015, Vol 105, No. 2. American Journal of Public Health
Recuperado de: <https://ajph.aphapublications.org/doi/pdf/10.2105/AJPH.2014.301945>

Richardson, T; Elliot, P; Roberts, R: The relationship between personal unsecured debt and mental and physical health: A systematic review and meta-analysis. Clinical Psychology Review. Volume 33, Issue 8, December 2013, Pages 1148-1162
Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2013.08.009>

Rojas, Yerko: Status of Debtor Registration at an Enforcement Authority and Risk of Nonfatal Suicide Attempt. School of Social Sciences, Sodertorn University, Huddinge, Sweden, 2023
<https://econtent.hogrefe.com/doi/10.1027/0227-5910/a000851>

Rojas, Yerko: Financial indebtedness and suicide: A 1-year follow-up study of a population registered at the Swedish Enforcement Authority. International Journal of Social Psychiatry 2022, Vol. 68(7) 1445–1453 DOI: 10.1177/00207640211036166
Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34340574/>

Stack, Steven, Ira Wasserman: Economic strain and suicide risk: a qualitative analysis. Suicide Life Threat Behavior . 2007 DOI: 10.1521/suli.2007.37.1.103

Stănescu, C.G.: Regulation of Abusive Debt Collection Practices in the EU Member States: An Empirical Account. Journal of Consumer Policy (2021) 44:179–216. Recuperado de:
https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7821842/pdf/10603_2020_Article_9476.pdf

Stiffler, Lisa: Debt in the Courts: The Scourge of Abusive Debt Collection Litigation and Possible Policy Solutions. 11 Harv. L. & Pol. Rev. 91 (2017).
<https://journals.law.harvard.edu/lpr/wp-content/uploads/sites/89/2017/02/HLP106.pdf>

Sobol, Neil, L. Protecting Consumers from Zombie-Debt Collectors, 44 N.M. L. Rev. 327 (2014). Available at: <https://digitalrepository.unm.edu/nmlr/vol44/iss2/4>

Sweet, Elizabeth; Arijit Nandib, Emma Adam and Thomas McDaded: The High Price of Debt: Household financial debt and its impact on mental and physical health. Soc Sci Med. 2013 August; 91: 94–100. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23849243/>

Turunen and Hiilamo Health effects of indebtedness: a systematic review BMC Public Health 2014, 14:489 Recuperado de: <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/14/489>

Tsai, Alexander: Meta-Analysis: Home foreclosure, health, and mental health: a systematic review of individual, aggregate, and contextual associations. Editor académico: James Coyne, Universidad de Pensilvania, 2014 DOI: 10.1371/journal.pone.0123182
Recuperado de: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0123182>

ANEXO

Derecho Comparado en la Regulación de la Cobranza Extrajudicial

Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo¹²¹, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores. (Parte pertinente):

Artículo 5. Prohibición de las prácticas comerciales desleales

1. Se prohibirán las prácticas comerciales desleales.
2. Una práctica comercial será desleal si:
 - a) es contraria a los requisitos de la diligencia profesional, y
 - b) distorsiona o puede distorsionar de manera sustancial, con respecto al producto de que se trate, el comportamiento económico del consumidor medio al que afecta o al que se dirige la práctica, o del miembro medio del grupo, si se trata de una práctica comercial dirigida a un grupo concreto de consumidores.
3. Las prácticas comerciales que puedan distorsionar de manera sustancial, en un sentido que el comerciante pueda prever razonablemente, el comportamiento económico únicamente de un grupo claramente identificable de consumidores especialmente vulnerables a dichas prácticas o al producto al que se refieran, por padecer estos últimos una dolencia física o un trastorno mental o por su edad o su credulidad, deberán evaluarse desde la perspectiva del miembro medio de ese grupo. Ello se entenderá sin perjuicio de la práctica publicitaria habitual y legítima de efectuar afirmaciones exageradas o afirmaciones respecto de las cuales no se pretenda una interpretación literal.
4. En particular, serán desleales las prácticas comerciales que:
 - a) sean engañosas según lo establecido en los artículos 6 y 7, o
 - b) sean agresivas según lo establecido en los artículos 8 y 9.

Artículo 7. Omisiones engañosas

1. Se considerará engañosa toda práctica comercial que, en su contexto fáctico, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias y las limitaciones del medio de comunicación, omita información sustancial que necesite el consumidor medio, según el contexto, para tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa y que, en consecuencia, haga o pueda hacer que el consumidor medio tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado.
2. Se considerará también que hay omisión engañosa cuando un comerciante oculte la información sustancial contemplada en el apartado 1, teniendo en cuenta las cuestiones contempladas en dicho apartado, o la ofrezca de manera poco clara, ininteligible, ambigua o en un momento que no sea el adecuado, o no dé a conocer el propósito comercial de la práctica comercial en cuestión en caso de que no resulte evidente por el contexto, siempre que, en cualquiera de estos casos, haga o pueda hacer que el consumidor medio tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado.

Artículo 8. Prácticas comerciales agresivas

Se considerará agresiva toda práctica comercial que, en su contexto fáctico, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias, merme o pueda mermar de forma importante, mediante el acoso, la coacción, incluido el uso de la fuerza, o la influencia indebida, la libertad de elección o conducta del consumidor medio con respecto al producto y,

¹²¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02005L0029-20220528>

por consiguiente, le haga o pueda hacerle tomar una decisión sobre una transacción que de otra forma no hubiera tomado.

Artículo 9. Utilización del acoso, la coacción y la influencia indebida

Para determinar si una práctica comercial hace uso del acoso, la coacción, con inclusión del uso de la fuerza, o la influencia indebida se tendrán en cuenta:

- a) el momento y el lugar en que se produce, su naturaleza o su persistencia;
- b) el empleo de un lenguaje o un comportamiento amenazador o insultante;
- c) la explotación por parte del comerciante de cualquier infortunio o circunstancia específicos lo suficientemente graves como para mermar la capacidad de discernimiento del consumidor, de los que el comerciante tenga conocimiento, para influir en la decisión del consumidor con respecto al producto;
- d) cualesquiera obstáculos no contractuales onerosos o desproporcionados impuestos por el comerciante cuando un consumidor desee ejercitar derechos previstos en el contrato, incluidos el derecho de poner fin al contrato o el de cambiar de producto o de comerciante;
- e) la amenaza de ejercer cualquier acción que, legalmente, no pueda ejercerse.

Artículo 11. Ejecución

1. Los Estados miembros velarán por que existan medios adecuados y eficaces para luchar contra las prácticas comerciales desleales, con miras al cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva en interés de los consumidores.

Estos medios deberán incluir disposiciones legales en virtud de las cuales las personas o las organizaciones que tengan, con arreglo a la legislación nacional, un interés legítimo en combatir las prácticas comerciales desleales, incluidos los competidores, puedan:

- a) proceder judicialmente contra tales prácticas comerciales desleales, y/o
- b) someter las prácticas comerciales desleales a un órgano administrativo competente, bien para que se pronuncie sobre las reclamaciones, bien para que entable las acciones judiciales pertinentes.

Directiva UE 2021/2167 del Parlamento Europeo y el Consejo¹²² del 24 de noviembre de 2021 sobre los administradores de créditos y los compradores de créditos y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE (Parte pertinente):

Artículo 10. Relación con el prestatario, comunicación de cesión y comunicaciones posteriores

1. Los Estados miembros exigirán que los compradores y administradores de créditos, en sus relaciones con los prestatarios:

- a) actúen de buena fe, justa y profesionalmente;
- b) faciliten a los prestatarios información que no sea engañosa, poco clara o falsa;
- c) respeten y protejan la información personal y la intimidad de los prestatarios;
- d) se comuniquen con los prestatarios de forma que no constituya acoso, coacción o influencia indebida.

2. Los Estados miembros velarán por que, después de cualquier cesión de los derechos del acreedor derivados de un contrato de crédito dudoso, o del propio contrato de crédito dudoso, a un comprador de créditos, y siempre antes del primer cobro de deuda, pero también siempre que así lo solicite el prestatario, el comprador de créditos o, cuando haya sido designado para llevar a cabo las actividades de administración de créditos, la entidad a que se refiere el artículo 2, apartado 5, letra a), incisos i) o iii), o el administrador de créditos,

¹²² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021L2167>

envíe al prestatario una comunicación, en papel o en cualquier otro soporte duradero, que incluya al menos:

- a) información sobre la cesión que haya tenido lugar, incluida la fecha de cesión;
- b) la identificación y los datos de contacto del comprador de créditos;
- c) cuando hayan sido designados, la identificación y los datos de contacto del administrador de créditos o de la entidad a que se refiere el artículo 2, apartado 5, letra a), incisos i) o iii);
- d) cuando haya sido designado, pruebas relativas a la autorización de un administrador de créditos concedida en virtud de lo dispuesto en el artículo 7;
- e) cuando proceda, la identificación y los datos de contacto del proveedor de servicios de administración de créditos;
- f) presentado de forma destacada, un punto de referencia de contacto en el comprador de créditos o, cuando haya sido designado para llevar a cabo actividades de administración de créditos, en la entidad a que se refiere el artículo 2, apartado 5, letra a), incisos i) o iii), o en el administrador de créditos y, en su caso, en el proveedor de servicios de crédito, del que reciba información cuando sea necesario;
- g) información sobre los importes adeudados por el prestatario en el momento de la comunicación, detallando lo que se adeuda como capital, intereses, comisiones y otros gastos permitidos;
- h) una declaración en el sentido de que sigue siendo de aplicación todo el Derecho de la Unión y nacional pertinente relativo, en particular, a la ejecución de los contratos, la protección de los consumidores, los derechos de los prestatarios y el Derecho penal;
- i) el nombre, la dirección y los datos de contacto de las autoridades competentes del Estado miembro en el que el prestatario esté domiciliado o en el que esté situado su domicilio social o, si con arreglo a su Derecho nacional no tiene domicilio social, el Estado miembro en el que esté situada su administración central y en el que pueda presentar una reclamación.

La comunicación prevista en el párrafo primero estará redactada en un lenguaje claro y comprensible para el público en general.

3. Los Estados miembros velarán por que, en todas las comunicaciones posteriores con el prestatario, el comprador de créditos o, cuando haya sido nombrado para llevar a cabo las actividades de administración de créditos, la entidad a que se refiere el artículo 2, apartado 5, letra a), incisos i) o iii), o el administrador de créditos, incluya la información establecida en el apartado 2, letra f), del presente artículo, salvo cuando se trate de la primera comunicación posterior a la designación de un nuevo administrador de créditos, en cuyo caso se incluirá también la información que recoge el apartado 2, letras c) y d), del presente artículo.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

Proyecto de Revisión de la OCDE Recomendación sobre Protección en el Ámbito del Consumidor de Crédito 12 de junio – 2 de julio de 2025¹²³ Revisión de la Recomendación OCDE 453/2019 (Parte pertinente):

Prácticas de cobro de deudas. El proyecto de Recomendación revisada incluye actualizaciones a las disposiciones sobre el «Marco legal, regulatorio y de supervisión», para especificar que los Adherentes deben contar con mecanismos para regular o supervisar a los proveedores e intermediarios de crédito al consumo, los productos y los canales de distribución a lo largo de su ciclo de vida, incluido el cobro de deudas; sobre el «Trato equitativo y justo de los consumidores», para promover medidas que eviten prácticas injustas de cobro de deudas; y sobre la «Conducta y cultura empresarial responsable de los proveedores e intermediarios de

¹²³ https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/topics/policy-sub-issues/financial-consumer-protection/Consultation_Paper_OECD_Recommendation_Consumer_Protection_in_the_field_of_Consumer_Credit.pdf

servicios financieros», para destacar que los proveedores de crédito al consumo deben ser responsables de las acciones de sus agentes autorizados y otros terceros, incluidos los cobradores de deudas.

I. Los adherentes deberían implementar: a) Mecanismos establecidos, como revisiones periódicas, para identificar y abordar cualquier deficiencia a fin de regular o supervisar a los proveedores de crédito al consumo y los intermediarios (incluidos, cuando corresponda, sus agentes autorizados, teniendo en cuenta que cuando las empresas reguladas subcontratan actividades a agentes u otros terceros, deben conservar la responsabilidad adecuada por los actos y omisiones del tercero), los productos y los canales de distribución, durante todo el ciclo de vida del producto, incluido el cobro de deudas.

VI. F) Prohibir o declarar nulas las cláusulas contractuales abusivas en los contratos de crédito al consumo, incluyendo, pero no limitado a, lo siguiente: III) cláusulas que hacen al consumidor en mora responsable del pago de cargos excesivos por cobro de deudas;

K) Disponer de requisitos que promuevan una conducta justa y profesional por parte de los cobradores de deudas y prohíban prácticas desleales de cobro de deudas (como hacer declaraciones fraudulentas o engañosas, divulgar información confidencial, cobrar tarifas irrazonables y utilizar amenazas o fuerza o acoso indebido contra el deudor, sus familiares o cualquier otra persona en relación con el deudor).

XI. RECOMIENDA que los Adherentes adopten medidas para promover una conducta empresarial responsable por parte de los proveedores e intermediarios de crédito al consumo, teniendo debidamente en cuenta el interés superior de sus consumidores, prohibir prácticas que puedan ser engañosas o abusivas y garantizar que los proveedores de crédito al consumo sean responsables de las acciones de sus agentes autorizados y otros terceros, incluidos los cobradores de deudas. A tal efecto, los Adherentes deben establecer medidas, entre otras, las siguientes:

b) Requisitos relativos al tratamiento de los consumidores que puedan ser vulnerables o que atraviesen dificultades financieras, que: IV) Exigir una conducta empresarial responsable que abarque las actividades relacionadas con el cobro de deudas (por ejemplo, prohibir a los acreedores y a las agencias de cobro de deudas reclamar el pago de deudas a personas distintas del consumidor, a menos que exista una base legal para hacerlo).

Argentina, CABA, Ley 6171/2019 Regulación de la Actividad de los Agentes de Cobranza Extrajudicial¹²⁴

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.

Artículo 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.

¹²⁴ <https://www.cedom.gob.ar/legislacion/normas/leyes/RepoLeyes/ley6171.html>

Artículo 3°.- 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.

a. Quedan expresamente excluidos:

b. Reclamar deudas vinculadas a las relaciones de familia,

c. Reclamar créditos laborales y

Reclamar deudas fiscales o administrativas por parte del Estado nacional, provincial, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 4°.- 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.

Artículo 5°.- Deber de informar del acreedor. En el marco de la buena fe contractual, el acreedor debe informar los agentes de cobranza extrajudicial con los que opera.

La obligación de informar establecida en la presente podrá cumplirse comunicando en forma individual a los deudores por los medios habituales de la relación contractual, o en forma general dando difusión en un sitio visible de su sitio web, el listado de las Agencias con las que opera con la información que la reglamentación establezca.

Artículo 6°.- Modo del reclamo. A los fines de la presente Ley, se entenderá como comunicación con el presunto deudor, al contacto que el Agente de cobranza establezca o intente establecer con el presunto deudor a través de llamados telefónicos, correos electrónicos o postales, mensajes de voz o texto, mensajería instantánea o cualquier medio que no afecte al trato digno.

Cuando el Agente no logra localizar al sujeto reclamado, este sólo podrá brindar sus datos de contacto sin alusión alguna al objeto de la comunicación a cualquier persona ajena al sujeto reclamado.

Artículo 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.

Artículo 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 medios de comunicación comunes en el ámbito laboral del sujeto reclamado, sean estos teléfonos, medios electrónicos, espacios laborales o comunicarse con su empleador o compañeros de trabajo. Con excepción que, a requerimiento del sujeto reclamado, se disponga utilizar teléfonos u otros medios electrónicos laborales para la comunicación con su acreedor y agente de cobranza extrajudicial.

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 sujeto reclamado en horarios de descanso. Entendidos estos de lunes a viernes entre las 20.00 horas y 8.00 horas, y los días sábados con anterioridad a las 8.00 horas y con posterioridad a las 12.00 horas. Los días domingo, días no laborables y feriados serán considerados de descanso durante la totalidad de la jornada.

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

- a. Ofrecer al deudor exhibir toda la documentación relacionada a la deuda, incluyendo copia del derecho o poder que lo habilita a la percepción del pago en caso que correspondiera. La exhibición de la documentación podrá cumplimentarse poniendo la misma a disposición en un domicilio dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como remitiendo la misma al deudor en formato físico o por cualquier medio digital que este acepte.
- 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.

Artículo 10.- Agentes habilitados a la percepción del pago. Todos los agentes de cobranza extrajudicial de deudas en mora habilitados por poder especial a la percepción del pago, deberán emitir documento cancelatorio al deudor al momento de percibir estos el pago total de la deuda reclamada en los términos en que se hubiera acordado la cancelación, dejando expresa constancia en el mismo que el deudor ha dado cumplimiento exacto de la obligación asumida en los términos del artículo 731 del Código Civil y Comercial de la Nación. Los recibos cancelatorios podrán ser en formato físico o digitales indistintamente. Las Agencias exclusivamente podrán eximirse de tal obligación cuando contractualmente el recibo cancelatorio sea entregado por el propio acreedor en la oportunidad de la imputación del pago.

Artículo 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.

Artículo 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 hábiles bancarios, a los fines de que el último desista de continuar reclamando la deuda. En igual plazo deberá el Agente informar al acreedor el pago recepcionado cuando esté habilitado a recibirlo.

Cuando el acreedor o el Agente de cobranza hubieran iniciado las gestiones ante registros de deudores y/o de información financiera o esta información fuera objeto de un contrato con los registros, el que haya realizado la gestión o sea parte del contrato deberá informar el cese de la mora por el mismo medio en un plazo de hasta cinco (5) días hábiles bancarios de acreditado el pago o su notificación del mismo.

Alemania, *Das Rechtsdienstleistungsgesetz* (RDG) Ley de Servicios Jurídicos Extrajudiciales¹²⁵ 2007 (Parte pertinente):

Artículo 13a. Obligaciones de divulgación e información para los servicios de cobro de deudas a particulares

(1) Las personas registradas que prestan servicios de cobro de deudas (proveedores de servicios de cobro de deudas) deben, al presentar por primera vez un reclamo contra un particular, proporcionar la siguiente información en un formato de texto claro y comprensible:

1. el nombre o razón social del cliente y su dirección, a menos que se demuestre que proporcionar la dirección perjudicaría los intereses legítimos superiores del cliente,
2. el motivo de la reclamación, en el caso de contratos con una indicación específica del objeto del contrato y la fecha de su celebración, en el caso de agravios con una indicación de la naturaleza y la fecha del acto,
3. si se reclaman intereses, un cálculo de los mismos, que establezca el crédito al que se deben pagar los intereses, el tipo de interés y el período para el que se calculan los intereses,
4. Si se reclama un tipo de interés superior al tipo de interés moratorio legal, una referencia separada a ello y una indicación de las circunstancias en base a las cuales se reclama el tipo de interés incrementado,
5. Si se reclaman gastos de cobro, detalles de su tipo, importe y motivo de su incurrimento,
6. Si se reclaman importes de IVA junto con los costes de recaudación, una declaración de que el cliente no puede deducir estos importes como impuesto soportado,
7. si el domicilio del particular no fue facilitado por el acreedor sino que se obtuvo por otros medios, una referencia a ello y a cómo se pueden reclamar los errores que puedan haberse producido,
8. Nombre, dirección y datos de contacto electrónicos de la autoridad de control

¹²⁵ <https://dejure.org/gesetze/RDG/13a.html> <https://dejure.org/gesetze/RDG>

responsable ante usted.

(2) A petición de un particular, el proveedor de servicios de cobro de deudas deberá proporcionar inmediatamente la siguiente información adicional en forma de texto:

1. el nombre o razón social de la persona en cuya persona surgió la reclamación,
2. en el caso de contratos, las circunstancias esenciales de la celebración del contrato.

(3) Si un proveedor de servicios de cobro de deudas pretende celebrar un acuerdo de aplazamiento o de pago a plazos con un particular, debe informar previamente al particular por escrito de los costes implicados.

(4) 1 Si un proveedor de servicios de cobro de deudas solicita a un particular que presente un reconocimiento de deuda, debe informarle por escrito, de conformidad con la frase 2, de que, por regla general, perderá la posibilidad de formular objeciones y defensas contra el crédito reconocido que estuvieran justificadas en el momento de la presentación del reconocimiento de deuda. 2 La notificación debe

1. aclarar qué partes de la reclamación están cubiertas por el reconocimiento de deuda, y
2. dar ejemplos típicos de objeciones y defensas que ya no pueden oponerse, como la inexistencia, cumplimiento o limitación de la reclamación reconocida.

(5) A los efectos de la presente disposición, se entenderá por particular toda persona física contra la cual se formule una reclamación que no esté relacionada con su actividad comercial o profesional independiente.

13b. Obligaciones de divulgación e información para los servicios de cobro de deudas a los consumidores

(1) Los proveedores de servicios de cobro de deudas que actúen en nombre de un consumidor deben proporcionar al consumidor la siguiente información de forma clara y comprensible antes de presentar su declaración contractual relativa a un servicio de cobro de deudas:

1. Si se acuerda una remuneración por éxito (artículo 49b, apartado 2, frase 1 de la Ley Federal de Abogados), una indicación de qué otras posibilidades existen para hacer valer la reclamación, en particular si éstas permiten al consumidor hacer efectiva su reclamación en su totalidad en caso de éxito,
2. si los riesgos de costes deben ser cubiertos por un financiador de litigios, una referencia a ello y a los acuerdos celebrados con el financiador de litigios con respecto a la conducción de los procedimientos,
3. Si el proveedor de servicios de cobro de deudas tiene derecho a llegar a un acuerdo con el deudor, una referencia a ello y, en particular, explicaciones al respecto,
 - a) si la celebración del acuerdo requiere el consentimiento previo del consumidor o si, y en qué condiciones, puede revocarlo el consumidor,
 - b) cómo afecta el rechazo o la revocación de un acuerdo de transacción por parte del consumidor a la remuneración del proveedor de servicios de cobro de deudas y al procedimiento posterior,
 - c) cómo afecta un acuerdo a la remuneración del proveedor de servicios de cobro de deudas,

- d) qué efectos puede tener sobre la conclusión de un acuerdo el que las reclamaciones de varias personas sean objeto de un acuerdo, si así se pretende, y
- 4. Nombre, dirección y datos de contacto electrónico de la autoridad de control responsable del proveedor de servicios de cobro de deudas.
- (2) 1 Los proveedores de servicios de cobro de deudas que actúen en nombre de los consumidores deben notificar por escrito a los consumidores en cuyo nombre no deseen actuar en un caso específico, junto con su negativa a actuar, los motivos esenciales para hacerlo.
- 2 La notificación debe indicar si se ha llevado a cabo una revisión judicial de la reclamación y si esta se llevó a cabo total o parcialmente de forma automática.
- 3 La notificación debe incluir una nota que indique que la negativa a actuar no afecta a otras opciones para hacer cumplir la reclamación.

Australia, *Australian Securities and Investments Commission Act 2001*¹²⁶

12CA. Conducta abusiva en el sentido de lo no escrito

(1) Una corporación no debe, en el comercio, participar en una conducta relacionada con los servicios financieros si la conducta es abusiva dentro del significado de la ley no escrita, en ese momento, de los Estados y Territorios.

12CB. Conducta abusiva

(1) Una corporación no debe, en el comercio o actividad comercial, en relación con el suministro o posible suministro de servicios financieros a una persona, participar en una conducta que sea, en todas las circunstancias, abusiva.

(2) Sin limitar los asuntos que el Tribunal puede tener en cuenta a los efectos de determinar si una corporación ha contravenido el inciso (1) en relación con el suministro o posible suministro de servicios a una persona (el consumidor), el Tribunal puede tener en cuenta: a) las fortalezas relativas de las posiciones negociadoras de la empresa y del consumidor; y
(b) si, como resultado de la conducta de la corporación, el consumidor tuvo que cumplir condiciones que no eran razonablemente necesarias para la protección de los intereses legítimos de la corporación;

12DA. Conducta engañosa o fraudulenta

(1) Una corporación no debe, en el comercio, participar en una conducta en relación con los servicios financieros que sea engañosa o confusa o que pueda engañar o confusa.

12DJ. Acoso y coacción

Una corporación no debe utilizar fuerza física, ni acoso o coerción indebidos en relación con:

- a) el suministro o posible suministro de servicios financieros a un consumidor.
- b) el pago de servicios financieros por parte de un consumidor.

12DF. Ciertas conductas engañosas en relación con los servicios financieros

Una corporación no debe, en el comercio, participar en una conducta que pueda inducir a error al público en cuanto a la naturaleza, las características, la idoneidad para su propósito o la cantidad de cualquier servicio financiero

¹²⁶ <https://www.legislation.gov.au/C2004A00819/asmade/text>

Bélgica, Ley por la que se inserta el Libro XIX «Deudas de Consumo» en el Código de Derecho Económico¹²⁷ 2023 (Parte pertinente):

Capítulo 2. Pago tardío

Art. XIX.2. § 1. Si el consumidor no ha pagado su deuda en la fecha de vencimiento y se aplica una cláusula de daños y perjuicios, esta cláusula solo podrá aplicarse después de enviar un aviso de incumplimiento en forma de un primer recordatorio y después de la expiración de un plazo de al menos catorce días naturales a partir del tercer día hábil después de enviar el recordatorio al consumidor.

Cuando el recordatorio se envíe electrónicamente, el plazo de catorce días naturales comenzará a correr el día natural siguiente al día en que se envió el recordatorio al consumidor. § 2. No se cobrarán gastos al consumidor por el primer recordatorio en caso de impago en una fecha de vencimiento.

Como excepción al primer párrafo, no se cobrará a los consumidores por los recordatorios enviados después de tres vencimientos impagos por año natural en el caso de contratos de entrega regular de bienes o servicios. El coste de los recordatorios adicionales no podrá superar los 7,50 €, más los gastos de envío aplicables en el momento del envío.

Los recordatorios se enviarán en un soporte duradero. § 3. El primer recordatorio contendrá al menos la siguiente información:

1 el saldo adeudado y el importe de la multa que se exigirá en caso de falta de pago en el plazo de catorce días naturales a que se refiere el apartado 1;

2 el nombre o denominación y número de la sociedad acreedora;

3 una descripción del producto que dio origen a la deuda, así como la fecha en que ésta vence;

4. Si el consumidor no ha pagado su deuda al expirar el plazo de catorce días naturales a que se refiere el apartado 1 y si una cláusula de indemnización prevé la aplicación de los intereses de demora a que se refiere el primer párrafo, 1°, del artículo XIX.4, la empresa que sea una PYME podrá decidir que los intereses de demora se devenguen a partir del día natural siguiente al día en que se envíe el recordatorio al consumidor.

Capítulo 3. Daños y perjuicios.

Art. XIX.4. En caso de impago total o parcial de la deuda una vez transcurrido el plazo a que se refiere el Artículo XIX.2, § 1, no se podrá exigir al consumidor ningún otro pago que el que se indica a continuación:

1° el interés de demora, que no podrá ser superior al interés al tipo de interés de referencia incrementado en ocho puntos porcentuales contemplado en el artículo 5, apartado 2, de la Ley de 2 de agosto de 2002 relativa a la lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Este interés se calcula sobre el importe aún pendiente de pagar, y/o;

2° una indemnización a tanto alzado, siempre que esté expresamente determinada, cuyo importe no podrá exceder:

a) 20 euros si el saldo adeudado es inferior o igual a 150 euros;

b) 30 euros más el 10% del importe debido en la cuota comprendida entre 150,01 y 500 euros si el saldo adeudado está comprendido entre 150,01 y 500 euros;

c) 65 euros más el 5% del importe debido por la cuota superior a 500 euros, con un máximo de 2000 euros si el saldo adeudado es superior a 500 euros. Las cantidades a que se refiere el primer párrafo se destinan a cubrir, por una parte, los intereses de demora de la deuda y, por otra parte, todos los costes de cobro amistoso de la deuda impagada.

Cualquier cláusula de daños y perjuicios que contenga cantidades no especificadas en el primer párrafo será prohibida y se tendrá por no escrita.

Sección 1. Inscripción preliminar

¹²⁷ https://etaamb.openjustice.be/nl/wet-van-04-mei-2023_n2023042228.html

Artículo XIX.6. § 1. Ninguna actividad de cobro amistoso de deudas podrá realizarse sin registro previo ante el FPS Economía.

Sección 2. Modalidades para el ejercicio de la actividad de Cobro amistoso de deudas

Art. XIX.7. § 1. Toda actividad de cobro amistoso de deudas comienza con la verificación por parte del cobrador del cumplimiento del artículo XIX.4 respecto de las cantidades reclamadas al consumidor.

No se podrá enviar ninguna notificación de incumplimiento al consumidor si el cobrador de deudas establece que no se ha cumplido con el Artículo XIX.4. § 2. Sin perjuicio de lo dispuesto en los Artículos XIX.8 y XIX.9, ninguna medida o acto de cobro amistoso podrá llevarse a cabo antes de que se haya notificado el incumplimiento al consumidor.

La notificación de incumplimiento dirigida al consumidor en un soporte duradero, redactada de forma clara y comprensible, contendrá al menos la siguiente información:

1° la identidad, número de empresa, dirección, número de teléfono, capacidad y, en su caso, dirección de correo electrónico del acreedor original.

En caso de cesión del crédito, se indican también los datos del nuevo acreedor;

2° el nombre o denominación, dirección, número de empresa y datos de contacto de la empresa que efectúa la recuperación amistosa, así como los datos de la autoridad de control competente ante el FPS Economía;

3° una descripción precisa del producto que dio origen a la deuda, así como su fecha de vencimiento;

4° una descripción precisa y detallada de las cantidades reclamadas al deudor de conformidad con los artículos XIX.4 y XIX.8;

5° el texto siguiente, en párrafo aparte, en negrita y con fuente diferente, si la recogida la realiza un abogado, un funcionario ministerial o un funcionario judicial: "La presente carta NO se refiere a una citación a juicio ni a un embargo.

"Este no es un procedimiento de recuperación judicial."

6° la declaración de que el consumidor puede, a petición propia, obtener todos los documentos que justifiquen la deuda;

7° una indicación del procedimiento que debe seguirse si la deuda es impugnada por el consumidor;

8° la indicación de que el consumidor puede solicitar facilidades de pago si no consigue abonar de una sola vez el importe debido;

9° una declaración de que, en ausencia de respuesta en el plazo señalado en el artículo XIX.9, § 1, se podrán adoptar otras medidas o acciones de recuperación amistosa.

Art. XIX.13. El cobrador tiene prohibido exigir al consumidor compensación, remuneración o costes por su intervención.

Brasil, Ley N° 8.078¹²⁸, Código de Defensa del Consumidor, 1990 (Parte pertinente):

SECCIÓN V

Cobro de Deudas

Art. 42. En el cobro de deudas, el consumidor moroso no será expuesto al ridículo, ni será sometido a ningún tipo de vergüenza o amenaza.

Párrafo único. El consumidor al que se le haya cobrado una cantidad indebida tiene derecho al reembolso de dicha cantidad, por un importe equivalente al doble del importe pagado de más, más la corrección monetaria y los intereses legales, salvo en caso de error justificable.

¹²⁸ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

Art. 42-A. Todos los documentos de cobro de deudas presentados al consumidor deben incluir el nombre, la dirección y el número de registro en el Registro de Personas Físicas del Contribuyente (CPF) o en el Registro Nacional de Personas Jurídicas (CNPJ) del proveedor del producto o servicio correspondiente.

SECCIÓN VI

Bases de datos y registros de consumidores

Art. 43. El consumidor, sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 86, tendrá acceso a la información contenida en registros, archivos, registros y datos personales y de consumo archivados sobre él, así como a sus respectivas fuentes.

1 Los registros y datos de los consumidores deberán ser objetivos, claros, veraces y en un lenguaje fácilmente comprensible y no podrán contener información negativa relativa a un período superior a cinco años.

2° La apertura de un registro, expediente, constancia y datos personales y de consumo deberá ser comunicada por escrito al consumidor, cuando no sea solicitada por éste.

3° Cuando el consumidor encuentre inexactitudes en sus datos y registros, podrá exigir su corrección inmediata, debiendo el archivista comunicar, en el plazo de cinco días hábiles, el cambio a los destinatarios de la información incorrecta.

4° Las bases de datos y registros relativos a los consumidores, a los servicios de protección del crédito y a los servicios similares se consideran entidades públicas.

5° Una vez vencido el plazo de prescripción para el cobro de las deudas de consumo, los respectivos Sistemas de Protección de Crédito no proporcionarán ninguna información que pueda impedir o dificultar un nuevo acceso al crédito de los proveedores.

6 Toda la información a que se refiere el encabezamiento de este artículo deberá estar disponible en formatos accesibles, incluso para personas con discapacidad, a solicitud del consumidor.

Art. 44. Las agencias públicas de protección al consumidor mantendrán registros actualizados de las quejas fundamentadas contra proveedores de productos y servicios y las divulgarán públicamente anualmente. Dicha divulgación indicará si el proveedor atendió o no la queja.

1° El acceso a la información allí contenida está permitido para orientación y consulta a cualquier interesado.

2° Se aplican al presente artículo, en lo que fuere aplicable, las mismas reglas establecidas en el artículo anterior y las del párrafo único del art. 22 de este código.

CAPÍTULO VI-A

Prevención y Tratamiento del Sobreendeudamiento

Art. 54-A. Este Capítulo establece la prevención del sobreendeudamiento de las personas, el crédito responsable y la educación financiera del consumidor.

1º Se entiende por sobreendeudamiento la imposibilidad manifiesta de un consumidor persona física, de buena fe, de pagar la totalidad de sus deudas de consumo, vencidas o no, sin comprometer su sustento mínimo, de conformidad con la normativa vigente.

2 Las deudas a que se refiere el § 1 de este artículo comprenden cualquier compromiso financiero asumido en el marco de una relación de consumo, incluidas las operaciones de crédito, las compras a plazos y los servicios continuos.

3. Las disposiciones de este Capítulo no se aplican a los consumidores cuyas deudas se hayan contraído mediante fraude o mala fe, se deriven de contratos celebrados fraudulentamente con el fin de no realizar el pago, o se deriven de la adquisición o contratación de productos y servicios de lujo de alto valor.

Art. 54-B. Al otorgar crédito y vender a crédito, además de la información obligatoria prevista en el art. 52 de este Código y en la legislación aplicable, el proveedor o intermediario deberá informar al consumidor, con antelación y de forma adecuada, en el momento de la oferta, sobre:

- I - el costo efectivo total y la descripción de los elementos que lo componen;
- II - la tasa de interés efectiva mensual, así como la tasa de interés moratorio y los cargos totales, de cualquier naturaleza, previstos por demora en el pago;
- III - el monto de las cuotas y el plazo de validez de la oferta, que deberá ser de al menos 2 (dos) días;
- IV - el nombre y la dirección, incluida la dirección electrónica, del proveedor;
- V - el derecho del consumidor a la liquidación anticipada y gratuita de la deuda, de conformidad con el § 2 del art. 52 de este Código y la normativa vigente.

1 La información a que se refiere el art. 52 de este Código y el encabezamiento de este artículo deberá constar de forma clara y concisa en el propio contrato, en la factura o en un documento aparte, de fácil acceso para el consumidor.

2 A los efectos de este Código, el costo efectivo total de la operación de crédito al consumo consistirá en una tasa porcentual anual e incluirá todos los montos cobrados al consumidor, sin perjuicio del cálculo estandarizado realizado por la autoridad reguladora del sistema financiero.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 37 de este Código, la oferta de crédito al consumidor y la oferta de venta a plazos, o la factura mensual, según corresponda, deberán indicar, como mínimo, el coste total efectivo, el agente de financiación y el importe total a pagar, con y sin financiación.

Art. 54-C. Se prohíbe, expresa o implícitamente, en la oferta de crédito a los consumidores, con o sin publicidad:

- I - (VETADO);
- II - indicar que la operación de crédito puede concluirse sin consultar servicios de protección al crédito o sin evaluar la situación financiera del consumidor;
- III - ocultar o dificultar la comprensión de las cargas y riesgos de la contratación de crédito o de la venta a crédito;
- IV - acosar o presionar al consumidor para que contrate el suministro de un producto, servicio o crédito, especialmente si el consumidor es anciano, analfabeto, enfermo o en estado de vulnerabilidad agravada o si el contrato implica un premio;
- V - condicionar el cumplimiento de las reclamaciones de los consumidores o el inicio de negociaciones a la renuncia o desistimiento de las reclamaciones legales, el pago de honorarios de abogados o depósitos judiciales.

Art. 54-D. Al ofrecer crédito, antes de la contratación, el proveedor o intermediario deberá, entre otras conductas:

- I - informar y aclarar adecuadamente al consumidor, considerando su edad, sobre la naturaleza y el tipo de crédito ofrecido, sobre todos los costos incidentales, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 52 y 54-B de este Código, y sobre las consecuencias generales y específicas del incumplimiento;
- II - evaluar responsablemente las condiciones crediticias del consumidor, mediante el análisis de la información disponible en las bases de datos de protección al crédito, de conformidad con lo dispuesto en este Código y en la legislación sobre protección de datos;
- III - Informar la identidad del agente financiero y proporcionar al consumidor, al fiador y a los demás codeudores una copia del contrato de crédito.

Párrafo Único. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el encabezamiento de este artículo y en los artículos 52 y 54-C de este Código podrá dar lugar a una reducción judicial de los intereses, cargos o cualquier aumento del capital, así como a una

prórroga del plazo de pago previsto en el contrato original, según la gravedad de la conducta del proveedor y la capacidad financiera del consumidor, sin perjuicio de otras sanciones e indemnizaciones por daños y perjuicios, tanto patrimoniales como morales, que le sufran.

Art. 54-F. El contrato principal de suministro de un producto o servicio y los contratos de crédito accesorios que garantizan la financiación están, entre otros, conectados, asociados o interdependientes cuando el proveedor de crédito:

I - utilizar los servicios del proveedor de productos o servicios para preparar o celebrar el contrato de crédito;

II - ofrecer crédito en el lugar de la actividad comercial del proveedor del producto o servicio financiado o donde se celebre el contrato principal.

1º El ejercicio del derecho de desistimiento en los casos previstos en este Código, en el contrato principal o en el contrato de crédito, implica la resolución legal plena del contrato correspondiente.

2 En los casos de los incisos I y II del encabezamiento de este artículo, en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones y deberes del proveedor del producto o servicio, el consumidor podrá solicitar la rescisión del contrato incumplido contra el proveedor de crédito.

3 El derecho previsto en el § 2 de este artículo se aplicará también al consumidor:

I - contra el tenedor de un cheque posfechado emitido para la compra de un producto o servicio a crédito;

II - contra el administrador o emisor de una tarjeta de crédito o similar, cuando la tarjeta de crédito o similar y el producto o servicio sean prestados por el mismo proveedor o por entidades pertenecientes al mismo grupo económico.

4 La nulidad o ineficacia del contrato principal implicará, de pleno derecho, la del contrato de crédito vinculado al mismo, de conformidad con el encabezamiento de este artículo, con el derecho del prestamista a obtener del proveedor del producto o servicio la devolución de las cantidades entregadas, incluidos los impuestos.

Art. 54-G. Sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 39 de este Código y la legislación aplicable en la materia, se prohíbe al proveedor de un producto o servicio que implique crédito, entre otras conductas:

I - realizar o proceder al cobro o débito de la cuenta de cualquier importe que haya sido disputado por el consumidor en una compra realizada con tarjeta de crédito o similar, hasta que la disputa se resuelva adecuadamente, siempre que el consumidor haya notificado al administrador de la tarjeta con al menos 10 (diez) días de anticipación a la fecha de vencimiento de la factura, prohibiendo el mantenimiento del importe en la factura siguiente y asegurando al consumidor el derecho a deducir el importe en disputa del total de la factura y realizar el pago de la parte no disputada, pudiendo el emisor ingresar como crédito en fideicomiso el importe idéntico al de la transacción disputada que se haya cobrado, hasta que concluya la investigación de la disputa;

II - negarse o no entregar al consumidor, al fiador y a los demás codeudores una copia del borrador del contrato principal de consumo o del contrato de crédito, en papel u otro soporte duradero, disponible y accesible, y, después de la celebración, una copia del contrato;

III - impedir o dificultar, en caso de uso fraudulento de una tarjeta de crédito o similar, que el consumidor solicite y obtenga, cuando corresponda, la cancelación o el bloqueo inmediato del pago, o incluso la devolución de los importes indebidamente recibidos.

1. Sin perjuicio del deber del consumidor de informar, aclarar y entregar el borrador del contrato, en el caso de un préstamo cuya liquidación se realice mediante deducción de nómina, la formalización y entrega de la copia del contrato o del instrumento de contratación se realizará después de que el prestamista obtenga de la fuente pagadora la indicación de la existencia de un margen consignable.

2 En los contratos de adhesión, el proveedor debe proporcionar al consumidor, previamente, la información a que se refiere el art. 52 y del art. 54-B de este Código, además de cualquier otra información que pueda determinarse en la legislación vigente, y está obligado a proporcionar al consumidor una copia del contrato, después de su celebración.

TÍTULO

II

Delitos Penales

Art. 71. Emplear, en el cobro de deudas, amenazas, coacción, coacción física o moral, declaraciones falsas, incorrectas o engañosas o cualquier otro procedimiento que exponga injustificadamente al consumidor al ridículo o interfiera en su trabajo, descanso o esparcimiento:

Pena: Prisión de tres meses a un año y multa.

Art. 72. Impedir o dificultar el acceso de los consumidores a la información sobre ellos contenida en registros, bases de datos, archivos y expedientes:

Pena Prisión de seis meses a un año o multa.

Art. 73. No corregir inmediatamente la información sobre un consumidor contenida en un registro, base de datos, archivos o registros que se sepa o deba saberse que es inexacta:

Pena Prisión de uno a seis meses o multa.

CAPÍTULO V

Conciliación en Sobreendeudamiento

Art. 104-A. A solicitud del consumidor sobreendeudado, el juez podrá iniciar un procedimiento de renegociación de deudas, con miras a celebrar una audiencia de conciliación, presidida por el juez o por un conciliador acreditado por el tribunal, con la presencia de todos los acreedores de las deudas previstas en el art. 54-A de este Código, en la que el consumidor deberá presentar una propuesta de plan de pago con un plazo máximo de 5 (cinco) años, preservando el mínimo vital, de conformidad con la reglamentación, y las garantías y modalidades de pago pactadas originalmente.

1. Quedan excluidas del proceso de renegociación las deudas, incluso las derivadas de relaciones de consumo, derivadas de contratos celebrados fraudulentamente sin intención de pago, así como las derivadas de contratos de crédito con garantía real, financiación inmobiliaria y crédito rural.

2. La incomparecencia injustificada de cualquier acreedor, o de su apoderado con plenas facultades para negociar, a la audiencia de conciliación a que se refiere el encabezamiento de este artículo, dará lugar a la suspensión de la cobrabilidad de la deuda y a la interrupción de los cargos por mora, así como a la sujeción obligatoria al plan de pago de la deuda si el importe adeudado al acreedor ausente es cierto y conocido por el consumidor, y el pago a dicho acreedor deberá estipularse únicamente después del pago a los acreedores presentes en la audiencia de conciliación.

3 En caso de conciliación con cualquier acreedor, la sentencia judicial que apruebe el acuerdo describirá el plan de pago de la deuda y tendrá fuerza de cosa juzgada.

4º El plan de pagos a que se refiere el § 3º de este artículo incluirá:

I - medidas para ampliar los plazos de pago y reducir los cargos por deudas o la remuneración de proveedores, entre otras destinadas a facilitar el pago de la deuda;

II - referencia a la suspensión o terminación de acciones judiciales en curso;

III - fecha a partir de la cual el consumidor será excluido de las bases de datos y registros de morosos;

IV - condicionar sus efectos a la abstención del consumidor de conductas que puedan agravar su situación de sobreendeudamiento.

5 La solicitud del consumidor a que se refiere el encabezamiento de este artículo no dará lugar a una declaración de insolvencia civil y solo podrá ser reiterada una vez transcurrido un plazo de 2 (dos) años, contados a partir de la liquidación de las obligaciones previstas en el plan de pagos aprobado, sin perjuicio de cualquier posible renegociación.

Art. 104-B. Si la conciliación no prospera respecto de algún acreedor, el juez, a solicitud del consumidor, iniciará un procedimiento de sobreendeudamiento para revisar e integrar los contratos y renegociar las deudas restantes mediante un plan judicial obligatorio, y procederá a la citación de todos los acreedores cuyas reclamaciones no se hayan incluido en ningún acuerdo celebrado.

1. En el proceso de sobreendeudamiento, si corresponde, se considerarán los documentos e información aportados en la audiencia.

2 En un plazo de 15 (quince) días, los acreedores citados deberán adjuntar la documentación y los motivos de su negativa a acceder al plan voluntario o a renegociarlo.

3 El juez podrá designar un administrador, siempre que esto no suponga una carga para las partes, quien, en un plazo de hasta 30 (treinta) días, tras realizar las diligencias necesarias, presentará un plan de pagos que incluya medidas para contemporizar o mitigar los cargos.

4. El plan judicial obligatorio garantizará a los acreedores, como mínimo, el importe del principal adeudado, ajustado monetariamente según los índices oficiales de precios, y preverá la liquidación total de la deuda, tras la liquidación del plan de pagos consensual previsto en el

art. 104-A de este Código, en un plazo máximo de 5 (cinco) años, con vencimiento de la primera cuota en un plazo máximo de 180 (ciento ochenta) días, contados a partir de su aprobación judicial, y el saldo restante en cuotas mensuales iguales y sucesivas.

Art. 104-C. Los organismos públicos que forman parte del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor son responsables, concurrente y opcionalmente, de la fase conciliatoria y preventiva del proceso de renegociación de deudas, según lo dispuesto en el art. 104-A de este Código, cuando corresponda, pudiendo el proceso regularse mediante convenios específicos celebrados entre dichos organismos y las entidades acreedoras o sus asociaciones.

1. En caso de conciliación administrativa para prevenir el sobreendeudamiento de un consumidor persona física, los organismos públicos podrán promover, en reclamaciones individuales, una audiencia de conciliación global con todos los acreedores y, en todos los casos, facilitar la elaboración de un plan de pago, preservando el mínimo vital, de conformidad con la reglamentación, bajo la supervisión de estos organismos, sin perjuicio de otras actividades de reeducación financiera aplicables.

2. El acuerdo suscrito con las agencias públicas de protección al consumidor, en caso de sobreendeudamiento de una persona física, deberá incluir la fecha a partir de la cual el consumidor será excluido de las bases de datos y registros de morosos, así como la condición de que se abstenga de conductas que puedan agravar su situación de sobreendeudamiento, especialmente la de incurrir en nuevas deudas

Canadá, *Collection and Debt Settlement Services Act*, R.S.O. 1990, c. C.14¹²⁹, Ley de Servicios de Cobro y Liquidación de Deudas de Ontario (parte pertinente):

Prácticas y métodos prohibidos en el cobro de deudas

21. (1) Ninguna agencia de cobro ni cobrador exigirá ni intentará de otro modo cobrar una deuda a un deudor ni se pondrá en contacto con él de ninguna otra manera antes del sexto día

¹²⁹ <https://www.ontario.ca/laws/statute/90c14>

siguiente al envío de la notificación descrita en el apartado (2), salvo lo permitido en el apartado (3), artículo 21.1 o 21.2.

(2) La notificación será una notificación escrita privada al deudor en la que se contendrá la siguiente información:

1. El nombre del acreedor a quien se debe la deuda y, si es diferente, el nombre del acreedor a quien se debía originalmente la deuda.
2. El tipo de producto financiero o de otro tipo que generó la deuda, descrito con suficiente detalle para distinguir entre los diferentes productos ofrecidos por el mismo acreedor.
3. El importe de la deuda en la fecha de su primer vencimiento y exigibilidad y, si es diferente, el importe adeudado actualmente.
4. La declaración de que la agencia de cobranza proporcionará un desglose del monto actual adeudado, si se solicita.

5. La siguiente declaración obligatoria:

“Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre el monto actual de su deuda o el monto de su deuda cuando venció y fue pagadera por primera vez y, si corresponde, desea un desglose de la diferencia entre esos montos, comuníquese con nuestra oficina al número que figura a continuación, ya que esta información está disponible a pedido”.

6. La identidad de la agencia de cobranza y del cobrador que exige el pago de la deuda.

7. La facultad del organismo de cobranza para exigir el pago de la deuda.

8. La información de que si el deudor notifica a la agencia de cobranza o al cobrador que un método particular de comunicación le ocasiona costos, o si la agencia de cobranza o el cobrador de otra manera se enteran de ese hecho, la agencia de cobranza y el cobrador tienen prohibido contactar o intentar contactar posteriormente al deudor utilizando ese método de comunicación.

9. Los datos de contacto de la agencia de cobros, incluyendo la dirección postal completa y el número de teléfono gratuito, así como, si están disponibles, la dirección de correo electrónico y el número de fax.

(3) No obstante lo dispuesto en el apartado (1), la notificación escrita podrá incluir una demanda de pago.

(4) La notificación escrita podrá enviarse por correo ordinario o por correo electrónico, salvo que el deudor haya revocado su consentimiento para el uso del correo electrónico y haya proporcionado una dirección actual para el correo ordinario.

(5) Si un deudor declara a una agencia de cobros o a un cobrador que no ha recibido la notificación escrita, la agencia o el cobrador la reenviarán a la dirección proporcionada por este, y no se realizará ninguna reclamación de pago ni ningún otro intento de cobro hasta el sexto día siguiente al del reenvío de la notificación.

(6) Una agencia de cobros solo está obligada a reenviar la notificación prevista en el apartado (5) una vez.

(7) Ninguna agencia de cobros informará sobre una deuda a una agencia de informes de consumo hasta que haya transcurrido el plazo a que se refieren los apartados (1) o (5), el que sea posterior.

(8) A pesar de lo dispuesto en el apartado (7), una agencia de cobros podrá informar sobre una deuda a una agencia de informes crediticios si realiza al menos dos intentos, o un número mayor que sea razonable, para localizar la dirección del deudor a la que debe enviar la notificación exigida por el apartado (1), y no logra localizarla.

21.1 (1) A pesar de lo dispuesto en el apartado 21 (1), si una agencia de cobros desconoce la identidad, el domicilio particular o la dirección de correo electrónico del deudor, podrá iniciar una comunicación verbal o por SMS con la persona que se considere deudora antes de enviar la notificación escrita a que se refiere dicho apartado, con el único fin de confirmar dicha información para el envío de la notificación escrita.

(2) Si una agencia de cobranza inicia una comunicación verbal o por mensaje de texto para el propósito descrito en el inciso (1), deberá, durante la comunicación,

- a) proporcionar a la persona sólo los detalles de la deuda a la que se refiere la comunicación que sean necesarios para verificar que la persona es el sujeto de la deuda;
- (b) explicar a la persona que los detalles de la deuda se confirmarán en una notificación escrita;
- (c) explicar que la agencia de cobranza se comunicará nuevamente con la persona después de la notificación escrita para discutir el pago;
- (d) proporcionar a la persona la información de contacto del cobrador y de la agencia de cobranza; y
- (e) Si la comunicación se realiza mediante mensaje de texto, informar a la persona que, si notifica a la agencia de cobros que los mensajes de texto le ocasionan costos, la agencia tiene prohibido contactarla o intentar contactarla posteriormente mediante ese método de comunicación, y le reembolsará cualquier costo incurrido si presenta evidencia de dichos costos de conformidad con los apartados 19.10 (2) y (3).

21.2 A pesar de lo dispuesto en el apartado 21 (1), una agencia de cobros podrá tratar una deuda con un deudor si este realiza una solicitud no solicitada para hacerlo y, en ese caso, podrá tratar la deuda con mayor detalle que el descrito en el apartado 21.1.

21.3 Una agencia de cobros que se comuniquen con un deudor por correo electrónico no podrá negarse posteriormente a aceptar comunicaciones de este por correo electrónico.

21.4 Si una persona notifica a una agencia de cobros o a un cobrador que un determinado método de comunicación le ocasiona gastos, o si la agencia o el cobrador tiene conocimiento de dicho hecho por cualquier otro motivo, no deberá contactar ni intentar contactar posteriormente a la persona mediante dicho método de comunicación.

22. (1) Si un deudor envía a una agencia de cobros o a un cobrador, por medios verificables, como notificación personal, correo certificado, mensajería, fax o correo electrónico, una notificación en la que declare que impugna la deuda y sugiera llevar el asunto a los tribunales, la agencia de cobros o el cobrador no se pondrán en contacto con el deudor ni intentarán hacerlo posteriormente, a menos que este consienta o solicite el contacto.

(2) Si un deudor, su abogado o asistente legal colegiado envía a una agencia de cobros, por medios verificables, como notificación personal, correo certificado, mensajería, fax o correo electrónico, una notificación solicitando que la agencia se comuniquen únicamente con el abogado o asistente legal colegiado del deudor, e indicando su dirección y número de teléfono, la agencia o el cobrador no contactará ni intentará contactar al deudor de ninguna otra manera que no sea a través de su abogado o asistente legal colegiado, a menos que el deudor consienta o solicite el contacto.

(3) Ninguna agencia de cobros ni cobrador se pondrá en contacto ni intentará ponerse en contacto con el cónyuge del deudor, un miembro de la familia o del hogar del deudor, o un pariente, vecino, amigo o conocido del deudor a menos que,

(a) la persona contactada ha garantizado el pago de la deuda y el contrato se refiere a esa garantía;

(b) el deudor ha solicitado a la agencia de cobranza o al cobrador que discuta la deuda con la persona contactada; o

(c) la agencia de cobro o el cobrador no dispone del domicilio, número de teléfono personal ni otros datos de contacto del deudor, y el contacto tiene como único fin obtenerlos.

(4) Ninguna agencia de cobranza ni cobrador deberá comunicarse o intentar comunicarse con el empleador del deudor a menos que,

a) el empleador ha garantizado el pago de la deuda y el contrato se refiere a esa garantía;

- (b) el deudor ha dado a la agencia de cobranza o al cobrador autorización escrita para ponerse en contacto con el empleador del deudor;
- (c) el contacto ocurre sólo una vez y tiene el único propósito de confirmar uno o más de los siguientes datos: empleo, nombre comercial y dirección comercial del deudor; o
- (d) el contrato se refiere a pagos de conformidad con,
 - (i) una asignación de salario otorgada a una cooperativa de crédito en el sentido de la *Ley de Cooperativas de Crédito y Cajas Populares de 2020*, o
 - (ii) una orden o sentencia dictada por un tribunal a favor de la agencia de cobro o del cobrador, o de un acreedor que sea cliente de la agencia de cobro o del cobrador.
- (5) Ninguna agencia de cobro ni cobrador deberá,
 - (a) cobrar o intentar cobrar una deuda de una persona que la agencia de cobranza o el cobrador sabe o razonablemente debería saber que no es responsable de la deuda; o
 - (b) contactar o intentar contactar a una persona con el fin de cobrar una deuda si esta ha informado a la agencia de cobros o al cobrador que no es la persona con la que se pretende contactar, a menos que la agencia o el cobrador tomen previamente todas las precauciones razonables para asegurarse de que la persona sea, de hecho, la persona con la que se pretende contactar.
- (6) Ninguna agencia de cobro o cobrador realizará la conducta descrita en cualquiera de los siguientes párrafos con respecto al deudor, el cónyuge del deudor, un miembro de la familia o del hogar del deudor, un pariente, vecino, amigo o conocido del deudor, el empleador del deudor, una persona que garantizó la deuda o una persona que erróneamente se cree que es el deudor:
 1. Realizar una llamada telefónica o una llamada personal en cualquiera de los siguientes momentos, excepto a solicitud de la persona contactada:
 - i. Un domingo, excepto entre las 13.00 y las 17.00 horas, hora local del lugar donde se realiza el contacto.
 - ii. Cualquier día de la semana, excepto el domingo, entre las 21.00 y las 7.00 horas, hora local del lugar donde se realice el contacto.
 - iii. No obstante lo dispuesto en los incisos i) y ii), en cualquier día festivo enumerado en el apartado (7).
 2. Contactar a la persona más de tres veces en un período de siete días en nombre del mismo acreedor, sujeto a los apartados (8) y (9).
 3. Publicar o amenazar con publicar el incumplimiento del pago del deudor.
 4. Utilizar lenguaje amenazante, profano, intimidante o coercitivo.
 5. Ejercer una presión indebida, excesiva o irrazonable.
 6. Comunicarse de forma o con una frecuencia que constituya acoso.
- 23. (1) Ninguna agencia de cobro ni ningún cobrador amenazará, directa o indirectamente, ni manifestará su intención de iniciar un procedimiento judicial para el cobro de una deuda, a menos que cuente con la autorización escrita del acreedor para iniciar el procedimiento y que este no esté prohibido por ley.
- (2) Ninguna agencia de cobros ni cobrador recomendará a un acreedor el inicio de un procedimiento judicial para el cobro de una deuda, a menos que la agencia o el cobrador notifique previamente al deudor su intención de hacer la recomendación.
- (3) Ninguna agencia de cobranza ni cobrador iniciará un procedimiento legal para el cobro de una deuda,
 - (a) en nombre del acreedor, a menos que la agencia de cobranza o el cobrador tengan la autorización escrita del acreedor para hacerlo; o
 - b) como demandante, a menos que se cumplan las siguientes condiciones:
 - (i) El acreedor ha cedido la deuda a la agencia de cobranza o al cobrador mediante instrumento escrito y a cambio de una contraprestación onerosa, y el acreedor ya no tiene ningún interés en la deuda.

(ii) Si el acreedor inició un procedimiento judicial antes de ceder la deuda, la agencia de cobranza o el cobrador ha notificado por escrito la cesión al deudor.

(iii) Si el acreedor no inició un procedimiento judicial antes de la cesión de la deuda, la agencia de cobro o el cobrador ha notificado por escrito la cesión al deudor y, ya sea por separado o junto con la notificación escrita de la cesión, le ha notificado su intención de iniciar un procedimiento judicial.

(4) Los apartados (1) a (3) no se aplican a una agencia de cobros en lo que respecta al cobro de una deuda que se le debe como acreedora.

24. Ninguna agencia de cobro ni cobrador deberá,

(a) dar a cualquier persona, directa o indirectamente, por implicación o de otro modo, cualquier información falsa o engañosa;

(b) tergiversar ante cualquier persona contactada con respecto a la deuda el propósito del contacto o la identidad del acreedor o de la agencia de cobranza o del cobrador; o

c) utilizar, sin autorización legal, cualquier citación, notificación, demanda u otro documento que declare, sugiera o implique que está autorizado o aprobado por un tribunal de Canadá u otra jurisdicción.

25. (1) Los gastos en que incurra una agencia de cobro o un cobrador para cobrar una deuda, así como los gastos en que incurra un acreedor para contratar a una agencia de cobro o un cobrador, no forman parte de la deuda del deudor, y ninguna agencia de cobro ni cobrador podrá cobrar ni intentar cobrar dichos gastos, con sujeción al apartado (2). Reg. O. 103/06, art. 2.

(2) Una agencia de cobros o un cobrador puede cobrar, como parte de la deuda contraída por un deudor, todos los cargos razonables en que haya incurrido la agencia de cobros o el cobrador con respecto a los cheques deshonrados del deudor si,

a) el acuerdo entre el acreedor y el deudor establece que el deudor es responsable de dichos cargos si el acreedor incurre en ellos y establece el monto del cargo;

b) el acreedor ha proporcionado información al deudor, por cualquier método, de que el deudor es responsable de dichos cargos si el acreedor incurre en ellos y el deudor sabe o debería saber razonablemente de su responsabilidad por dichos cargos y el monto del cargo; o

c) la percepción de dichas tasas esté expresamente permitida por la ley. O. Reg. 103/06, s. 2.

Chile, Ley N° 19.496¹³⁰, Protección del Consumidor, 1997 (Parte pertinente):

Del crédito al consumidor

Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);

b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.

2. Gastos notariales.

3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.

4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.

5. Cualquier otro importe permitido por ley;

¹³⁰ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438>

- d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;
- e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y
- f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza."
- g) Los efectos del incumplimiento del crédito concedido y los efectos procesales del ejercicio de la acción ejecutiva en los casos que corresponda, tales como el embargo, el retiro y remate de bienes, entre otros, de conformidad al reglamento.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b) del inciso anterior.

No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.

El proveedor del crédito deberá realizar siempre a lo menos una gestión útil, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento impago. Si el proveedor no realizara oportunamente dicha gestión, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos indicados en el inciso anterior, se reducirá en 0,2 unidades de fomento.

Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, deberán informar al deudor lo siguiente:

- 1) Individualización de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda;
- 2) Mención precisa del o de los contratos, de su fecha de suscripción, de la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o de aquella en que se incurrió en mora y del monto adeudado;

- 3) En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención expresa, clara y precisa de las tasas aplicadas, del tipo de interés y del período sobre el cual aquéllos recaen;
- 4) En el caso que sean aplicables costos o gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen de conformidad a la ley, así como también de los impuestos, de los gastos notariales, si los hubiere, y de cualquier otro importe permitido por la ley;
- 5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y
- 6) Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial, en especial el requerir el envío por escrito de la información señalada en los numerales precedentes. En caso que el consumidor guarde silencio al respecto, y una vez transcurridos quince días desde que la información fue entregada, la empresa deberá enviársela por escrito.
- 7) El o los medios de contacto para que el consumidor pueda comunicarse, respecto de las actuaciones de cobranza extrajudicial.

En ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial, debiendo indicar expresamente que no se trata de un procedimiento que persiga la ejecución de los bienes del deudor.

El proveedor del crédito o la empresa de cobranza deberán resguardar que la información dispuesta en cumplimiento de los numerales precedentes sólo sea de conocimiento del deudor, evitando cualquier acción que haga pública esta información.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial, cualquiera sea su naturaleza, medio de comunicación o momento en que se realicen, deberán ajustarse a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar.

Se entenderá que no se da cumplimiento a los principios individualizados en el inciso precedente, cuando el proveedor del crédito o la empresa de cobranza efectúe más de un contacto telefónico o visita por semana, con el objeto de poner en conocimiento del deudor la información a que se refiere el inciso sexto. Del mismo modo, se entenderá que no se da cumplimiento a dichos principios cuando, respecto de otras actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas a través de otros medios, tales como correspondencia por correo, mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea, se realicen más de dos gestiones por semana, las que deberán contar con una separación de, al menos, dos días.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de ninguna clase de documento, mensaje o comunicación que sea, aparente ser o haga referencia a un escrito, resolución o actuación judicial de toda especie; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas a la morada del deudor o llamados telefónicos durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.

Los proveedores o las empresas de cobranza deberán registrar, almacenar y mantener disponible el tipo y frecuencia de las gestiones que realicen por cada deudor por un plazo de al menos dos años, contado desde su realización.

Se deberá poner término inmediato a las actuaciones de cobranza extrajudicial una vez emplazado el consumidor en un juicio de cobro o iniciado a su respecto un procedimiento concursal.

En las denuncias, demandas o querellas que se formulen por infracción a las conductas prohibidas en este artículo, el tribunal competente, de oficio o previa solicitud del Servicio o del particular afectado, podrá disponer la suspensión inmediata de las actuaciones de cobranza extrajudicial, cuando los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes.

Colombia, Ley N° 2.300/2003 “Ley Dejen de Fregar”¹³¹ 2003 (Parte pertinente):

ARTÍCULO 1. OBJETO. La presente ley tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

PARÁGRAFO. Las disposiciones aquí señaladas serán aplicadas por todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por tercerización o por cesión de la obligación financiera o crediticia.

ARTÍCULO 2. CANALES AUTORIZADOS. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que ejerzan actividades de cobranza sólo podrán contactar a los consumidores mediante los canales que estos autoricen para tal efecto; los cuales deberán ser informados y socializados previamente por parte de las entidades de cobranza con el fin de que los consumidores elijan cuáles autoriza.

ARTÍCULO 3. HORARIOS Y PERIODICIDAD. Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, este no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día.

Las prácticas de cobranza deberán realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor, dentro del horario de lunes a viernes y de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., y sábados de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos.

PARÁGRAFO. En caso de que el consumidor requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo, deberá manifestarlo expresamente a través de un instrumento distinto al contrato o acto que rige la relación jurídica entre el consumidor y el gestor de cobranza y posterior a la suscripción del mismo.

ARTÍCULO 4. En ningún caso, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las entidades que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación incluyendo a las personas naturales; podrán contactar a las referencias personales o de otra índole. Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará en la misma condición que establece la presente ley.

ARTÍCULO 7. Las entidades que adelanten gestiones de cobranza deberán abstenerse de consultar al consumidor financiero el motivo del incumplimiento de la obligación.

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en este artículo no obsta para que se consulten al deudor alternativas de pago que sean acordes con su situación financiera.

¹³¹ https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/ley_2300_2023.htm

Ecuador, Ley 21/2000. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor 2000¹³² (Parte pertinente):

ARTÍCULO 47 Sistemas de Crédito.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.

El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.

Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera. Este cargo será el único rubro adicional que se cobre. En el caso de la gestión preventiva de recuperación de cartera realizada antes de la fecha de vencimiento no se cobrará valor alguno.

Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el respectivo contrato que el cliente suscriba con la entidad financiera y se aplicarán exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas.

Los gastos de cobranzas se aplicarán únicamente sobre la cuota vencida más antigua en caso de existir más de cuota (sic) vencida en una misma operación de crédito. Los cargos por gestión de cobranza extrajudicial, no se sumarán a la deuda pendiente ni se aplicarán costos financieros sobre ellos.

Las tarifas que cobren las instituciones financieras o cualquier otra persona natural o jurídica por todas las actividades y servicios inherentes a la cobranza judicial o extrajudicial de un crédito vencido, deberán ser previamente acordadas con el prestatario al momento del otorgamiento del crédito. Las tarifas por la cobranza judicial o extrajudicial no podrán superar anualmente el porcentaje determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, que se calculará sobre el valor remanente del capital original del crédito, tomando en cuenta criterios de mercado, montos, tasas, segmentos, plazos, entre otros.

ARTÍCULO 49 Cobranza de Créditos.

En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre.

La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

Las empresas de cobranza contratadas por los proveedores, que realicen gestión de cobro vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, no podrán hacerlo más de una vez al día, mediante el mismo mecanismo, ni en un horario previo a las 7h00 o posterior a las 20h00, ni en fines de semana o feriados, ni desde un número de teléfono no identificable.

Se prohíbe hostigar, intimidar o molestar de manera insistente y repetitiva en contra de un consumidor, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. Para el efecto, se consideran acciones de hostigamiento las siguientes:

- 1) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos inobservando lo dispuesto en este artículo, y;
- 2) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor, codeudor o garantes.

¹³² <https://vlex.ec/vid/ley-21-ley-organica-643461621?utm>

Estados Unidos, *Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA)* Ley de Prácticas Justas de Cobros de Deudas 1977, última actualización 2010¹³³ (Parte pertinente):

805. Comunicación en relación con el cobro de deudas

(a) Comunicación con el consumidor en general

Sin el consentimiento previo del consumidor dado directamente al cobrador de deudas o el permiso expreso de un tribunal de jurisdicción competente, un cobrador de deudas no puede comunicarse con un consumidor en relación con el cobro de ninguna deuda:

(1) En cualquier momento o lugar inusual, o en un momento o lugar que se sepa o deba saberse que es inconveniente para el consumidor. Salvo conocimiento de circunstancias que indiquen lo contrario, el cobrador asumirá que el momento conveniente para comunicarse con el consumidor es después de las 8:00 p. m. del antemeridiano y antes de las 9:00 p. m. del posmeridiano, hora local del domicilio del consumidor.

(2) si el cobrador de deudas sabe que el consumidor está representado por un abogado con respecto a dicha deuda y tiene conocimiento de, o puede determinar fácilmente, el nombre y la dirección de dicho abogado, a menos que el abogado no responda dentro de un período de tiempo razonable a una comunicación del cobrador de deudas o a menos que el abogado consienta en comunicarse directamente con el consumidor; o

(3) en el lugar de trabajo del consumidor si el cobrador de deudas sabe o tiene motivos para saber que el empleador del consumidor prohíbe al consumidor recibir dicha comunicación.

(b) Comunicación con terceros

Salvo lo dispuesto en la sección 1692b de este título, sin el consentimiento previo del consumidor dado directamente al cobrador de deudas, o el permiso expreso de un tribunal de jurisdicción competente, o según sea razonablemente necesario para efectuar un remedio judicial posterior al juicio, un cobrador de deudas no puede comunicarse, en relación con el cobro de cualquier deuda, con ninguna persona que no sea el consumidor, su abogado, una agencia de informes del consumidor si la ley lo permite de otra manera, el acreedor, el abogado del acreedor o el abogado del cobrador de deudas.

(c) Cese de la comunicación

Si un consumidor notifica a un cobrador de deudas por escrito que se niega a pagar una deuda o que desea que el cobrador de deudas cese la comunicación con él, el cobrador de deudas no se comunicará más con el consumidor con respecto a dicha deuda, excepto:

(1) avisar al consumidor que se darán por terminados los esfuerzos adicionales del cobrador de deudas;

(2) notificar al consumidor que el cobrador de deudas o el acreedor puede invocar recursos específicos que normalmente invoca dicho cobrador de deudas o acreedor; o

(3) cuando corresponda, notificar al consumidor que el cobrador de deudas o el acreedor tiene la intención de invocar un remedio específico.

Si dicha notificación del consumidor se realiza por correo, la notificación se considerará completa al recibirse.

806. Acoso o abuso

Un cobrador de deudas no podrá incurrir en ninguna conducta cuya consecuencia natural sea acosar, oprimir o abusar de cualquier persona en relación con el cobro de una deuda. Sin limitar la aplicación general de lo anterior, la siguiente conducta constituye una infracción de esta sección:

(1) El uso o la amenaza del uso de violencia u otros medios delictivos para dañar la persona física, la reputación o la propiedad de cualquier persona.

¹³³ <https://www.ftc.gov/legal-library/browse/rules/fair-debt-collection-practices-act-text>

- (2) El uso de lenguaje obsceno o profano o cuya consecuencia natural sea abusar del oyente o del lector.
- (3) La publicación de una lista de consumidores que presuntamente se niegan a pagar deudas, excepto a una agencia de informes del consumidor o a personas que cumplan con los requisitos de la sección 1681a(f) o 1681b(3) de este título.
- (4) El anuncio de venta de cualquier deuda para coaccionar el pago de la misma.
- (5) Hacer sonar un teléfono o entablar una conversación telefónica con cualquier persona repetida o continuamente con la intención de molestar, abusar o acosar a cualquier persona en el número llamado.
- (6) Salvo lo dispuesto en la sección 1692b de este título, la realización de llamadas telefónicas sin divulgación significativa de la identidad de la persona que llama.

807. Declaraciones falsas o engañosas

Un cobrador de deudas no podrá utilizar ninguna declaración o medio falso, engañoso o confuso en relación con el cobro de ninguna deuda. Sin perjuicio de la aplicación general de lo anterior, la siguiente conducta constituye una infracción de esta sección:

- (1) La falsa representación o implicación de que el cobrador de deudas está avalado por, vinculado por o afiliado con los Estados Unidos o cualquier estado, incluido el uso de cualquier insignia, uniforme o facsímil del mismo.
- (2) La falsa representación de --
 - (A) el carácter, monto o situación legal de cualquier deuda; o
 - (B) cualquier servicio prestado o compensación que pueda recibir legalmente cualquier cobrador de deudas por el cobro de una deuda.
- (3) La falsa representación o implicación de que cualquier individuo es un abogado o que cualquier comunicación proviene de un abogado.
- (4) La representación o implicación de que la falta de pago de cualquier deuda dará lugar al arresto o encarcelamiento de cualquier persona o a la incautación, embargo, embargo o venta de cualquier propiedad o salario de cualquier persona, a menos que dicha acción sea legal y el cobrador de deudas o el acreedor tenga la intención de tomar dicha acción.
- (5) La amenaza de realizar cualquier acción que legalmente no pueda realizarse o que no esté previsto realizar.
- (6) La falsa representación o implicación de que una venta, remisión u otra transferencia de cualquier interés en una deuda causará que el consumidor:
 - (A) perder cualquier reclamación o defensa al pago de la deuda; o
 - (B) estar sujeto a cualquier práctica prohibida por este subcapítulo.
- (7) La falsa representación o implicación de que el consumidor cometió algún delito u otra conducta con el fin de deshonorar al consumidor.
- (8) Comunicar o amenazar con comunicar a cualquier persona información crediticia que se sabe o debería saberse que es falsa, incluida la falta de comunicación de que una deuda en disputa está en disputa.
- (9) El uso o distribución de cualquier comunicación escrita que simule o se represente falsamente como un documento autorizado, emitido o aprobado por cualquier tribunal, funcionario o agencia de los Estados Unidos o cualquier Estado, o que cree una falsa impresión en cuanto a su fuente, autorización o aprobación.
- (10) El uso de cualquier representación falsa o medios engañosos para cobrar o intentar cobrar cualquier deuda u obtener información sobre un consumidor.
- (11) La falta de divulgación en la comunicación escrita inicial con el consumidor y, además, si la comunicación inicial con el consumidor es oral, en esa comunicación oral inicial, que el cobrador de deudas está intentando cobrar una deuda y que cualquier información obtenida se utilizará para ese propósito, y la falta de divulgación en comunicaciones posteriores que la comunicación proviene de un cobrador de deudas, excepto que este párrafo no se aplicará a un alegato formal realizado en relación con una acción legal.

- (12) La falsa representación o implicación de que las cuentas han sido entregadas a compradores inocentes a cambio de un valor.
- (13) La falsa representación o implicación de que los documentos son un proceso legal.
- (14) El uso de cualquier nombre comercial, compañía u organización que no sea el nombre verdadero de la empresa, compañía u organización del cobrador de deudas.
- (15) La falsa representación o implicación de que los documentos no son formularios de proceso legal o no requieren acción por parte del consumidor.
- (16) La falsa representación o implicación de que un cobrador de deudas opera o es empleado por una agencia de informes del consumidor según se define en la sección 1681a(f) de este título.

808. Prácticas desleales

Un cobrador de deudas no podrá emplear medios injustos o abusivos para cobrar o intentar cobrar ninguna deuda. Sin perjuicio de la aplicación general de lo anterior, la siguiente conducta constituye una infracción de esta sección:

- (1) El cobro de cualquier cantidad (incluido cualquier interés, tarifa, cargo o gasto incidental a la obligación principal) a menos que dicha cantidad esté expresamente autorizada por el acuerdo que crea la deuda o permitida por la ley.
- (2) La aceptación por parte de un cobrador de deudas de cualquier persona de un cheque u otro instrumento de pago posfechado por más de cinco días, a menos que dicha persona sea notificada por escrito de la intención del cobrador de deudas de depositar dicho cheque o instrumento no más de diez ni menos de tres días hábiles antes de dicho depósito.
- (3) La solicitud por parte de un cobrador de deudas de cualquier cheque posfechado u otro instrumento de pago posfechado con el propósito de amenazar o instituir un proceso penal.
- (4) Depositar o amenazar con depositar cualquier cheque posfechado u otro instrumento de pago posfechado antes de la fecha que figura en dicho cheque o instrumento.
- (5) Cobrar a cualquier persona por comunicaciones ocultando su verdadero propósito. Dichos cobros incluyen, entre otros, llamadas telefónicas por cobrar y telegramas.
- (6) Tomar o amenazar con tomar cualquier acción no judicial para efectuar la desposesión o inhabilitación de la propiedad si:
 - (A) no existe ningún derecho actual a la posesión de la propiedad reclamada como garantía a través de un interés de seguridad exigible;
 - (B) no existe intención actual de tomar posesión de la propiedad; o
 - (C) la propiedad está exenta por ley de dicha desposesión o inhabilitación.
- (7) Comunicarse con un consumidor en relación a una deuda mediante tarjeta postal.
- (8) Usar cualquier idioma o símbolo, que no sea la dirección del cobrador de deudas, en cualquier sobre al comunicarse con un consumidor por correo o por telegrama, excepto que un cobrador de deudas puede usar su nombre comercial si dicho nombre no indica que está en el negocio de cobro de deudas.

Validación de deudas

- (a) Aviso de deuda; contenido
- Dentro de los cinco días siguientes a la comunicación inicial con un consumidor en relación con el cobro de cualquier deuda, un cobrador de deudas deberá, a menos que la siguiente información esté contenida en la comunicación inicial o el consumidor haya pagado la deuda, enviar al consumidor un aviso escrito que contenga:
- (1) el importe de la deuda;
 - (2) el nombre del acreedor a quien se debe la deuda;
 - (3) una declaración de que, a menos que el consumidor, dentro de los treinta días siguientes a la recepción del aviso, dispute la validez de la deuda, o cualquier parte de ella, el cobrador de deudas asumirá que la deuda es válida;

(4) una declaración de que si el consumidor notifica al cobrador de deudas por escrito dentro del período de treinta días que la deuda, o cualquier parte de ella, está en disputa, el cobrador de deudas obtendrá una verificación de la deuda o una copia de una sentencia contra el consumidor y el cobrador de deudas enviará por correo al consumidor una copia de dicha verificación o sentencia; y

(5) una declaración de que, a solicitud escrita del consumidor dentro del período de treinta días, el cobrador de deudas proporcionará al consumidor el nombre y la dirección del acreedor original, si es diferente del acreedor actual.

(b) Deudas en disputa

Si el consumidor notifica al cobrador de deudas por escrito dentro del período de treinta días descrito en la subsección (a) de esta sección que la deuda, o cualquier parte de esta, está en disputa, o que el consumidor solicita el nombre y la dirección del acreedor original, el cobrador de deudas cesará el cobro de la deuda, o cualquier parte en disputa, hasta que el cobrador de deudas obtenga verificación de la deuda o una copia de una sentencia, o el nombre y la dirección del acreedor original, y el cobrador de deudas le envíe por correo una copia de dicha verificación o sentencia, o el nombre y la dirección del acreedor original. Las actividades de cobro y las comunicaciones que no violen este subcapítulo pueden continuar durante el período de 30 días mencionado en la subsección (a), a menos que el consumidor haya notificado al cobrador de deudas por escrito que la deuda, o cualquier parte de la deuda, está en disputa o que el consumidor solicita el nombre y la dirección del acreedor original. Cualquier actividad de cobro y comunicación durante el período de 30 días no puede eclipsar ni ser incompatible con la divulgación del derecho del consumidor a disputar la deuda o solicitar el nombre y la dirección del acreedor original.

(c) Admisión de responsabilidad

El hecho de que un consumidor no impugne la validez de una deuda conforme a esta sección no podrá ser interpretado por ningún tribunal como una admisión de responsabilidad por parte del consumidor.

(d) Alegatos legales

Una comunicación en forma de alegato formal en una acción civil no se considerará una comunicación inicial para los fines de la subsección (a).

Parte 1006 — PRÁCTICAS DE COBRO DE DEUDAS (REGLAMENTO F)¹³⁴ 2023
Formulario Modelo de Comunicación de Deudas.¹³⁵

¹³⁴ <https://www.consumerfinance.gov/rules-policy/regulations/1006/>

¹³⁵ <https://www.consumerfinance.gov/compliance/compliance-resources/other-applicable-requirements/debt-collection/forms-and-samples/>

North South Group
P.O. Box 123456
Pasadena, CA 91111-2222
(800) 123-4567 de 8am a 8pm EST, lunes a sábado
www.example.com

Para: Persona A
2323 Park Street
Apartment 342
Bethesda, MD 20815
Referencia: 584-345

North South Group es un cobrador de deudas. Estamos tratando de coleccionar una deuda que usted tiene con el Bank of Rockville. Usaremos cualquier información que nos brinde para ayudar a cobrar la deuda.

Nuestra información muestra lo siguiente:

Usted tenía una tarjeta de crédito de la tienda Departamento Main Street, provista por el Bank of Rockville con el número de cuenta 123-456-789.

Hasta el 2 de enero del 2017, usted debía:	\$ 2,234.56
Entre el 2 de enero del 2017 y hoy:	
Se le cobró esta cantidad en interés:	+ \$ 75.00
Se le cobró esta cantidad en cargos:	+ \$ 25.00
Pagó y se le abonó esta cantidad a la deuda:	- \$ 50.00
Monto total de la deuda ahora:	\$ 2,284.56

¿Cómo puede disputar la deuda?

- Llámenos o escribanos antes del 28 de agosto del 2020 para disputar la totalidad o parte de la deuda. Si no lo hace, supondremos que nuestra información es correcta.
- Si nos escribe antes del 28 de agosto del 2020, debemos detener el cobro de cualquier cantidad que dispute hasta que le enviemos información que demuestre que debe la deuda. Debe utilizar el formulario a continuación o escribirnos sin el formulario. También puede incluir documentos que respalden su disputa. Aceptamos disputas electrónicamente en www.example.com/dispute.

¿Qué más puede hacer?

- Escriba para solicitar el nombre y la dirección del acreedor original, si es diferente del acreedor actual. Si escribe antes del 28 de agosto del 2020, debemos detener el cobro hasta que le enviemos esa información. Debe utilizar el formulario a continuación o escribirnos sin el formulario. Aceptamos dichas solicitudes electrónicamente en www.example.com/request.
- Visite www.cfpb.gov/debt-collection para obtener más información sobre sus derechos según la ley federal. Por ejemplo, tiene derecho a detener o limitar la forma en que lo(a) contactemos.
- Contáctenos acerca de sus opciones de pago.

Aviso: Vea al reverso para obtener información importante.



Envíe este formulario a:
North South Group
P.O. Box 123456
Pasadena, CA 91111-2222

Persona A
2323 Park Street
Apartment 342
Bethesda, MD 20815

¿Cómo desea responder?

Marque todo lo que corresponda:

- ☐ Quiero disputar la deuda porque pienso que:
 - ☐ Esta no es mi deuda.
 - ☐ La cantidad es incorrecta.
 - ☐ Otro (por favor describa al reverso o adjunte información adicional).
- ☐ Quiero que me envíe el nombre y la dirección del acreedor original.
- ☐ Adjunto esta cantidad: \$

Haga su cheque a nombre de North South Group. Incluya el número de referencia 584-345.

Finlandia, Ley 513/1999 de Cobro de Deudas. ^{136 137}

Sección 4 Buenas prácticas de cobro de deudas

¹³⁶ https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/1999/513#sec_8

¹³⁷ <https://avi.fi/en/service/individuals/enforcement-and-reporting-violations/wealth-and-assets/debt-collection-agencies>

En el cobro de deudas, no se podrá utilizar ningún procedimiento que sea contrario a las buenas prácticas de cobro o que resulte inapropiado desde la perspectiva del deudor. En este ámbito, los acuerdos de pago deben abordarse con responsabilidad. Además, la Ley de Protección al Consumidor establece disposiciones sobre procedimientos inapropiados desde la perspectiva del consumidor o contrarios a las buenas prácticas de cobro en 2 capítulos y las obligaciones del acreedor frente al consumidor en caso de retraso en el pago en el Capítulo 7, Sección 13 de la Ley de Protección al Consumidor.

En el cobro de deudas, usted no podrá:

- 1)proporciona información falsa o engañosa sobre las consecuencias del impago u otros asuntos relevantes para el deudor;
- 2)causa costes irrazonables o innecesarios o inconvenientes innecesarios al deudor;
- 3)pone en peligro la privacidad del deudor.

No se podrá cobrar una reclamación que haya expirado o haya cesado por cualquier otro motivo.

Sección 4a El derecho del deudor a la información

Previa solicitud, el deudor tiene derecho a recibir del acreedor, gratuitamente, información actualizada sobre el importe total y la justificación de sus deudas, un desglose de las deudas impagadas y sus reembolsos, y un informe sobre la determinación de los intereses y gastos devengados sobre el capital de la deuda. Si el deudor solicita un desglose o informe más de una vez al año, el acreedor tiene derecho a recibir una compensación razonable del deudor por los costes incurridos en su elaboración.

Sección 4b Disputa de responsabilidad

El cobro conforme a esta Ley no podrá continuar si el deudor disputa su obligación de pagar.

El cobro puede continuar a pesar de una disputa si el deudor no presenta una razón para la disputa o solo invoca una razón que claramente no tiene efecto sobre la obligación de pago del deudor.

El cobro de un crédito directamente exigible puede continuar a pesar de una disputa, a menos que el deudor haya presentado un recurso de apelación sustancial a que se refiere el artículo 9 de la Ley de Ejecución de Impuestos y Tasas o haya utilizado otro recurso legal comparable.

Sección 5a Contenido de una reclamación de pago en el cobro de deudas de consumo

La solicitud de pago a que se refiere el apartado 5 anterior deberá contener, al menos:

- 1)el nombre y la dirección del acreedor;
- 2)base de la reclamación;
- 3)un desglose del capital, intereses, intereses moratorios y costes de cobro de la cuenta por cobrar;
- 4)cantidad total requerida;
- 5)a quién, cómo y cuándo debe pagarse el crédito;
- 6)la oportunidad del deudor de presentar observaciones sobre el monto y la base del crédito y el plazo dentro del cual deben presentarse dichas observaciones; si el crédito es directamente exigible, la demanda de pago debe informar al deudor sobre los recursos legales disponibles para el cobro de dicho crédito y la posibilidad de solicitar un aplazamiento del pago;
- 7)a quién deben presentarse las observaciones; si el crédito es de una entidad pública, la demanda de pago también debe indicar claramente los datos de contacto de la unidad de cobranza de la entidad pública o de la persona a quien el deudor puede presentar observaciones respecto del crédito y el cobro.

Si el deudor tiene derecho a solicitar la suspensión del cobro y la transferencia del asunto a cobro judicial según la Sección 4c, la demanda de pago debe indicar este derecho y explicar cómo debe solicitarse la suspensión y cuáles son los efectos legales de la solicitud.

Si el nombre del acreedor es distinto al del contrato u otra transacción en la que se basa la reclamación, la reclamación de pago también debe indicar el nombre original del acreedor. Al cobrar una reclamación transferida, la reclamación de pago también debe indicar el nombre del acreedor original.

Si en la demanda de pago no se indica la base para el cálculo de los intereses, se debe informar al deudor que tiene derecho a recibir una explicación de cómo se determinaron los intereses si lo solicita.

Ley Finlandesa 411/2018 de Registro de Agentes de Cobro de Deudas¹³⁸

Sección 1 Cobro de deudas

En esta Ley, se entiende por actividades de cobro de deudas el cobro de créditos por cuenta de otra persona y el cobro de créditos propios en los casos en que sea evidente que los créditos han sido aceptados únicamente con el propósito de cobro.

Francia, Decreto N° 96-1112 del 18 de diciembre de 1996,¹³⁹ *Pratiques des professionnels du recouvrement amiable de créances*¹⁴⁰ (Parte pertinente):

Art. 1. Las disposiciones del presente decreto se aplican a las personas físicas o jurídicas que, habitual u ocasionalmente, incluso con carácter accesorio, realicen la recuperación amistosa de créditos por cuenta ajena, con excepción de quienes lo hagan en virtud de su estatuto profesional o en el marco de la reglamentación de su profesión.

Art. 3. Las personas mencionadas en el artículo 1 sólo podrán proceder al cobro amistoso después de haber celebrado un acuerdo escrito con el acreedor en el que se les confiera poder para recibir en nombre de éste.

El presente acuerdo especifica en particular:

- 1° La base y el importe de las sumas debidas, con indicación separada de los diferentes elementos de la(s) deuda(s) que se deben cobrar al deudor;
- 2° Las condiciones y términos de la garantía prestada al acreedor contra las consecuencias financieras de la responsabilidad civil incurrida con motivo de la actividad de cobro de deudas;
- 3° Las condiciones para la determinación de la remuneración a pagar por el acreedor;
- 4° Las condiciones de devolución de los fondos cobrados por cuenta del acreedor.

Art. 4. El responsable del cobro amistoso envía al deudor una carta con la siguiente información:

- 1° El nombre o razón social del responsable de la recuperación amistosa, su dirección o domicilio social y la indicación de que realiza actividades de recuperación amistosa;
- 2° El nombre o razón social del acreedor, su dirección o domicilio social;
- 3° La base y el importe de la suma debida en concepto de principal, intereses y demás accesorios, distinguiendo los diferentes elementos de la deuda y excluyendo los gastos que quedan a cargo del acreedor en aplicación del tercer párrafo del artículo 32 de la ley de 9 de julio de 1991 antes citada;
- 4° La indicación de la cantidad debida y las condiciones de pago de la deuda;
- 5° La reproducción de los párrafos terceros y cuarto del artículo 32 de la citada ley de 9 de julio de 1991.

¹³⁸ <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2018/411>

¹³⁹ <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000380917?utm> (Abrogado por Decreto 783/2012)

¹⁴⁰ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/laction-de-la-dgccrf/les-enquetes/pratiques-des-professionnels-du-recouvrement-amiable-de>

Las referencias y la fecha de envío del escrito a que se refiere el párrafo anterior deberán mencionarse al realizar cualquier otra gestión ante el deudor en vistas al cobro amistoso.

Código del Consumidor.¹⁴¹

Artículo L.121-21 Gastos de Cobro

Art. 10. Se prohíbe a un profesional solicitar o cobrar gastos de cobro a un consumidor en condiciones contrarias al segundo párrafo del artículo L. 111-8 del Código de Procedimientos de Ejecución Civil (Con excepción de los derechos de recuperación o cobro proporcional, que podrán imputarse parcialmente a los acreedores en las condiciones establecidas por decreto del Consejo de Estado, los costes de la ejecución forzosa correrán a cargo del deudor, salvo que sea evidente que no eran necesarios en el momento en que se incurrieron. Las controversias serán resueltas por el juez. Los gastos de cobro realizados sin título ejecutivo son responsabilidad del acreedor, salvo que se refieran a un acto cuya ejecución le esté prescrita por ley. Cualquier estipulación en contrario se considerará no escrita, salvo disposición legal en contrario. Sin embargo, el acreedor que pueda probar que las medidas adoptadas para el cobro de su crédito son necesarias, puede pedir al juez de ejecución que deje todo o parte de los gastos así ocasionados a cargo del deudor de mala fe.)

Artículo L132-23

La infracción de la prohibición de cobro de gastos contemplada en el artículo L. 121-21 se castiga con dos años de prisión y una multa de 300.000 euros. El importe de la multa podrá incrementarse, en proporción a los beneficios obtenidos con la infracción, hasta el 10 % de la facturación anual media, calculada sobre la base de las tres últimas cifras de facturación anuales conocidas en la fecha de los hechos.

Código de Procedimientos de Ejecución Civil

TÍTULO II: De la Autoridad Judicial y de las Personas que Contribuyen a la Ejecución y al Cobro de Créditos (Artículos R121-1 a R125-8)

Artículo R124-3

La persona responsable del cobro amistoso solo podrá proceder a ello tras haber firmado un acuerdo escrito con el acreedor en el que se le otorgue la facultad de cobrar en su nombre. Este acuerdo especifica, en particular:

- 1.º La base y el importe de las sumas adeudadas, con una indicación por separado de los diferentes elementos de la(s) deuda(s) que se deben cobrar al deudor;
- 2.º Las condiciones y términos de la garantía otorgada al acreedor contra las consecuencias financieras de la responsabilidad civil incurrida debido a la actividad de cobro de deudas;
- 3.º Las condiciones para determinar la remuneración pagadera por el acreedor;
- 4.º Las condiciones para el reembolso de los fondos cobrados en nombre del acreedor.

Artículo R124-7

Será sancionada con la multa prevista en el artículo 131-13, apartado 5, del Código Penal para las infracciones de quinta clase toda persona que realice la actividad mencionada en el artículo R. 124-1 si:

- 1º El incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo R. 124-2 ;
- 2º Omitir una de las precisiones previstas en el artículo R. 124-4 en la carta dirigida al deudor.

En caso de reincidencia, se aplicará la multa prevista en el mismo párrafo para las reincidencias de quinta clase.

Artículo R124-4

¹⁴¹ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006069565/?utm

El responsable del cobro amistoso envía al deudor una carta con la siguiente información:

- 1° El nombre o razón social del responsable de la recuperación amistosa, su dirección o domicilio social y la indicación de que realiza actividades de recuperación amistosa;
- 2° El nombre o razón social del acreedor, su dirección o domicilio social;
- 3° La base y el importe de la suma debida en concepto de principal, intereses y demás accesorios, distinguiendo los diferentes elementos de la deuda, con exclusión de los gastos que quedan a cargo del acreedor en aplicación del tercer párrafo del artículo L. 111-8 ;
- 4° La indicación de la cantidad debida y las condiciones de pago de la deuda;
- 5° La reproducción de los párrafos segundo y tercero del artículo L. 111-8.

Las referencias y la fecha de envío de la carta mencionadas en el primer párrafo se recuerdan durante cualquier otra gestión ante el deudor con vistas a un cobro amistoso.

Código de Comercio

Artículo D441-5

El importe de la indemnización fija por gastos de cobro prevista en el apartado II del artículo L. 441-10 queda fijado en 40 euros.

Grecia, *Ley 3758/2009 Sociedades de Información al Deudor para reclamaciones vencidas*¹⁴² (Parte pertinente):

Artículo 4 - Principios que rigen la notificación a los deudores de créditos vencidos

1. La actividad general de las Empresas en el mercado se rige por los principios de ética profesional, decencia, honestidad transaccional, honestidad en la comunicación, transparencia, respeto a la personalidad, a la intimidad, a la salud, a la seguridad, al secreto bancario y a la libertad contractual y económica.
2. La intervención de las Sociedades se refiere exclusivamente a informar a los deudores sobre la existencia de sus deudas vencidas con los acreedores y a negociar el plazo, la forma y demás condiciones de pago de las mismas, por orden y en nombre de los acreedores. Se prohíbe a los acreedores celebrar contratos, a los efectos de la presente ley, con Sociedades que no estén inscritas en el Registro del artículo 7 de la presente. No se permite la asignación de una orden de información sobre la misma deuda vencida a más de una Sociedad de Información.
3. Queda prohibido cobrar a las Sociedades, de cualquier forma, las deudas vencidas, así como ceder parte o la totalidad de su actividad en el sentido del apartado 5 del artículo 3, a otra persona física o jurídica.

4. Antes de cualquier notificación, el prestamista deberá confirmar las deudas con el deudor por cualquier medio disponible e identificarlo, así como informarle sobre la transmisión de sus datos a la Compañía, de conformidad con el artículo 11 de la Ley 2472/1997, según corresponda. La comunicación con el deudor deberá realizarse, de conformidad con los principios del apartado 1, en un plazo razonable y con una frecuencia no superior a una vez cada dos días. La comunicación telefónica al lugar de trabajo del deudor solo se realizará si este ha declarado el número de teléfono específico como único número de contacto.

La comunicación telefónica por parte de la Compañía para informar al deudor sobre una reclamación vencida puede realizarse después de diez días desde la fecha de vencimiento, de 9:00 a 20:00 y solo en días hábiles. Los prestamistas proporcionan a las Compañías solo los datos de los deudores necesarios para la comunicación. Las Compañías utilizan los datos de los deudores para los fines para los que fueron transmitidos por el prestamista de acuerdo con esta ley, así como para la defensa de sus derechos ante los tribunales u otras autoridades públicas. Las Compañías tienen prohibido transmitir los datos a terceros, con o sin contraprestación, así como utilizarlos para otros fines. Los terceros, en el sentido de esta ley, también se consideran filiales de las Compañías. La Secretaría General de Consumidores del

¹⁴² <https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/nomos-3758-2009>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social tiene acceso a los datos con el fin de supervisar el cumplimiento de las disposiciones de esta ley, otras autoridades públicas y autoridades judiciales en el contexto del ejercicio de sus poderes legales. A los ficheros que contengan datos de deudores personas jurídicas se aplicarán, mutatis mutandis, las disposiciones del artículo 10 de la Ley 2472/1997 (A' 50) sobre confidencialidad y seguridad del tratamiento.

5. La cesión de la Información por parte del prestamista a la Compañía se realiza por escrito o mediante un soporte de almacenamiento de información permanente, en el sentido del apartado 6 del artículo 3. Las disposiciones del artículo 10 de la Ley 2472/1997 (Boletín Oficial 50 A') sobre confidencialidad y seguridad del tratamiento también son aplicables a la Compañía.

6. El prestamista no podrá ceder una orden de información a los deudores por deudas vencidas que no se ajusten al apartado 4 del artículo 3, o que hayan sido objeto de una normativa o acuerdo en curso de cumplimiento o cuyo plazo de prescripción haya prescrito. No se permite la cesión de una orden de información por créditos vencidos derivados de condiciones generales abusivas en transacciones que hayan sido consideradas abusivas por sentencias judiciales irrevocables, ni por las condiciones a que se refieren las decisiones ministeriales emitidas al amparo del apartado 21 del artículo 10 de la Ley 2251/1994 (Boletín Oficial 191 A'), vigente en cada momento.

7. El deudor no incurre en ningún coste por la cesión de la Información por parte del prestamista a la Compañía.

Artículo 5 - Prácticas desleales y engañosas de las empresas hacia los deudores

Las empresas tienen prohibido realizar prácticas desleales y engañosas hacia los deudores, tales como:

1. La comparecencia, durante la comunicación con el deudor, de sus empleados en cargos que no ostentan, tales como empleados de los prestamistas, abogados o alguaciles.
2. El ejercicio de violencia física, presión psicológica, poniendo en peligro la profesión, los bienes o la vida del deudor o de sus familiares.
3. Mostrar conducta ofensiva o utilizar expresiones ofensivas contra el deudor o sus familiares.
4. La difamación o la amenaza de difamación del deudor en su entorno familiar o laboral.
5. Explotación de circunstancias de debilidad objetiva del deudor.
6. La amenaza de tomar medidas ilegales contra él.
7. Información engañosa del deudor.
8. Las visitas al domicilio o lugar de trabajo del deudor, así como las visitas a otros lugares estrictamente personales, como hospitales.
9. El acoso a sus familiares en el sentido del caso 4.
10. La utilización y presentación engañosa de documentos que creen falsamente la impresión de que son documentos judiciales.
11. Cualquier comunicación que incluya información inexacta sobre las consecuencias del impago.
12. Comunicación relativa a las deudas derivadas de condiciones generales de operaciones que hayan sido declaradas inoponibles por sentencias judiciales irrevocables, así como de las condiciones a que se refieren las resoluciones ministeriales dictadas al amparo del apartado 21 del artículo 10 de la Ley 2251/1994, en lo que corresponda.

Artículo 7 - Registro Mercantil

1. Las empresas están obligadas a inscribirse en el Registro de Información de Empresas de Deudores por Reclamaciones Vencidas (en adelante, el "Registro"), en el que también se harán constar los datos completos de sus representantes legales.

Artículo 8 - Protección de la privacidad

1. Las empresas están obligadas a garantizar la protección de la confidencialidad empresarial y personal. En particular, deben abstenerse de cualquier violación de los datos personales del deudor, en particular de sus datos personales relativos a datos financieros, como números de cuenta, tarjetas de crédito, préstamos al consumo y transacciones electrónicas, en el marco de la legislación aplicable sobre la privacidad y la vida personal del deudor y de las decisiones de las autoridades independientes responsables de su aplicación.
2. Las Empresas están obligadas a registrar el contenido de cada comunicación telefónica con el deudor. El contenido de la grabación no podrá utilizarse en su contra, ni judicial ni extrajudicialmente, y será conservado por las Empresas durante un año a partir de la fecha de la comunicación. Transcurrido ese año, la grabación será destruida, salvo que el deudor solicite su conservación o, tras una reclamación suya, a la Secretaría General de Consumidores. Al inicio de la comunicación, se informa al deudor de que la conversación se está grabando, de la duración de su conservación y de que la grabación se realiza únicamente para salvaguardar sus derechos. Las Empresas están obligadas a proporcionar copias electrónicas de las comunicaciones grabadas con los deudores al propio deudor para los datos que le conciernen, o a la Secretaría General de Consumidores en el contexto de la verificación de las reclamaciones pertinentes o de la inspección de oficio de las Empresas, en el plazo de diez días a partir de la solicitud. El responsable del tratamiento en el sentido del artículo 2, letra g' de la ley 2472/1997 del fichero de este apartado es la Sociedad, que está exenta de la obligación de notificación del artículo 6 de la ley 2472/1997.
3. Se permite la inscripción del apartado 2 cuando las empresas, en el marco de una cesión de los acreedores, procedan a un acuerdo o liquidación de una deuda, tras informar al deudor, para que se utilice como prueba de la operación comercial realizada. En este caso, las empresas están obligadas a notificar al deudor en un plazo de diez días a partir del acta de la liquidación. No se permite la celebración de un acuerdo o liquidación de la forma antes mencionada que empeore la situación del deudor. La comunicación con el deudor y la liquidación con él no implican el reconocimiento de la deuda por parte del deudor.

Holanda / Países Bajos *Kwaliteitseisen screening incassodienstverlening*¹⁴³ Ley de Calidad del Servicio de Cobro de Deudas (Wki)¹⁴⁴

Artículo 3. Registro

1. Existe un registro en el que se inscriben, a petición de los mismos, los prestadores y prestadores de servicios de cobro extrajudicial de deudas que reúnan las condiciones establecidas al efecto en esta Ley.
2. El registro contiene, en su caso, la siguiente información sobre los prestadores y prestadores de servicios de cobro extrajudicial de deudas:
 - a. la fecha de registro y cualquier referencia de registro que le haya sido asignada;
 - b. el nombre o nombres bajo los cuales se realizan u ofrecen actividades de cobro extrajudicial de deudas;
 - c. el nombre y apellidos del prestador o prestador de servicios de cobro extrajudicial de deudas, la dirección donde tenga una oficina, un número de teléfono donde se le pueda localizar y otros datos de contacto;
 - d. el nombre y apellido(s) de los directores;
 - e. una sanción administrativa a que se refieren los artículos 15 y 16, con indicación de si aún no es definitiva una decisión a tal efecto;

¹⁴³ <https://www.justis.nl/producten/screening-incassodienstverlening/kwaliteitseisen-screening-incassodienstverlening>

¹⁴⁴ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2022-186.html>

- f. una suspensión y un levantamiento de una suspensión a que se refiere el artículo 9, con indicación de si aún no es definitiva una decisión a tal efecto;
- h. la cancelación de un registro a que se refieren los artículos 10 y 17, con indicación de si aún no es definitiva una decisión a tal efecto;
- i. la expiración del registro a que se refiere el párrafo quinto.

3. El registro es gestionado por nuestro Ministro. Nuestro Ministro es el responsable del registro, según lo dispuesto en el artículo 4, sección 7, del Reglamento General de Protección de Datos. Nuestro Ministro podrá designar un encargado del tratamiento, según lo dispuesto en el artículo 4, sección 8, del Reglamento General de Protección de Datos.

4. Con el fin de garantizar la calidad de los servicios de cobro de deudas, Nuestro Ministro procesa los datos personales en la medida necesaria para el desempeño de sus funciones y poderes derivados de esta Ley y las disposiciones basadas en ella.

5. Nuestro Ministro deberá, cuando sea aplicable, notificar a todos, al menos mediante un sitio web adecuado:

- a. de los datos a que se refiere el segundo párrafo, letras a), b) y c);
- b. durante una suspensión, del aviso y la fecha en que consta en el registro que se ha suspendido una inscripción, con indicación si aún no es definitiva una decisión a tal efecto;
- c. después de una cancelación en virtud de una decisión que aún no es definitiva, de la notificación y de la fecha en que consta en el registro que se ha cancelado una inscripción, con la indicación de que una decisión a tal efecto aún no es definitiva.

Artículo 4. Prohibición

1. Queda prohibido realizar u ofrecer actividades de cobro extrajudicial de deudas sin registro o con registro suspendido.

2. El primer párrafo no se aplica a:

- a. un funcionario judicial, un funcionario judicial interino, un funcionario judicial candidato y un funcionario judicial asignado, que esté autorizado a realizar actos oficiales en virtud de la Ley de Alguaciles;
- b. un abogado inscrito en el registro de conformidad con la Ley del Colegio de Abogados de los Países Bajos y un abogado según lo mencionado en el artículo 16b de la Ley del Colegio de Abogados de los Países Bajos.

Artículo 11. Uso de nombres y datos de contacto

1. Las actividades de cobro extrajudicial de deudas únicamente se realizan u ofrecen:

- a. bajo un nombre y con referencia a la marca registrada que conste en el registro;
- b. bajo un nombre con el que una persona a la que se refiere el artículo 4, apartado 2, está registrada en el registro de agentes judiciales o en la lista, o, en la medida en que se trate de un abogado a la que se refiere el artículo 16b de la Ley del Colegio de Abogados de los Países Bajos, con una referencia a la que se refiere el artículo 16c de la Ley del Colegio de Abogados de los Países Bajos.

2. Las actividades de cobro extrajudicial de deudas sólo se realizarán u ofrecerán si:

- a. los datos de contacto incluidos en el registro de conformidad con el artículo 3, apartado 2, frase introductoria y letra c), corresponden a la situación real;
- b. el lugar de establecimiento inscrito en el registro de agentes judiciales o los datos de contacto inscritos en el registro corresponden a la situación real.

3. Las actuaciones de cobro extrajudicial de deudas no podrán realizarse por los proveedores o personas a que se refiere el párrafo primero sin que ello sea puesto en conocimiento de los deudores.

Artículo 12. Personal

1. Un proveedor o prestador de servicios de cobro extrajudicial de deudas no empleará a ninguna persona que esté encargada de contactar o gestionar a un deudor o acreedor, a menos que esa persona haya presentado un certificado de buena conducta que no tenga más de tres meses de antigüedad al momento de la presentación.
2. Un proveedor o prestador de servicios de cobro extrajudicial de deudas no empleará a un director cuyo nombre y apellido(s) no consten en el registro.

Artículo 13. Requisitos de calidad

1. El prestador o suministrador de servicios de cobro extrajudicial de deudas deberá garantizar que las personas encargadas de realizar u ofrecer servicios de cobro extrajudicial de deudas, o que gestionen dichos servicios, estén suficientemente cualificadas y mantengan su competencia profesional periódicamente.
2. Un proveedor de servicios de cobro extrajudicial de deudas debe proporcionar al deudor y al acreedor información sobre la estructura de la reclamación de pago de una suma de dinero y especificar con la mayor claridad posible el fundamento de la reclamación, o parte de ella. De este modo, cumple con todas las disposiciones legales aplicables a los servicios de cobro extrajudicial de deudas.
3. Un proveedor o prestador de servicios de cobro extrajudicial de deudas es responsable de tratar correctamente a los deudores y acreedores y de proporcionarles información adecuada.
4. El proveedor o ejecutante de servicios de cobro extrajudicial de deudas es responsable de garantizar que estos servicios y su administración estén debidamente organizados.
5. Un proveedor o prestador de servicios de cobro extrajudicial de deudas dispone de un procedimiento de reclamaciones y está afiliado a un sistema de resolución de disputas.
6. El prestador o prestador de servicios de cobro extrajudicial de deudas deberá dejar constancia por escrito de cómo cumple los requisitos mencionados en los párrafos primero a quinto.
7. Mediante orden administrativa general o en virtud de ella se podrán establecer normas adicionales respecto de los requisitos a que se refieren los párrafos primero a quinto.

Hong Kong, *Guidelines on Licensing Conditions of Money Lenders Licence*¹⁴⁵2019
Directrices sobre las Condiciones de la Licencia de Prestamista de Dinero. Registro Mercantil del Gobierno de la Región Administrativa Especial de Hong Kong (Parte Pertinente):

Prohibición de cobro de honorarios por parte del personal, agentes y terceros designados del licenciario, etc.

17. El licenciario no debe permitir ni autorizar a ninguna persona, ya sea él mismo, su personal, agentes, terceros designados u otras personas que actúen en su nombre, que cobre, recupere, exija o reciba honorarios, cargos, recompensas o contraprestación, cualquiera sea su denominación, de ningún prestatario o posible prestatario por o en relación con la obtención, negociación, obtención o aplicación de un préstamo o para garantizar o asegurar el reembolso de un préstamo.

Condición de licencia 10

- (a) El prestamista de dinero y sus cobradores de deudas no intentarán recuperar deudas, ya sea directa o indirectamente, de nadie a menos que dicha persona esté legalmente en deuda con él.
- (b) El prestamista de dinero tomará todas las medidas posibles para garantizar que los datos personales recopilados en el curso de su negocio estén protegidos contra el acceso no autorizado o accidental, el procesamiento, el borrado u otro uso por parte de cualquier cobrador de deudas, y cumplirá en todo momento con la Ordenanza de Datos Personales

¹⁴⁵https://www.cr.gov.hk/en/publications/docs/Conditions_ML_e_Aug2019.pdf?utm_source=chatgpt.com

(Privacidad), Cap 486, Leyes de Hong Kong, en la recopilación, uso, retención y procesamiento de dicha información o datos personales.

(c) El prestamista de dinero y sus cobradores de deudas no deberán, mientras intentan localizar el paradero de los deudores, acosar a nadie, adoptar prácticas de cobro de deudas ilegales o indebidas.

(d) El prestamista de dinero deberá, en la medida que sea razonablemente posible, mantener y supervisar sistemas y procedimientos adecuados para manejar quejas y/o consultas relacionadas con los préstamos otorgados por él en el curso ordinario de sus negocios y las actividades de cobro de deudas que surjan de ellos.

(e) El prestamista de dinero deberá, en la medida que sea razonablemente posible, mantener registros actualizados y precisos de las actividades de cobro de deudas de sus cobradores de deudas durante la vigencia de la licencia.

51. La condición 10 establece la obligación de los licenciatarios en relación con las actividades de cobro de deudas.

52. Los licenciatarios no deben intentar recuperar deudas de nadie a menos que dicha persona esté legalmente en deuda con ellos.

53. Los licenciatarios deben adoptar todas las medidas posibles para salvaguardar los datos personales recopilados en el curso de sus negocios contra acceso, procesamiento, borrado, pérdida o uso no autorizado o accidental por parte de cualquier cobrador de deudas. 55. Los licenciatarios deberán conservar y mantener registros actualizados de las actividades de cobro de deudas de sus cobradores de deudas.

54. Los licenciatarios no deben adoptar prácticas ilegales o indebidas de cobro de deudas. Asimismo, deben asegurarse de que sus cobradores no adopten prácticas ilegales o indebidas en sus actividades de cobro.

Irlanda, Código de Protección al Consumidor 2012.¹⁴⁶ (Parte pertinente):

8.2 Una entidad regulada debe poner a disposición de los consumidores la siguiente información, incluso en una sección dedicada de cualquier sitio web que opere:

- a) información general para alentar al consumidor personal a hacer frente a los atrasos y exponer los beneficios de hacerlo;
- b) datos de contacto pertinentes de la entidad regulada para la gestión de los atrasos;
- c) detalles sobre los cargos que pueden imponerse a los consumidores personales en mora; y
- d) un enlace al sitio web del Servicio de Asesoramiento Financiero y Presupuesto (MABS)

8.6 Suministro de Información. Si una cuenta permanece en mora 31 días naturales después de su inicio, la entidad regulada deberá informar al consumidor particular y a cualquier avalista del préstamo, en papel o en otro soporte duradero, sobre el estado de la cuenta, en un plazo de tres días hábiles. Esta información deberá incluir lo siguiente:

- a) la fecha en que la cuenta entró en mora;
- b) el número y el importe total de los pagos (incluidos los pagos parciales) no realizados (esta Información no es necesaria para las cuentas de tarjetas de crédito);
- c) el importe de los atrasos hasta la fecha;
- d) el tipo de interés aplicable a los atrasos;
- e) detalles de cualquier cargo en relación con los atrasos que puedan aplicarse;

¹⁴⁶ https://www.centralbank.ie/docs/default-source/regulation/industry-market-sectors/brokers-retail-intermediaries/guidance/updated-2012-code-guidance-document.pdf?sfvrsn=28d0d11d_8

- f) la importancia de que el consumidor personal se relacione con la entidad regulada para abordar los atrasos;
- g) puntos de contacto pertinentes;
- h) las consecuencias del impago continuado, incluido, cuando corresponda, el intercambio de datos relativos a los atrasos del consumidor con la Oficina de Crédito Irlandesa o cualquier otra agencia de referencia crediticia;
- i) si corresponde, cualquier impacto de la falta de pago en otras cuentas que tenga el consumidor personal con esa entidad regulada, incluida la posibilidad de compensación de cuentas, cuando exista la posibilidad de que esto ocurra según los términos y condiciones existentes; y
- j) una declaración de que el consumidor personal puede desear buscar asistencia de MABS y los datos de contacto de la línea de ayuda nacional de MABS y el enlace al sitio web de MABS.

8.13 Comunicaciones. Una entidad regulada debe garantizar que el nivel de contacto y comunicaciones de la entidad regulada, o de cualquier tercero que actúe en su nombre, con un consumidor personal en mora, sea proporcionado y no excesivo.

8.14 Cada mes calendario, una entidad regulada y/o cualquier tercero que actúe en su nombre, no debe iniciar más de tres comunicaciones no solicitadas, por cualquier medio, a un consumidor personal con respecto a atrasos.

Las tres comunicaciones no solicitadas incluyen cualquier comunicación en la que se intenta contactar pero no se logra con el consumidor personal.

India, *Directrices sobre la gestión de riesgos y código de conducta en la externalización de servicios financieros por parte de los bancos 2006*¹⁴⁷ (Parte pertinente):

5.7 Responsabilidades de los agentes de DSA/DMA/recuperación

5.7.1 El Código de Conducta para Agentes de Venta Directa, formulado por la Asociación de Bancos de la India (IBA), podría utilizarse para formular sus propios códigos para Agentes de Venta Directa, Agentes de Marketing Directo y Agentes de Recuperación. Los bancos deben garantizar que los Agentes de Venta Directa, Agentes de Marketing Directo y Agentes de Recuperación estén debidamente capacitados para manejar con cuidado y sensibilidad sus responsabilidades, en particular aspectos como la captación de clientes, el horario de atención, la privacidad de la información del cliente y la comunicación de los términos y condiciones correctos de los productos ofrecidos, etc.

5.7.2 Los agentes de recuperación deben adherirse a las instrucciones vigentes del Código de Prácticas Justas para préstamos (Circular DBOD. Leg. n.º BC.104 /09.07.007 /2002-03, de 5^{de} mayo de 2003), así como a su propio código para el cobro de deudas. Si los bancos no cuentan con su propio código, deben, como mínimo, adoptar el código de la Asociación de Bancos de la India para el cobro de deudas y la recuperación de activos.

Seguridad. Es fundamental que los Agentes de Recuperación se abstengan de realizar acciones que puedan dañar la integridad y la reputación del banco y que respeten la estricta confidencialidad de sus clientes.

5.7.3 El banco y sus agentes no deben recurrir a la intimidación o acoso de ningún tipo, ya sea verbal o físico, contra ninguna persona en sus gestiones de cobro de deudas, incluyendo actos

¹⁴⁷ <https://rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=3148&Mode=0>

destinados a humillar públicamente o invadir la privacidad de los familiares, referentes y amigos de los deudores, realizar llamadas amenazantes y anónimas o hacer representaciones falsas y engañosas.

Japón, Ley de Negocio de Prestamos de Dinero¹⁴⁸, Act. N° 32 - 1983 (Parte Pertinente):

Artículo 20-2. Una persona que se dedica al Negocio de Préstamo de Dinero no debe realizar los siguientes actos con el propósito de recibir el cumplimiento de las reclamaciones bajo un Contrato de Préstamo de los fondos en un depósito o cuenta de ahorros del Deudor, etc., familiares del Deudor, etc., o cualquier otra persona que sea beneficiaria de Beneficios Públicos (es decir, beneficios que, de conformidad con las disposiciones de las leyes y reglamentos, el Estado o las entidades públicas locales soportan o subsidian la totalidad o parte de los costos necesarios para pagar o necesarios para los asuntos relacionados con el servicio de Beneficios Públicos (excluyendo salarios y otros pagos que tienen la naturaleza de una contraprestación) y que no pueden transferirse, usarse como garantías o embargarse de conformidad con las disposiciones de las leyes y reglamentos; lo mismo aplica en adelante) (en adelante, las personas se denominarán colectivamente "Beneficiarios Especificados" en este Artículo) cuando esos Beneficios Públicos se paguen a esa cuenta:

- (i) actos de solicitar a un Beneficiario Específico que entregue o proporcione su Libreta de Depósito, etc. (es decir, una libreta o tarjeta utilizada para retiros con la cuenta de depósito o ahorros pertinente, la información necesaria para el retiro o pago de la cuenta de depósito o ahorros pertinente, y cualquiera de aquellas cosas necesarias para el retiro o pago de la cuenta de depósito o ahorros pertinente según lo dispuesto por una Orden del Gabinete, o documentos u otros materiales incluyendo un certificado de pensión que pruebe que el Beneficiario Específico tiene derecho a recibir Beneficios Públicos) y retenerlos; o
- (ii) actos de solicitar a un Beneficiario Especificado que confíe los retiros de la cuenta de depósito o de ahorro y el cumplimiento de las reclamaciones pertinentes con el dinero retirado a la institución financiera donde se encuentra la cuenta de depósito o de ahorro pertinente.

Restricciones a los actos de cobro

Artículo 21. (1) Las personas que se dedican al negocio de préstamo de dinero o las personas a quienes una persona que se dedica al negocio de préstamo de dinero o cualquier otra persona les ha encomendado el cobro de reclamaciones en virtud del contrato de préstamo perteneciente a las personas que se dedican al negocio de préstamo de dinero, en el cobro de reclamaciones en virtud del contrato de préstamo, intimidar a las personas, no deben actuar de ninguna de las siguientes maneras, ni actuar de ninguna manera que pueda perjudicar la tranquilidad de la vida personal o las operaciones comerciales de una persona:

- (i) telefonar al Obligado, etc., transmitir un mensaje mediante un fax o visitar la residencia del Obligado, etc., durante horas que se consideren claramente inapropiadas en términos de las normas sociales generales previstas en una Orden del Gabinete, sin ningún motivo justificable;
- (ii) cuando el Obligado, etc. ha hecho una solicitud sobre el momento del cumplimiento o sobre el contacto hacia o desde ese Obligado, el acto de llamar por teléfono al Obligado, etc., transmitir un mensaje mediante un fax o visitar la residencia del Obligado, etc. en horas distintas a las previstas por una Orden del Gabinete según lo prescrito en el punto anterior, sin motivos justificables tales como que la solicitud pertinente no se considera razonable en términos de las normas sociales generales;

¹⁴⁸ https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3224/en?utm_source=chatgpt.com

- (iii) telefonar al Obligado, etc. a su lugar de trabajo o a un lugar distinto de su residencia, enviarle un telegrama o transmitirle un mensaje mediante un fax, o visitar el lugar de trabajo o un lugar distinto de la residencia del Obligado, etc., sin motivos justificables;
 - (iv) no abandonar el domicilio o lugar de trabajo del Obligado, etc. o cualquier otro lugar donde el Prestamista haya visitado al Obligado, etc., a pesar de que el Obligado, etc. haya indicado que desearía que el Prestamista abandone ese lugar;
 - (v) revelar hechos relativos a los préstamos de un Obligado, etc. o cualquier otro hecho relativo a la vida personal del Obligado, etc. a personas distintas del Obligado, etc. mediante la colocación de un cartel, valla publicitaria o cualquier otro medio;
 - (vi) solicitar que un Obligado, etc. recaude fondos para el cumplimiento de sus obligaciones bajo el Contrato de Préstamo tomando dinero prestado de personas distintas del Obligado, etc. o cualquier otro medio similar;
 - (vii) solicitar que personas distintas del Obligado, etc. realicen el cumplimiento de las obligaciones en nombre del Obligado, etc.;
 - (viii) seguir solicitando que personas distintas del Obligado, etc. cooperen en el cobro de reclamaciones, aunque las personas pertinentes se hayan negado a informar al Prestamista de Dinero sobre la residencia o dirección de contacto del Obligado, etc. o se hayan negado a realizar cualquier otro acto en cooperación con el Prestamista de Dinero en el cobro de reclamaciones;
 - (ix) solicitar al Deudor, etc., el cumplimiento de sus obligaciones llamando, enviando un telegrama, transmitiendo un mensaje mediante un fax o visitando al Deudor, etc., sin motivos justificables y a pesar de que el Deudor, etc. haya encomendado la gestión de las obligaciones en virtud del Contrato de Préstamo a un abogado o corporación de profesionales jurídicos o a un escribano judicial o corporación de escribanos judiciales (en adelante, colectivamente denominados "Abogado, etc." en este punto), o a pesar de que el Deudor, etc. haya iniciado los trámites para un caso civil en el tribunal necesario para la gestión y el Prestamista haya recibido notificación a tal efecto por escrito de su Abogado, etc. o del tribunal, y continúe solicitando el cumplimiento de las obligaciones pertinentes de cualquiera de las maneras mencionadas, aunque el Deudor, etc. haya solicitado al Prestamista que no exija directamente el cumplimiento; y
 - (x) informar al Obligado, etc. que el Prestamista tiene la intención de utilizar cualquiera de las palabras o realizar cualquiera de los hechos establecidos en los puntos anteriores (excluyendo el punto (vi)).
- (2) Las personas que se dedican al negocio de préstamos de dinero o las personas a quienes las personas que se dedican al negocio de préstamos de dinero o cualquier otra persona les han encomendado el cobro de reclamaciones en virtud del Contrato de Préstamo de una persona que se dedica al negocio de préstamos de dinero, cuando tengan la intención de enviar documentos o registros electrónicos o magnéticos en lugar de los documentos al Obligado, etc. para exigir el pago del mismo, deben tener los siguientes asuntos contenidos o registrados en los mismos, de conformidad con las disposiciones de una Orden del Gabinete:
- (i) el nombre comercial, nombre, dirección y número de teléfono de la persona que se dedica al Negocio de Préstamo de Dinero;
 - (ii) el nombre de la persona que envía los documentos o el registro electrónico o magnético correspondiente;
 - (iii) la fecha del contrato;
 - (iv) el monto del Préstamo;
 - (v) la tasa de interés del préstamo;
 - (vi) la fecha de vencimiento del cumplimiento de las reclamaciones relativas a demandas de pago;
 - (vii) el monto del pago exigido; y
 - (viii) además de lo enumerado en los artículos anteriores, los asuntos especificados por una Orden del Gabinete.

(3) Además de lo dispuesto en el párrafo anterior, las personas que se dedican al negocio de préstamo de dinero o las personas a quienes una persona que se dedica al negocio de préstamo de dinero o cualquier otra persona les ha encomendado el cobro de reclamaciones en virtud del contrato de préstamo de una persona que se dedica al negocio de préstamo de dinero, para cobrar reclamaciones en virtud del contrato de préstamo y en respuesta a una solicitud de la contraparte del contrato de préstamo, deben revelar el nombre comercial y el nombre de la persona que se dedica al negocio de préstamo de dinero, el nombre de la persona que realiza el cobro de reclamaciones y otros asuntos previstos por una orden de la Oficina del Gabinete a la contraparte mediante los métodos especificados por una orden de la Oficina del Gabinete.

(Devolución de escrituras de reclamación)

Artículo 22. Si un prestamista ha recibido el cumplimiento total de los créditos bajo el contrato de préstamo y tiene títulos de crédito sobre los créditos, el prestamista debe devolverlos sin demora a la persona que ha realizado el cumplimiento.

Artículo 24. (3) Cuando un Prestamista pretenda ceder créditos en virtud de un contrato de préstamo o encomendar su cobro (en adelante, colectivamente, "Cesión de Créditos") y sepa o pueda saber que la otra parte de la cesión o encomienda se encuentra en la categoría de una persona incluida en cualquiera de los siguientes puntos (en adelante, "Persona con Limitación para el Cobro de Créditos" en este párrafo), o sepa o pueda saber que una Persona con Limitación para el Cobro de Créditos aceptará la Cesión de Créditos después de la primera Cesión de Créditos, el Prestamista no deberá realizar la Cesión de Créditos:

(i) un miembro de un grupo de delincuencia organizada, etc.;

(ii) una corporación u otra organización cuyas operaciones estén controladas por un miembro de un grupo del crimen organizado, etc., o los miembros de la corporación u otra organización pertinente; y

(iii) una persona que claramente es probable que viole las disposiciones del Artículo 21, párrafo (1) (incluidos los casos en que se aplica mutatis mutandis de conformidad con el párrafo anterior) o que cometa un delito prescrito en el Código Penal o la Ley sobre el castigo de la violencia y otros actos en el curso del cobro de reclamaciones en virtud del Contrato de Préstamo.

(4) Cuando un Prestamista de Dinero ha hecho una Cesión, etc. de los Reclamos bajo el Contrato de Préstamo a una persona con la que tiene una relación cercana según lo dispuesto por una Orden del Gabinete, un Prestamista de Dinero debe ejercer la debida diligencia para evitar que la otra parte viole las disposiciones del Artículo 21, párrafo (1) (incluidos los casos en los que se aplica mutatis mutandis de conformidad con el párrafo (2)) o cometa un delito prescrito en el Código Penal o la Ley sobre el Castigo de la Violencia y Otros Actos en el curso del cobro de reclamos.

Artículo 24-6-4. (x) cuando un Operador de Negocio de Garantía que ha adquirido el Derecho a Reembolso Perteneciente a una Garantía, etc. y que tiene una relación cercana con el Prestamista de Dinero según lo dispuesto por una Orden del Gabinete ha violado las disposiciones del Artículo 21, párrafo (1) según se aplica mutatis mutandis de conformidad con el Artículo 24-2, párrafo (2) o ha cometido un delito establecido en las disposiciones del Código Penal o la Ley sobre el Castigo de la Violencia y Otros Actos en el curso de la realización del cobro con respecto al Derecho a Reembolso Perteneciente a la Garantía, etc., y cuando el Prestamista de Dinero no ha podido demostrar que ha ejercido la debida diligencia para evitar que la persona relevante realice ese acto;

(xi) cuando una Persona Encargada de la Ejecución que ha adquirido el Derecho al Reembolso Perteneciente a la Ejecución en virtud de la Encomienda y que tiene una relación cercana con el Prestamista de Dinero según lo dispuesto por una Orden del Gabinete ha violado las

disposiciones del Artículo 21, párrafo (1) según se aplica mutatis mutandis de conformidad con el Artículo 24-3, párrafo (2) o ha cometido un delito establecido en las disposiciones del Código Penal o la Ley sobre el Castigo de la Violencia y Otros Actos en el curso de la realización de la cobranza con respecto al Derecho al Reembolso Perteneciente a la Ejecución en virtud de la Encomienda, y cuando el Prestamista de Dinero no ha podido demostrar que ha ejercido la debida diligencia para evitar que la persona en cuestión realice ese acto; y
(xii) más allá de lo enumerado en el inciso (ii), cuando el prestamista haya violado las disposiciones de la Ley que regula la recepción de contribuciones, la recepción de depósitos y las tasas de interés o la Ley sobre la prevención de actos injustos por parte de miembros de grupos del crimen organizado (excluyendo las disposiciones del artículo 32-3, párrafo (7) y el artículo 32-11, párrafo (1) de esa Ley).

Noruega, *The Debt Collection Act (Inkassoloven)*¹⁴⁹ Ley de Cobro de Deudas y Otras Reclamaciones Monetarias Vencidas, 1988 (Parte pertinente):

4. Condiciones para el ejercicio de las actividades de cobro de deudas

Las actividades de cobro de deudas sólo podrán ser realizadas por empresas que se encuentren inscritas en el Registro de Empresas Comerciales y cuenten con licencia, salvo disposición en contrario de los párrafos tercero a quinto.

La autorización de cobro se limitará al cobro de deudas vencidas de terceros o a la adquisición y cobro propio de deudas vencidas. Una sociedad de responsabilidad limitada autorizada para el cobro comercial o continuo de deudas vencidas de terceros debe ser suficiente, es decir, el valor de sus activos debe superar su pasivo total.

8. Buenas prácticas de cobro de deudas

Las actividades de cobro de deudas deben llevarse a cabo de acuerdo con las buenas prácticas de cobro. Esto también aplica al cobro ocasional de deudas ajenas y al cobro de reclamaciones monetarias propias.

Es contrario a las buenas prácticas de cobro de deudas utilizar métodos de cobro de deudas que expongan a alguien a presiones, daños o inconvenientes irrazonables.

9. Aviso de cobro de deudas y plazo de pago

Antes de que un cobrador de deudas pueda implementar medidas de cobro, el reclamante o el cobrador de deudas deben

- a. después de que la reclamación haya vencido, haber enviado al deudor un aviso escrito de que se iniciará el cobro de la deuda , y
- b. en el requerimiento, haber dado al deudor un plazo de pago que debía haber expirado sin que se hubiera pagado el importe.

El plazo de pago previsto en el primer párrafo será de al menos 14 días a partir del envío de la notificación. El pago se considerará efectuado dentro del plazo si el banco recibe la orden de pago antes de su vencimiento.

10. Solicitud de pago

Cuando se reciba una reclamación para su cobro y haya vencido el plazo de pago establecido en la notificación de cobro, de conformidad con el artículo 9 , el cobrador deberá enviar al deudor una solicitud por escrito (solicitud de pago) para que pague o se oponga a la reclamación en un plazo mínimo de 14 días. El artículo 9, segundo párrafo, se aplica en consecuencia. Las circunstancias que generen dudas sobre la legitimidad de la reclamación se considerarán antes de enviar la solicitud de pago.

¹⁴⁹ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1988-05-13-26?q=inkasso>

La solicitud de pago debe indicar

- a. el nombre del reclamante,
- b. a qué se aplica la reclamación,
- c. la cuantía de la reclamación, con una exposición separada de la reclamación principal y de las reclamaciones adicionales, como las reclamaciones por intereses de demora y la compensación por costes de cobro,
- d. ¿Qué tipo de interés de demora se ha utilizado y la fecha a partir de la cual se ha calculado el interés de demora?
- e. que la falta de pago puede dar lugar a costes adicionales para el deudor y al cobro judicial,
- y
- f. el derecho a exigir el tratamiento de junta de conformidad con la Sección 22, si el crédito es cobrado por una empresa que realiza actividades de cobro de deudas de conformidad con una licencia de conformidad con la Sección 5, primer o tercer párrafo.

La información completa mencionada en las letras c) y d) del segundo párrafo no es necesaria si el cálculo de la reclamación es particularmente extenso. No obstante, siempre debe indicarse el total de la reclamación y debe indicarse que se proporcionará una lista completa si se solicita.

15. Deber de información del cobrador de deudas

El cobrador de deudas mantendrá al acreedor informado sobre el progreso del proceso de cobro. Una vez finalizada la tarea, el cobrador entregará al acreedor una declaración escrita que indique los cargos, los pagos y la remuneración exigida por el trabajo y los costos.

30. Autoridad de concesión y supervisión

La supervisión de las actividades de cobro de deudas realizadas de conformidad con una licencia de cobro de deudas de conformidad con la Sección 5 la lleva a cabo la Autoridad de Supervisión Financiera de Noruega de conformidad con la Ley de Supervisión Financiera.

La Autoridad de Supervisión Financiera concede y revoca permisos de cobro de deudas,

Paraguay, Resolución 764/2025¹⁵⁰ Guía Práctica para la Gestión de Cobranzas, 2025

V.PRINCIPIOS RECTORES

1.Respeto al Consumidor

1.1.Tratar al consumidor con dignidad y respeto: Las empresas y proveedores deben considerar al consumidor como un individuo con derechos que deben ser respetados en todo momento. No deben ser sometidos a trato despectivo, humillante ni discriminatorio. El respeto implica reconocer la autonomía del consumidor, escuchar sus preocupaciones, responder adecuadamente a sus preguntas y garantizar que las interacciones se den en un marco de cortesía, sin prejuicios ni trato desigual.

1.2.Evitar prácticas abusivas o coercitivas: Las prácticas abusivas o coercitivas son aquellas que buscan presionar o forzar al consumidor a tomar decisiones o aceptar condiciones que no son justas ni equitativas. Esto incluye métodos de venta agresivos, como la intimidación, el acoso o la manipulación emocional, así como el uso de información engañosa o el establecimiento de cláusulas desleales en contratos. Las empresas deben actuar con transparencia y honestidad, permitiendo que los consumidores tomen decisiones informadas sin sentir que están siendo forzados o engañado.

2.1. Horarios de Comunicación Comercial: Las comunicaciones comerciales relacionadas con la gestión de cobranzas, independientemente del medio utilizado, podrán realizarse únicamente en días hábiles y sábados, en los siguientes horarios:

¹⁵⁰ <https://www.gacetaoficial.gov.py/index/getDocumento/92586>

Lunes a viernes entre las 08:00 y las 18:00 horas

Sábados de 08:00 a 12:00 horas

2.2. Exclusividad de Reclamos al Consumidor: Los reclamos por deudas deberán ser dirigidos exclusivamente al consumidor deudor, ya sea por vía telefónica o mediante otros medios de comunicación, sin involucrar a terceros en el proceso, como ser a sus referencias personales, familiares o a su lugar de trabajo y otros.

2.3. Prohibición de Cargos Arbitrarios: Se podrá considerar una práctica abusiva imponer al consumidor sumas de dinero fijadas de manera arbitraria por los proveedores en concepto de reclamos por deuda, ya sea mediante llamadas telefónicas o cualquier otro medio comúnmente utilizado, que no se encuentren vigentes en el Central del Paraguay, y de acuerdo a los tarifarios de precios actuales de comisiones, cargos y penalidades debidamente informado al cliente.

2.4. Periodicidad y Frecuencia de Contacto: En relación con la periodicidad o frecuencia de contacto, ya sea para realizar seguimiento o por la falta de comunicación, se recomienda evitar que la reiteración de intentos sea considerada excesiva o como hostigamiento. Se exhorta a la entidad acreedora y/o su agente de cobranzas a no realizar más de tres (3) intentos de contacto por semana, en caso de no obtener atención o respuesta del consumidor deudor, independientemente del medio utilizado (llamadas telefónicas, mensajes, correos electrónicos u otros).

2.5. Limitación de intentos tras respuesta del Consumidor: Sí el consumidor responde a alguna de las comunicaciones, se recomienda que la entidad acreedora y/o su agente solo realice un (1) intento adicional de contacto durante el mismo día.

2.6. Recordatorio de Pago: Es recomendable que el recordatorio incluya detalles sobre los intereses moratorios o punitivos aplicables por mora y las consecuencias del incumplimiento, considerando los siguientes puntos:

- a) Establecer un plazo para que el consumidor pueda regularizar su situación,
- b) Acuerdo de pago, en el caso de que el consumidor se ponga en contacto y manifieste su voluntad de saldar la deuda, se podrá establecer un acuerdo de pago, el cual deberá ser formalizado por escrito, especificando el nuevo plazo o las condiciones de pago.

V. Comunicación en caso de cesión de créditos por parte del acreedor principal:

7.2. El Artículo 528 del Código Civil, prevé que el acreedor principal indefectiblemente deberá notificar de manera fehaciente al deudor sobre la cesión de crédito. Se recomienda que la notificación sea realizada por el medio de comunicación o contacto declarado por el cliente, pudiendo ser: mensaje de texto, llamadas telefónica, correo electrónico, notificación física o de manera personal. y se exhorta a incluir los siguientes datos:

- a) La identificación de la deuda objeto de cesión, especificando el monto, fecha de vencimiento y las condiciones generales.
- b) El nombre y datos, de contacto del nuevo acreedor (cesionario).
- e) La fecha de la cesión de la deuda y la confirmación de que dicha cesión ha sido formalizada conforme a la normativa aplicable.
- d) La advertencia de que, en caso de no efectuar el pago a la nueva parte, se procederá a la acción judicial pertinente.

VI. El representante del proveedor debe identificarse claramente al establecer contacto con el consumidor, asegurando transparencia en la comunicación.

Debe explicarse claramente el motivo del contacto, proporcionando información precisa sobre el monto adeudado y cualquier otro detalle relevante.

Negociación:

Ofrecer opciones flexibles para el pago, como cuotas o planes personalizados, que se adapten a las necesidades del consumidor.

Escuchar las preocupaciones del consumidor y trabajar conjuntamente para encontrar soluciones que sean beneficiosas para ambas partes.

Comunicación:

Utilizar un lenguaje claro, comprensible y asegurarse de que toda la información proporcionada sea precisa y transparente .

Evitar términos técnicos o legales que puedan confundir al consumidor.

Seguimiento:

Mantener un registro detallado de todas las interacciones con el consumidor.

Perú, Ley N° 30.200¹⁵¹, Código de Protección y Defensa del Consumidor 2014 (Parte pertinente):

Capítulo III Métodos abusivos en el cobro Artículo

61.- Procedimientos de cobranza El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
- d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
- f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
- g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
- h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.

Reino Unido (La normativa sobre la actividad de la cobranza extrajudicial de deudas está regulada en diversas leyes) *Administration of Justice Act 1970*¹⁵²

Parte V Disposiciones Varias

¹⁵¹ <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1837776/C%C3%B3digo%20Protecci%C3%B3n%20Consumidor%202020.pdf>

¹⁵² <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1970/31>

40. Castigo por acoso ilícito a deudores.

(1) Comete delito quien, con el fin de coaccionar a otra persona para que pague el dinero que le reclama como deuda en virtud de un contrato,:

(a) la hostiga con exigencias de pago que, por su frecuencia, la forma o la ocasión de presentarlas, o por cualquier amenaza o publicidad que las acompañe, tienen por objeto someterla a alarma, angustia o humillación, a él o a los miembros de su familia o hogar;

(b) declara falsamente, en relación con el dinero reclamado, que se le incoa un proceso penal por falta de pago;

(c) se declara falsamente autorizado para reclamar o exigir el pago; o

(d) emite un documento que falsamente declara como de carácter oficial o que pretende tener carácter oficial a sabiendas de que no lo tiene.

(2) Una persona puede ser culpable de un delito en virtud del apartado (1)(a) anterior si se confabula con otros para llevar a cabo la acción descrita en dicho párrafo, aun cuando su propia conducta no constituya acoso.

(3) El apartado (1)(a) anterior no se aplica a ninguna acción realizada por una persona que sea razonable (y por lo demás permisible por ley) con el fin de:

(a) asegurar el cumplimiento de una obligación que le corresponde, o que cree que le corresponde, a sí misma o a las personas para las que actúa, o protegerse a sí misma o a las personas para las que actúa de pérdidas futuras; o

(b) exigir el cumplimiento de cualquier responsabilidad mediante un proceso legal.

(3A) El apartado (1) anterior no se aplica a ninguna acción realizada por una persona a otra en circunstancias en las que dicha acción constituya una práctica comercial en el sentido del Capítulo 1 de la Parte 4 de la Ley de Mercados Digitales, Competencia y Consumidores de 2024 y la otra persona sea un consumidor en relación con dicha práctica.

(4) La persona declarada culpable de un delito contemplado en este artículo será sancionada, en sentencia sumaria, con una multa no superior al [nivel 5 de la escala estándar].

*Consumer Credit Act 1974*¹⁵³ (31/07/1974)

26. Conducta empresarial

Se podrán establecer reglamentos que regulen la conducta del licenciario en su negocio, y podrán especificar, en particular:

(a) los libros y demás registros que deberá llevar, y

(b) la información que deberá proporcionar a las personas con las que hace negocios o pretende hacerlo, y la forma en que deberá proporcionarse.

46. Publicidad falsa o engañosa

(1) Si un anuncio al que se aplica esta parte transmite información que, en un aspecto sustancial, es falsa o engañosa, el anunciante comete un delito.

(2) La información que declare o insinúe una intención del anunciante que este no conoce es falsa.

49. Prohibición de solicitar acuerdos entre deudores y acreedores fuera de establecimientos comerciales

(1) Constituye un delito solicitar acuerdos entre deudores y acreedores fuera de establecimientos comerciales.

¹⁵³ <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1974/39/contents>

(2) También constituye un delito solicitar la firma de un acuerdo entre deudores y acreedores durante una visita realizada en respuesta a una solicitud previa, cuando:

(a) la solicitud no se presentó por escrito y no estuvo firmada por o en nombre de la persona que la realizó, y

(b) si no se hubiera solicitado la visita, la solicitud habría constituido una solicitud de un acuerdo entre deudores y acreedores fuera de establecimientos comerciales.

(3) Los apartados (1) y (2) no se aplican a la solicitud de un acuerdo que permita al deudor sobregirar una cuenta corriente de cualquier tipo mantenida con el acreedor, cuando:

(a) el Director haya determinado que las cuentas corrientes de esa descripción mantenidas con el acreedor están excluidas de los apartados (1) y (2), y

(b) el deudor ya mantenga una cuenta con el acreedor (sea o no una cuenta corriente).

(4) Una determinación en virtud del apartado (3)(a)

(a) podrá estar sujeta a las condiciones que el Director considere adecuadas, y

(b) se realizará únicamente cuando el Director considere que no es contraria a los intereses de los deudores.

(5) Si la solicitud se realiza incumpliendo una condición impuesta en virtud del apartado (4)(a), la determinación en virtud del apartado (3)(a) no le será aplicable.

63. Obligación de proporcionar copia del contrato formalizado

(1) Si el contrato no formalizado se presenta personalmente al deudor o arrendatario para su firma, y al firmarlo, el documento adquiere la condición de contrato formalizado, se le deberá entregar en el acto una copia del contrato formalizado y de cualquier otro documento mencionado en él.

(2) Se deberá entregar al deudor o arrendatario una copia del contrato formalizado y de cualquier otro documento mencionado en él dentro de los siete días siguientes a su celebración

Consecuencias de la ejecución indebida

(1) Un contrato regulado ejecutado indebidamente solo es oponible al deudor o al arrendatario mediante orden judicial.

(2) La retoma de los bienes o terrenos a los que se refiere un contrato regulado constituye una ejecución del contrato.

77. Obligación de informar al deudor en virtud de un contrato de crédito a tanto alzado.

(1) El acreedor, en virtud de un contrato regulado de crédito a tanto alzado, dentro del plazo prescrito tras recibir una solicitud escrita a tal efecto del deudor y el pago de una comisión de, deberá entregar al deudor una copia del contrato suscrito (si lo hubiere) y de cualquier otro documento mencionado en él, junto con una declaración firmada por el acreedor o en su nombre que indique, según la información a la que le sea posible remitirse, lo siguiente:

(a) la suma total pagada por el deudor en virtud del contrato;

(b) la suma total que el deudor ha devenido pagadera en virtud del contrato pero que permanece impaga, y las diversas cantidades que la componen, con la fecha de vencimiento de cada una; y

(c) la suma total que el deudor deberá pagar en virtud del contrato, y las diversas cantidades que la componen, con la fecha de vencimiento de cada una o el modo de determinarla.

(2) Si el acreedor no posee información suficiente para determinar los importes y las fechas mencionados en el apartado (1)(c), se considerará que cumple con dicho párrafo si su declaración en virtud del apartado (1) proporciona la base sobre la cual, en virtud del acuerdo regulado, corresponde determinarlos.

(2A) El apartado (2B) se aplica si el acuerdo regulado es un plan de acuerdo verde (en el sentido del artículo 1 de la Ley de Energía de 2011).

(2B) La obligación impuesta al acreedor por el apartado (1) podrá ser cumplida por otra persona que actúe en nombre del acreedor.

(3) El apartado (1) no se aplica a:

(a) un acuerdo en virtud del cual el deudor no deba, ni deba ni pueda deber, ninguna suma, o
(b) una solicitud presentada menos de un mes después de que se cumpliera una solicitud anterior en virtud de dicho apartado relacionada con el mismo acuerdo.

(4) Si el acreedor en virtud de un acuerdo incumple el apartado (1):

(a) no tiene derecho, mientras persista el incumplimiento, a exigir el cumplimiento del acuerdo.

92. Recuperación de la posesión de bienes o terrenos

(1) Salvo orden judicial, el acreedor o propietario no tendrá derecho a entrar en ningún inmueble para tomar posesión de bienes sujetos a un contrato de compraventa a plazos regulado, un contrato de venta condicional regulado o un contrato de arrendamiento regulado.

(2) En cualquier momento en que el deudor incumpla un contrato de venta condicional regulado relacionado con terrenos, el acreedor tendrá derecho a recuperar la posesión del terreno del deudor, o de cualquier persona que reclame en su nombre, únicamente mediante orden judicial.

(3) Cualquier entrada que contravenga los apartados (1) o (2) es procesable como incumplimiento de una obligación legal.

97. Deber de información

(1) El acreedor en virtud de un contrato de crédito al consumo regulado, dentro del plazo prescrito tras recibir una solicitud escrita a tal efecto del deudor, deberá entregarle una declaración en el formato prescrito que indique, según la información a la que pueda remitirse, el importe del pago requerido para liquidar la deuda del deudor en virtud del contrato, junto con los detalles prescritos que muestren cómo se obtuvo dicho importe.

(2) El apartado (1) no se aplica a las solicitudes presentadas menos de un mes después de que se haya cumplido una solicitud previa en virtud de dicho apartado relativa al mismo contrato.

(3) Si el acreedor incumple el apartado (1):

(a) no tendrá derecho a exigir el cumplimiento del contrato mientras persista el incumplimiento; y

(b) si el incumplimiento persiste durante un mes, comete un delito.

110 Deber de información al deudor o arrendatario

(1) El acreedor o propietario en virtud de un contrato regulado, dentro del plazo prescrito tras recibir una solicitud por escrito a tal efecto del deudor o arrendatario y el pago de una tasa de 15 nuevos peniques, deberá entregar al deudor o arrendatario una copia de cualquier instrumento de garantía otorgado en relación con el contrato después de su celebración.

(2) El apartado (1) no se aplica a:

(a) un contrato no comercial, o

(b) un contrato en virtud del cual no se deba, ni se deba ni pueda llegar a deber, ninguna suma por parte del deudor o arrendatario, o

(c) una solicitud presentada menos de un mes después de que se cumpliera una solicitud previa en virtud del apartado (1) relativa al mismo contrato.

(3) Si el acreedor o propietario en virtud de un contrato incumple el apartado (1):

- (a) no tendrá derecho, mientras persista el incumplimiento, a ejecutar la garantía (en la medida en que se disponga en relación con el contrato); y
- (b) si el incumplimiento persiste durante un mes, comete un delito.

157 Obligación de revelar el nombre, etc., de la agencia.

(A1) Cuando un acreedor, en virtud de un posible contrato regulado, distinto de un contrato excluido, decida no proceder con él basándose en la información obtenida de una agencia de referencia crediticia, al informar al deudor de su decisión, deberá:

- (a) informar al deudor de que esta decisión se ha tomado basándose en la información de una agencia de referencia crediticia, y
- (b) proporcionar al deudor los datos de la agencia, incluyendo su nombre, dirección y número de teléfono.]

(1)[F2En cualquier otro caso,] el acreedor, propietario o negociador, dentro del plazo prescrito tras recibir una solicitud por escrito a tal efecto del deudor o arrendatario, le notificará el nombre y la dirección de cualquier agencia de referencia crediticia a la que el acreedor, propietario o negociador haya solicitado información sobre su situación financiera durante las negociaciones previas.

(2) El apartado (1) no se aplica a las solicitudes recibidas más de 28 días después de la finalización de las negociaciones previas, ya sea con motivo de la celebración del acuerdo regulado o de cualquier otra forma.

159 Corrección de información errónea

(1) Un consumidor que reciba información conforme al artículo 158 y considere que una entrada en su expediente es incorrecta y que, de no corregirse, podría verse perjudicado, podrá notificar a la agencia exigiéndole que elimine la entrada del expediente o la modifique.

(2) Dentro de los 28 días siguientes a la recepción de una notificación conforme al apartado (1), la agencia informará al consumidor mediante notificación que:

- (a) ha eliminado la entrada del expediente, o
- (b) la ha modificado, o
- (c) no ha tomado ninguna medida,

y si la notificación indica que la agencia ha modificado la entrada, incluirá una copia del expediente en la medida en que contenga la entrada modificada. (3) Dentro de los 28 días siguientes a la recepción de una notificación en virtud del apartado (2), o, en caso de no haberse emitido dicha notificación, dentro de los 28 días siguientes al vencimiento del plazo mencionado en el apartado (2), el consumidor podrá, a menos que la agencia le haya informado de que ha eliminado la entrada de su expediente, enviar una nueva notificación a la agencia para que añada al expediente una notificación de corrección adjunta (que no exceda de 200 palabras) redactada por el consumidor, e incluya una copia de la misma al proporcionar la información incluida en dicha entrada o basada en ella.

(4) Dentro de los 28 días siguientes a la recepción de una notificación en virtud del apartado (3), la agencia, a menos que pretenda presentar una solicitud al Director en virtud del apartado (5), deberá informar al consumidor mediante notificación de que ha recibido la notificación en virtud del apartado (3) y de que tiene intención de cumplirla.

(5) Si:

- (a) el consumidor no ha recibido la notificación conforme al apartado (4) dentro del plazo requerido, o
- (b) la agencia considera que sería inapropiado publicar una notificación de corrección por ser incorrecta, difama injustamente a alguien, es frívola o escandalosa, o por cualquier otra razón inadecuada, el consumidor o, en su caso, la agencia, podrá, en la forma prescrita y previo pago

de la tasa especificada, solicitarla al Director, quien podrá dictar la orden que considere oportuna sobre la solicitud.

(6) Si una persona a la que se dirija una orden conforme al presente artículo no la cumple dentro del plazo especificado en la orden, comete un delito.

CONC 7.3 Tratamiento de clientes en mora o próximos a entrar en mora o en incumplimiento (incluidas las recuperaciones): prestamistas, propietarios y cobradores de deudas¹⁵⁴

CONC 7.3.1 24/07/2020

(1) En relación con el cobro y la administración de deudas, la definición de cliente se refiere a una persona física a la que se le exige el pago de una deuda; esto incluye los casos en que una empresa trata erróneamente a una persona física como prestataria en virtud de un contrato y, errónea o indebidamente, la reclama por una deuda.

(2) En relación con el cobro y la administración de deudas, las definiciones de cliente y prestatario adquieren un significado más amplio para incluir, además de a las demás personas que generalmente incluyen, a una persona que proporciona una garantía o indemnización en virtud de un contrato de crédito y también a una persona a la que se le transfieren derechos y obligaciones en virtud del contrato por cesión o ministerio de la ley. Esto refleja el artículo 39M de la Orden de Actividades Reguladas.

(3) Sin embargo, de conformidad con el CONC 7.1.4R (4), en lo que respecta al cobro de deudas, las definiciones de cliente y prestatario no incluyen al garante en virtud de un contrato de crédito que sea un contrato exento en virtud del artículo 60C(4A) de la Orden de Actividades Reguladas.

Trato justo con clientes en mora o próximos a la fecha de pago

CONC 7.3.2 04/11/2024

Al tratar con clientes en mora o próximos a la fecha de pago, la empresa debe prestar la debida atención a sus obligaciones en virtud del Principio 12 (Deber del Consumidor) y PRIN 2A, o del Principio 6 (Intereses del Cliente), según corresponda.

Indulgencia y contraprestación debida

CONC 7.3.3 04/11/2024

Cuando un cliente, sujeto a un contrato de crédito regulado, incumple un pago ocasional al vencimiento, la entidad deberá, de conformidad con el Principio 12 y el PRIN 2A, o el Principio 6, según corresponda, permitir que dichos pagos no realizados se realicen dentro del plazo original del contrato, a menos que:

(1) la entidad considere razonablemente que es apropiado conceder un plazo más largo para el reembolso y no tenga motivos para creer que ello incrementará el importe total a pagar hasta hacerlo insostenible o que, de otro modo, causará dificultades financieras al cliente; o [Nota: párrafo 4.7 de la ILG]

(2) la entidad considere razonablemente que la rescisión del contrato mitigará dichas consecuencias adversas para el cliente y, antes de rescindirlo, se lo explique.

CONC 7.3.4 04/11/2024

Una empresa debe tratar a los clientes en mora o en situación de incumplimiento, o que estén a punto de hacerlo, con tolerancia y la debida consideración.

CONC 7.3.4-A 04/11/2024

¹⁵⁴ <https://handbook.fca.org.uk/handbook/conc7/conc7s3>

Una empresa debe considerar que un cliente se encuentra próximo a incurrir en mora cuando este le indique que corre el riesgo de no cumplir con uno o más pagos al vencimiento.

CONC 7.3.4-B 04/11/2024

Al determinar la tolerancia apropiada y tratar al cliente con la debida consideración, una empresa debe tener en cuenta las circunstancias individuales del cliente de las que la empresa tiene o debería tener conocimiento.

CONC 7.3.5 04/11/2024

Ejemplos de trato indulgente y debida consideración para un cliente incluyen que la empresa adopte una o más de las siguientes medidas, según corresponda al cliente en las circunstancias:

- (1) Suspender, reducir, condonar o cancelar cualquier interés o cargo adicional (por ejemplo, cuando un cliente presenta pruebas de dificultades financieras y no puede cumplir con los pagos a su vencimiento o solo puede realizar pagos simbólicos, en cuyo caso el nivel de deuda seguiría aumentando si se siguen aplicando intereses y cargos);
- (2) Permitir el aplazamiento del pago de atrasos:
 - (a) Cuando el pago inmediato de atrasos pueda aumentar los pagos del cliente a un nivel insostenible; o
 - (b) Siempre que ello no haga que el plazo de los pagos sea irrazonablemente excesivo.
- (3) no aceptar pagos, pagos reducidos o pagos simbólicos durante un período razonable de un cliente que demuestre que atender sus deudas existentes implicaría no poder atender sus deudas prioritarias u otros gastos básicos de subsistencia;
- (4) acordar un acuerdo de pago con el cliente que le permita un plazo razonable para saldar la deuda;
- (5) transferir la deuda a un contrato de crédito alternativo (refinanciación) para ayudar al cliente a reducirla durante un período razonable, de forma que no afecte negativamente a su situación financiera;
- (6) en relación con una empresa que dé en prenda un artículo en virtud de un contrato de crédito regulado:
 - (a) si el plazo de reembolso no ha finalizado, prorrogar dicho plazo; o
 - (b) si el plazo de reembolso ha finalizado, abstenerse de notificar al cliente su intención de vender un artículo empeñado durante un período adicional razonable, o si se ha notificado la intención de vender, suspender la venta durante un período adicional razonable.

CONC 7.3.5-A 04/11/2024

Una empresa solo debe adoptar las medidas descritas en CONC 7.3.5G(6) cuando esto beneficie al cliente. Al considerar si esto beneficia al cliente, la empresa debe considerar las posibilidades reales de que el cliente recupere el bien prendado y el valor real del mismo.

CONC 7.3.5-B 04/11/2024

Una empresa debe tomar todas las medidas razonables para garantizar que los acuerdos de reembolso con los clientes sean sostenibles.

CONC 7.3.5-C 04/11/2024

- (1) Es improbable que un acuerdo de pago sea sostenible si el cliente no puede cubrir sus deudas prioritarias y sus gastos básicos de vida.
- (2) Las deudas prioritarias y los gastos básicos de vida incluyen, entre otros, el pago de hipotecas, alquileres, impuestos municipales, alimentos y facturas de servicios públicos.

CONC 7.3.5-G 04/11/2024

(1) Esta norma se aplica cuando:

(a) una empresa ha establecido un acuerdo de pago como medida de indulgencia; y

(b) el cliente cumple con los términos de dicho acuerdo.

(2) La empresa debe reducir, condonar o cancelar cualquier interés o cargo adicional en la medida necesaria para garantizar que el nivel de deuda bajo el acuerdo no aumente durante su vigencia.

CONC 7.3.5-H 04/11/2024

La medida en que la empresa esté obligada a reducir, eximir o cancelar intereses o cargos adicionales puede variar durante la vigencia del acuerdo. Si las circunstancias de un cliente cambian y le permiten pagar cantidades mayores según el acuerdo de pago, la empresa no estará obligada a eximir tantos intereses, comisiones o cargos para evitar que el saldo aumente.

CONC 7.3.5-J 04/11/2024

Lo razonable en cada caso dependerá de las circunstancias del cliente y de la naturaleza de la indulgencia o la contraprestación proporcionada, pero podrá incluir revisiones a intervalos adecuados y la respuesta necesaria.

CONC 7.3.6 01/04/2014

Cuando un cliente se encuentra en mora o tiene dificultades para pagar sus deudas, la empresa debe concederle un tiempo y una oportunidad razonables para reembolsarlas.

CONC 7.3.7-A 04/11/2024

(1) Si un cliente se encuentra en mora o en situación de impago, o está a punto de hacerlo, la entidad deberá, cuando corresponda:

(a) informar al cliente de que las entidades sin ánimo de lucro especializadas en asesoramiento en materia de deuda ofrecen asesoramiento financiero y de deuda gratuitos e imparciales, a los que se puede acceder a través de diversos canales, incluidas las herramientas digitales;

(aa) comunicar eficazmente al cliente los posibles beneficios de acceder a asesoramiento financiero o asesoramiento financiero gratuito e imparcial de las entidades sin ánimo de lucro;

(b) derivar al cliente a una entidad sin ánimo de lucro especializada en asesoramiento en materia de deuda.

(2) Una entidad puede derivar al cliente a una entidad sin ánimo de lucro especializada en asesoramiento en materia de deuda, por ejemplo, proporcionándole una copia de la hoja informativa sobre mora vigente, de conformidad con el artículo 86 de la Ley de Entidades de Crédito (CCA), o el nombre y los datos de contacto de una entidad sin ánimo de lucro especializada en asesoramiento en materia de deuda o de MoneyHelper; o bien, desviando directamente la llamada del cliente a una entidad sin ánimo de lucro especializada en asesoramiento en materia de deuda.

(3) Además, la empresa podrá proporcionar al cliente el nombre y los datos de contacto de otra persona autorizada para el asesoramiento en materia de deuda, siempre que ello sea coherente con las obligaciones de la empresa en virtud del sistema regulatorio.

(4) Siempre que sea posible, la empresa deberá poner a disposición del cliente un registro de cualquier evaluación de ingresos y gastos que haya realizado para que el cliente pueda compartirlo con otros prestamistas y proveedores de asesoramiento en materia de deuda.

(5) La empresa deberá considerar si el cliente se beneficiaría de una fuente especializada de asesoramiento en materia de deuda. Por ejemplo, un cliente autónomo podría beneficiarse de estar informado sobre los proveedores de asesoramiento en materia de deuda empresarial.

(6) Al considerar cómo brindar ayuda y apoyo adecuados a los clientes, la empresa podrá tener en cuenta el Kit de herramientas estratégicas para acreedores del Servicio de Dinero y Pensiones.

CONC 7.3.9 01/04/2014

Una empresa no debe aplicar una política de negarse a negociar con un cliente que esté solicitando desarrollar un plan de pago.

CONC 7.3.10 01/04/2014

Una empresa no debe presionar a un cliente:

- (1) para que pague una deuda en una sola cuota, en muy pocas cuotas o en cantidades irrazonablemente elevadas, cuando ello afecte negativamente a su situación financiera;
- (2) para que pague una deuda en un plazo irrazonablemente corto; o
- (3) para que recaude fondos para pagar la deuda vendiendo su propiedad, solicitando préstamos o aumentando su endeudamiento.

CONC 7.3.12 04/05/2021

Un "plazo razonable" generalmente debe ser de treinta días cuando exista evidencia de una intención genuina de desarrollar un plan, y la empresa debe considerar extender el plazo por otros treinta días si existe evidencia razonable que demuestre el progreso hacia un acuerdo. Cuando corresponda, la empresa puede considerar el período durante el cual la deuda estuvo sujeta a una moratoria de suspensión de deudas para determinar qué se considera un plazo razonable.

Información proporcionada a los clientes

CONC 7.3.13-A 04/11/2024

- (1) Al interactuar con clientes en situación de mora o en mora, se recuerda a las empresas su obligación de comunicarse con ellos de conformidad con el Principio 12 y el PRIN 2A, o el Principio 7, según corresponda.
- (2) Las empresas deben proporcionar a los clientes en situación de mora información oportuna, clara y comprensible que:
 - (a) tenga en cuenta las circunstancias individuales del cliente;
 - (b) sea suficiente para que el cliente comprenda su situación financiera en relación con su deuda, incluyendo cómo se refleja en su historial crediticio; y
 - (c) sea suficiente para que el cliente comprenda sus opciones en relación con su deuda, incluyendo el posible impacto de cualquier aplazamiento u otro tipo de apoyo en su saldo total y cómo se reflejará en su historial crediticio.
- (3) Una empresa debe considerar la forma más apropiada de interactuar y comunicarse con un cliente, y brindar apoyo a los clientes para que interactúen a través de canales apropiados, cambiando el canal si es necesario para permitir que el cliente interactúe con la empresa de manera efectiva.

CONC 8.8.1 01/04/2014

Una empresa, en relación con un cliente con el que haya suscrito un plan de gestión de deudas, deberá:

- (1) Mantener contacto con el cliente;
- (2) Supervisar y revisar periódicamente la situación financiera y las circunstancias del cliente;
- (3) Adaptar el plan de gestión de deudas para tener en cuenta los cambios relevantes en la situación financiera y las circunstancias del cliente;
- (4) Informar al cliente sin demora del resultado de las negociaciones con los prestamistas, en particular, cuando estos:
 - (a) Se hayan negado a negociar con la empresa; o
 - (b) Se hayan devuelto los pagos a la empresa; o

- (c) Se haya rechazado la oferta de reembolso de la deuda; o
- (d) Se haya negado a congelar los intereses o cargos devengados.
- (5) informar al cliente de cualquier novedad significativa en la relación entre el cliente y sus prestamistas;
- (6) proporcionar al cliente copias de la correspondencia o documentación relativa a novedades significativas relevantes para la relación entre el cliente y sus prestamistas;
- (7) cuando la empresa realice reembolsos en nombre del cliente:
 - (a) supervisar los reembolsos del cliente en busca de evidencia que sugiera un cambio en su situación financiera;
 - (b) revisar y modificar o rescindir, cuando corresponda, el plan de gestión de deuda del cliente en la fecha que ocurra primero:
 - (i) en cada aniversario de la suscripción del plan; o
 - (ii) tan pronto como la empresa tenga conocimiento de un cambio significativo en la situación del cliente; y
 - (c) informar al cliente del resultado de cualquier reevaluación;
- (8) proporcionar al cliente un estado de cuenta al inicio del plan de gestión de deudas, y al menos anualmente o a petición razonable del cliente, que incluya:
 - (a) un saldo que muestre el importe adeudado por el cliente, incluyendo cualquier cargo por intereses al inicio del período del estado de cuenta;
 - (b) comisiones, cargos y otros costes aplicados durante el período del estado de cuenta, incluyendo cualquier comisión o depósito inicial, como la comisión de apertura inicial, la comisión de apertura, cualquier comisión periódica o de gestión o administrativa, cualquier comisión de cancelación y cualquier otro coste incurrido en virtud del contrato;
 - (c) una explicación del tipo de comisión aplicada, cómo se calcula y a qué se aplica;
 - (d) la duración o la duración estimada del contrato;
 - (e) el coste total del servicio de la empresa durante la duración o la duración estimada del contrato; y
 - (f) los pagos mensuales u otros pagos periódicos realizados a los prestamistas;
- (9) mantener registros adecuados de cada plan de gestión de deudas que la firma haya administrado para el cliente hasta que el contrato entre el cliente y la firma se complete o rescinda;
- (10) verificar la exactitud de los detalles de las cuentas del cliente; y
- (11) hacer esfuerzos razonables para no enviar información inexacta a los prestamistas.

Lending Standards Board, 2011(Código de Préstamos Bancarios – Revisión 2015)¹⁵⁵
 Establecer normas para bancos, sociedades de crédito hipotecario, proveedores de tarjetas de crédito y sus agentes

Procedimientos de cobro de deudas

215. Si el cliente no coopera con el suscriptor, no se podrá elaborar un plan y este podrá proceder con los procedimientos normales de cobro de deudas. La falta de cooperación incluiría no responder a los intentos de contacto del suscriptor y a las exigencias irrazonables del cliente (por ejemplo, solicitar la condonación o el reembolso de la deuda en un plazo muy largo, aun cuando el cliente pudiera permitirse realizar pagos razonables).

217. Si un cliente posee activos que razonablemente se prevea vender para reducir sus deudas pendientes, el suscriptor podrá solicitar que él mismo, y en su caso, su asesor, consideren esta opción. Posteriormente, el suscriptor deberá reconocer que los ingresos solo se utilizarán para liquidar las deudas no prioritarias una vez que se haya previsto la cobertura de las deudas

¹⁵⁵<https://lendingstandardsboard.org.uk/wp-content/uploads/2016/06/The-Lending-Code-Mar-2011-revised-2015.pdf>

prioritarias. El suscriptor deberá dejar al cliente suficiente dinero para cubrir sus gastos diarios razonables, teniendo en cuenta sus circunstancias individuales. Una deuda se considera prioritaria cuando el impago del cliente pudiera conllevar directamente la pérdida de uno o más de los siguientes:

- La vivienda del cliente (por ejemplo, alquiler, hipoteca, préstamos garantizados);
- La libertad del cliente (por ejemplo, impuesto municipal, manutención infantil, impuesto sobre la renta, multas judiciales)
- Los suministros de servicios públicos del cliente (por ejemplo, agua, gas, electricidad); o
- Los bienes o servicios esenciales del cliente (por ejemplo, una cocina, un refrigerador o los medios para viajar al trabajo).

219. Los suscriptores no someterán a los clientes a acoso ni a presiones indebidas cuando discutan sus problemas.

Planes de pago

220. El suscriptor debe explorar diversas opciones con el cliente. Generalmente, esto requiere que el cliente le revele detalles de sus ingresos, gastos, activos y pasivos, incluyendo las cantidades (si las hubiera) adeudadas a otros acreedores. Esta información se utilizará para desarrollar un plan para gestionar los pasivos. En caso de tener pasivos con múltiples acreedores, los suscriptores deben recomendar un servicio gratuito de asesoramiento financiero.

221. Los acuerdos iniciales para el pago de la deuda deben constar por escrito o en otro soporte duradero. Esto no siempre se considerará un plan formal de gestión de la deuda, y puede haber desviaciones de este plan si ello redundaría en beneficio de los suscriptores y clientes. No es necesario que cada pequeña desviación del plan básico se consigne por escrito (por ejemplo, un acuerdo para aceptar un pago menor durante una semana), pero cualquier modificación que altere la naturaleza fundamental del plan sí debe constar por escrito. Si, a discreción del suscriptor, el plan incluye un acuerdo para aceptar pagos menores, este debe informar al cliente si esto se considera un retraso en los pagos y si se transmitirá la información a las Agencias de Referencia Crediticia.

222. Los planes de pago entre suscriptores y clientes pueden estar sujetos a revisiones periódicas, pero un suscriptor no debe esperar que un cliente aumente su cuota en la etapa de revisión a menos que su situación financiera haya mejorado. Cualquier período de revisión se acordará con el cliente o su asesor, y los suscriptores deben procurar revisar sus contribuciones solo al final del período de revisión o si cambian sus circunstancias personales. (Los clientes o sus asesores deben informar al suscriptor si su situación personal cambia).

223. Si un cliente no puede realizar los pagos necesarios para cumplir con los requisitos mínimos de un prestamista para un plan de pago, se le debe proporcionar información clara sobre el impacto que esto tendrá en su situación y las opciones disponibles. Sin embargo, esto nunca debe realizarse de forma que se incentive al cliente a pagar más de lo que puede permitirse, según lo demuestra su estado de resultados.

Agencias de cobro de deudas y venta de deudas

228. Los suscriptores deben seguir un proceso de diligencia debida al seleccionar a terceros para el cobro de deudas, que debe incluir el cumplimiento por parte de terceros de la legislación de protección de datos, la legislación sobre crédito al consumo, el Libro de fuentes de crédito al consumo y el código de la Asociación de Servicios de Crédito.

229. Los suscriptores deben asegurarse de que dichos agentes apliquen las normas del Código para el manejo de dificultades financieras. Mediante la debida diligencia y auditorías y revisiones periódicas, las normas de cumplimiento del código deben formar parte de todos los contratos con terceros.

230. Los suscriptores deben asegurarse de que toda la información relevante disponible que posean en relación con la deuda se transmita a cualquier DCA o a cualquier comprador de deuda.

232. Los suscriptores deben seguir un proceso de diligencia debida al seleccionar a un tercero para la venta de deuda. Todo nuevo contrato debe garantizar que el tercero cumpla con la legislación sobre protección de datos, la legislación sobre crédito al consumo, el Manual de Crédito al Consumidor, el código de la Asociación de Servicios de Crédito y las normas del Código de Préstamos para la gestión de dificultades financieras, incluso si el comprador de la deuda no es un suscriptor.

233. Se debe tener especial cuidado al tratar ciertos tipos de deuda. Cuando un cliente o su agente tiene Si se proporciona evidencia apropiada y relevante de un problema de salud mental en curso que afecta la capacidad del cliente para pagar sus deudas, la deuda no debe venderse.

234. Los suscriptores deben realizar un seguimiento adecuado para asegurarse de que los compradores de deuda a quienes Han vendido deudas de clientes y continúan negociando con ellos de conformidad con los requisitos pertinentes del Código y las condiciones contractuales pertinentes. Este seguimiento debe realizarse al menos una vez al año si los suscriptores continúan vendiendo deuda a un comprador, y durante dos años más después de que hayan dejado de venderle deuda.

237. Se debe informar a los clientes antes o en el momento en que un suscriptor transfiera o venda su deuda a un tercero. El resultado previsto de esta disposición es que un cliente no debería experimentar una actividad de cobro por parte de la parte a la que se le ha transferido o vendido la deuda sin haber recibido notificación previa del suscriptor de la transferencia

Deuda y salud mental

241. Las dificultades financieras pueden tener un impacto especialmente grave en los clientes con problemas de salud mental. Suscriptores deben garantizar que sus procesos y sistemas respondan a un cliente con dificultades financieras, desde el momento en que se le informa de un problema de salud mental.

242. La respuesta adecuada variará en cada caso y podría implicar una variedad de enfoques, entre ellos:

- trabajar positivamente con una agencia de asesoramiento;
- ejecutar con prontitud las acciones acordadas;
- ser flexible al responder a ofertas o cronogramas de pago;
- gestionar con sensibilidad las comunicaciones con el cliente (por ejemplo, evitando situaciones innecesarias y no deseadas);
- preguntar a los clientes cómo su problema de salud mental afecta su capacidad para pagar sus deudas;
- sugerir al cliente que obtenga apoyo de un familiar o cuidador; y
- informar y sugerir recurrir a una agencia de asesoramiento financiero gratuita e independiente.

243. Cuando sea apropiado y con el consentimiento del cliente, los suscriptores deben trabajar con agencias de asesoramiento y profesionales de la salud y la asistencia social de manera conjunta para intercambiar información y garantizar un diálogo efectivo.

246. Si un cliente informa a un suscriptor que tiene un problema de salud mental que está afectando su capacidad para gestionar, en caso de dificultades financieras, el suscriptor deberá conceder al cliente un plazo razonable (p. ej., 28 días) para recopilar y presentar la evidencia pertinente. Esta evidencia le permitirá colaborar con el cliente, las agencias de asesoramiento y los profesionales sanitarios/sociales, cuando corresponda, para determinar la acción más adecuada para abordar sus dificultades financieras.

249. Si un suscriptor ha recibido evidencia adecuada y pertinente de los problemas de salud mental de un cliente que afectan su capacidad para pagar sus deudas, la deuda no debe venderse. En estas circunstancias, los suscriptores también deben considerar la conveniencia de transferir la deuda del cliente a una DCA. (Entidad de Crédito Dedicada)

250. Cuando los suscriptores transfieren una deuda a una DCA, se le debe proporcionar a esta (sujeto al cumplimiento del párrafo 244) información relevante y apropiada sobre la condición del cliente para que pueda tratar de manera comprensiva y positiva a un cliente con problemas de salud mental persistentes.

251. El suscriptor también debe iniciar acciones judiciales para reclamar la deuda sólo como último recurso y cuando sea apropiado y justo hacerlo.

Sudáfrica, *Debt Collectors Act, 1998* (Act No. 114 of 1998)¹⁵⁶

2. Creación y objetivos del Consejo de Recaudadores de Deudas

(1) Se crea una persona jurídica que se denominará Consejo de Cobradores de Deudas.

(2) Los objetivos del Consejo son ejercer control sobre la profesión de cobrador de deudas.

15. Conducta indebida de los cobradores de deudas

(1) El Consejo podrá encontrar culpable de conducta indebida a un cobrador de deudas si él o ella, o una persona por la cual él o ella es indirectamente responsable:

(a) utilice la fuerza o amenace con utilizarla contra un deudor o cualquier otra persona con la que el deudor tenga vínculos familiares o una relación familiar o personal;

(b) actúa hacia un deudor o cualquier otra persona con quien el deudor tenga vínculos familiares o una relación familiar o personal, de manera excesiva o intimidante;

(c) hace uso de representaciones fraudulentas o engañosas, incluyendo:

(i) la simulación de procedimientos judiciales;

(ii) la utilización de documentos oficiales o legales simulados;

(iii) representación como agente de policía, alguacil, funcionario judicial o cualquier persona similar; o

(iv) la realización de amenazas injustificadas para hacer valer derechos;

d) sea condenado por un delito en el que la violencia, la deshonestidad, la extorsión o la intimidación sean un elemento;

(e) difunda o amenace con difundir información falsa sobre la solvencia de un deudor;

(f) contravenga o no cumpla una disposición del código de conducta contemplado en el artículo 14;

(g) contravenga o no cumpla con cualquier disposición de esta Ley; o

¹⁵⁶ <https://www.gov.za/documents/debt-collectors-act>

(h) se comporta o actúa de cualquier manera que constituya una conducta, distinta de las mencionadas en los párrafos (a), (b), (c), (d), (e), (f) o (g), que sea inapropiada en términos de un reglamento.

(2) El Consejo puede, en la forma prescrita, investigar una denuncia de conducta indebida por parte de un cobrador de deudas que se le presente en la forma prescrita o hacer que un comité de miembros del Consejo o una persona o personas designadas por él la investiguen en la forma prescrita: siempre que a un cobrador de deudas cuya conducta esté siendo investigada se le brinde la oportunidad, ya sea en persona o a través de un representante legal, de refutar cualquier denuncia hecha en su contra.

(3) Si el Consejo encuentra a un cobrador de deudas culpable de conducta indebida, el Consejo puede:

(a) retirar su registro como cobrador de deudas;

b) suspender su inscripción por un período determinado o en espera del cumplimiento de una condición o condiciones;

c) imponerle una multa que no exceda el monto prescrito, la cual será pagadera al Consejo;

(d) reprimirlo;

e) recuperar de él o ella los gastos en que haya incurrido el Consejo en relación con la investigación;

(f) ordenarle que reembolse a cualquier persona que el Consejo considere que ha sido perjudicada por la conducta de dicho cobrador de deudas y que proporcione al Consejo, dentro de un período específico, prueba de dicho reembolso; o

(g) combinar cualquiera de las sanciones previstas en esta subsección.

19. Recuperación de dinero

(1) Un cobrador de deudas no podrá recuperar de un deudor ninguna cantidad que no sea:

a) el importe del capital de una deuda vencida y los intereses legalmente vencidos y pagaderos sobre la misma durante el período en que el importe del capital permanezca impago; y

b) los gastos y honorarios necesarios que prescriba el Ministro en la *Gaceta* después de consultar con el Consejo.

(2) A solicitud de un deudor y contra el pago de cualquier tarifa prescrita, el secretario de un tribunal de magistrados o un comité de costos de un colegio de abogados provincial puede gravar o evaluar cualquier cuenta o declaración de costos, intereses y pagos que se reclame que un deudor debe a un cobrador de deudas o a su cliente.

(3) Las disposiciones del apartado (2) no se interpretarán en el sentido de impedir la imposición o tasación de cualquier cuenta o declaración de costos adicional que refleje montos adicionales que el deudor deba pagar al cobrador de deudas o a su cliente y que surjan de la misma causa de deuda que aquella de la cual surgieron los montos reflejados en una cuenta o declaración de costos ya gravada o tasada.

(4) El cobrador de deudas deberá entregar al deudor, a solicitud y contra el pago de una tarifa prescrita, una cuenta de liquidación que contenga una exposición completa de todos los débitos y créditos en relación con un cobro específico; siempre que el deudor tenga derecho a solicitar una cuenta de liquidación sin cargo una vez cada seis meses.

Suecia, Ley de Cobro de Deudas N° 182:1974¹⁵⁷ (26/04/1974)

Sección 2 Las actividades de cobro de deudas que se refieren al cobro de cuentas por cobrar en nombre de otra persona o cuentas por cobrar que han sido asumidas para su cobro solo pueden llevarse a cabo después de obtener un permiso de la Autoridad Sueca de Supervisión Financiera. Si las actividades de cobro de deudas constituyen una parte subordinada de otra actividad y ninguna de las actividades constituye una actividad comercial, o si las actividades

¹⁵⁷ <https://rkrattsbaser.gov.se/sfst?bet=1974:182>

de cobro de deudas son llevadas a cabo por una empresa para otra empresa dentro del mismo grupo, solo se requiere un permiso en los casos en que las actividades de cobro de deudas se refieran a cuentas por cobrar que se agregan o han sido asumidas de alguien que no habría podido cobrar las cuentas por cobrar sin un permiso bajo esta Ley. No se requiere un permiso para las actividades de cobro de deudas llevadas a cabo por empresas que están bajo la supervisión de la Autoridad Sueca de Supervisión Financiera bajo cualquier otro estatuto o por abogados. Ley (2023:716)

Sección 3 El permiso solo puede otorgarse si se puede asumir que la actividad se lleva a cabo de manera profesional y prudente. Los permisos pueden otorgarse por un período no superior a diez años a la vez. El permiso puede estar sujeto a condiciones sobre cómo se realizará la actividad y sobre la obligación de informar cambios en las circunstancias que hayan tenido incidencia en el permiso. Ley (2023:716)

Sección 4 Reglas para actividades de cobro de deudas: Las actividades de cobro de deudas se realizarán de conformidad con las buenas prácticas de cobro de deudas. Esto incluye asegurar que un deudor no esté sujeto a daños o inconvenientes innecesarios o que no esté sujeto a presiones indebidas o cualquier otra medida indebida de cobro de deudas. El Gobierno o la autoridad designada por el Gobierno pueden emitir regulaciones sobre buenas prácticas de cobro de deudas. Ley (2023:716).

Sección 5 Las reclamaciones contra un deudor se harán por escrito. La reclamación deberá contener información clara sobre el nombre del acreedor y las circunstancias en las que se basa la reclamación. Si la reclamación es una reclamación que ha sido cedida o pignorada y, por lo tanto, el deudor no puede pagar al cedente o pignorante con la liberación, la reclamación deberá contener información clara sobre esta circunstancia. La reclamación debe incluir instrucciones sobre el método de pago apropiado. La reclamación deberá indicar por separado lo que se reclama en términos de capital, intereses y compensación por costos. En el caso de los intereses, se indicará en particular el monto de los intereses devengados, la tasa de interés y el período y el monto del capital sobre el que se calcula el interés. En relación con la reclamación, se indicará un cierto período de tiempo razonable dentro del cual el deudor debe pagar voluntariamente o notificar si tiene alguna objeción a la reclamación. Ley (1981:738)

Sección 6 No se podrá emprender acción legal en relación con la reclamación hasta que se haya notificado al deudor la reclamación a la que se refiere la Sección 5 y haya expirado el período especificado.

Sección 8 Si existen motivos probables para que la reclamación no esté fundada legalmente o si la reclamación parece, de otro modo, injustificada, no se debe emprender una acción de cobro.

Rusia, Ley Federal 230-FZ, del 3 de julio de 2016, sobre la Protección de los Derechos e Intereses Legítimos de las Personas Físicas en el Cobro de Deudas Vencidas¹⁵⁸

Artículo 6. Requisitos generales para la ejecución de las acciones encaminadas a la recuperación de las deudas vencidas.

1. Al realizar acciones encaminadas al cobro de deudas vencidas, el acreedor o su representante está obligado a actuar de buena fe y razonablemente.

¹⁵⁸ <https://base.garant.ru/71433918/>

2. No se permiten las acciones del acreedor o de su representante encaminadas a recuperar la deuda vencida, incluidas las relacionadas con:

- 1) el uso de fuerza física contra el deudor y (o) otras personas o la amenaza de su uso, la amenaza de asesinato o de causar daño a la salud;
- 2) destrucción o daño a la propiedad o la amenaza de tal destrucción o daño.
- 3) el uso de métodos que sean peligrosos para la vida y la salud del deudor y (o) de otras personas;
- 4) ejercer presión psicológica sobre el deudor y (o) otras personas, utilizar expresiones y realizar otras acciones que humillen el honor y la dignidad del deudor y (o) otras personas;
- 5) engañar al deudor y (o) a otras personas respecto de:
 - a) la naturaleza jurídica y la magnitud de la obligación incumplida, las causas de su incumplimiento por el deudor, los plazos para el cumplimiento de la obligación;
 - b) someter a consideración del tribunal la cuestión del pago de la deuda vencida, las consecuencias del incumplimiento de la obligación para el deudor y (o) otras personas, la posibilidad de aplicar medidas procesales administrativas y penales y el procesamiento penal al deudor;
 - c) la afiliación del acreedor o de su representante a autoridades estatales y órganos de gobierno local;
- 6) cualquier otro daño ilícito al deudor o a otras personas o abuso de derecho.

2.1. No constituye una violación de los requisitos para la ejecución de acciones destinadas a la recuperación de deudas vencidas, informar al deudor de las consecuencias del incumplimiento o del cumplimiento indebido de las obligaciones previstas en la legislación civil.

3. Salvo disposición en contrario de la ley federal, el acreedor o su representante, al realizar acciones destinadas a cobrar una deuda vencida, no podrá, sin el consentimiento del deudor, transferir (comunicar) a terceros ni poner a su disposición información sobre el deudor, la deuda vencida y su cobro, ni ningún otro dato personal del deudor.

4. El consentimiento a que se refiere el apartado 3 del presente artículo deberá constar en el consentimiento del deudor para el tratamiento de sus datos personales por escrito en documento separado.

8. Independientemente de la presencia del consentimiento del deudor, según lo previsto en la Parte 3 de este Artículo, no se permite la divulgación de información sobre el deudor, la deuda vencida y su cobro y cualquier otro dato personal del deudor a un número ilimitado de personas, incluida la publicación de dicha información en Internet o en (sobre) una vivienda, casa, cualquier otro edificio, estructura, instalación, así como la comunicación en el lugar de trabajo (estudio) del deudor.

1. Por iniciativa del acreedor o de su representante, no se permite la interacción con el deudor para el cobro de la deuda vencida en las formas previstas en el apartado 1 del apartado 1 del artículo 4 de esta Ley Federal (interacción directa):

- 1) desde la fecha del reconocimiento de la solicitud de declaración de concurso de un ciudadano y de la introducción de una reestructuración de sus deudas o del reconocimiento del deudor como concursado;
- 2) con el deudor desde el momento de recepción de los documentos que confirmen la existencia de motivos que indiquen que:
 - a) es una persona privada de capacidad jurídica o con capacidad jurídica limitada, incluso por los motivos previstos en el apartado 1 del artículo 30 del Código Civil de la Federación de Rusia;
 - b) esté recibiendo tratamiento en una institución médica para pacientes internados;
 - c) es una persona con discapacidad del primer grupo;
 - d) sea menor de edad (excepto persona emancipada).

2. En caso de no presentarse los documentos que acrediten la concurrencia de las causas previstas en el apartado 2 del apartado 1 de este artículo, su existencia se considerará no acreditada.

3. Por iniciativa del acreedor o de su representante, no se permitirá la interacción directa con el deudor:

1) en días laborables de 22.00 a 8.00 horas y en fines de semana y festivos no laborables de 20.00 a 9.00 horas, hora local del lugar de residencia o estancia del deudor, un acreedor conocido y (o) un representante del acreedor;

2) a través de reuniones personales más de una vez durante una semana calendario;

3) por teléfono o utilizando un agente inteligente automatizado:

a) más de una vez al día;

b) más de dos veces durante una semana calendario;

c) más de ocho veces durante un mes calendario.

Artículo 10. Respuestas a los recursos del deudor y de terceros.

El acreedor y su representante están obligados a responder a la solicitud del deudor y de su representante sobre las cuestiones contenidas en dicha solicitud relativas a la deuda vencida y su cobro, a más tardar diez días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de dicha solicitud.

Artículo 11. Responsabilidad civil del acreedor y de su representante.

El acreedor y su representante están obligados a indemnizar los daños y perjuicios morales causados por sus actuaciones ilícitas al deudor y a otras personas.

Uruguay Código de Ética ASURCOB (Asociación Uruguaya de Empresas de Cobranzas y Servicios Jurídicos)¹⁵⁹ 2024:

Artículo 1º. Todos los contactos que se efectúen para la cobranza y recupero de deudas deben ser claros, veraces y completos, para que el deudor sepa exactamente el origen de la deuda, sus intereses, condiciones de pago (incluyendo recargos administrativos y honorarios) y el compromiso asumido por la Empresa de Cobranza, en caso de concretarse el pago, de informar, y en caso que corresponda, remesar el mismo al Cliente (acreedor). Para ello se deberá tener en cuenta que:

(i) los puntos esenciales de la contactación telefónica deban estar expuestos con total claridad –en el caso de utilizarse como complemento- en el material usado como misiva, y/o en las comunicaciones telefónicas y/o material digital que pueda compartirse con el deudor.

(ii) Los puntos esenciales de la contactación son aquellos que se relacionan directamente con la deuda reclamada, su origen, actualización, forma y lugar de pago, y consecuencias en caso de no hacerlo.

(iii) las contactaciones telefónicas no pueden incluir contenido vulgar, obsceno, ofensivo, ni amenazante para el deudor o su familia, así como tampoco exceder los límites marcados por la legislación específica y la moral y las buenas costumbres.

(iv) las contactaciones serán hechas en días y horas que no afecten el descanso nocturno familiar del Deudor;

(v) las contactaciones telefónicas podrán realizarse a los teléfonos laborales, limitando el accionar de la gestión exclusivamente a la persona del propio deudor, y no respecto de terceros.

(vi) En caso de no encontrar al deudor el llamado se limitará a dejar un mensaje a la persona que atiende sin expresar en ningún momento el motivo del llamado. Solamente se podrá dejar como mensaje el nombre y apellido de quien llama y el número de teléfono y/o datos de contacto al cual el deudor podrá comunicarse, sin expresión de la causa del llamado.

¹⁵⁹ <https://asurcob.com.uy/descargas/codigo-de-etica.pdf>

- (vii) Tampoco podrá quien gestiona requerir comunicación con personal jerárquico superior o subalternos del deudor en su lugar de trabajo, salvo que alguno de ellos sea la persona que tome el mensaje.
- (viii) en caso de que el contacto en el domicilio laboral sea por medio de carta, ésta deberá ir dirigida única y exclusivamente al deudor, con identificación clara de su nombre y apellido y en la cubierta exterior de la misma no podrá haber referencia alguna al contenido de la correspondencia.
- (ix) no podrán enviarse cartas de contacto a través de Fax a los teléfonos de los domicilios laborales, ya que ello implica el envío de correspondencia con contenido abierto y visible para terceros.
- (x) las contactaciones deben revelar desde el inicio el nombre del acreedor, y el motivo del contacto en un lenguaje apropiado para el deudor.
- (xi) luego de la apropiada identificación, se debe proporcionar al deudor los datos completos de la empresa contactante, y de su representado, de manera que el deudor pueda comunicarse sin dificultad con la persona o empresa correspondiente, y del modo que el deudor crea conveniente.
- (xii) cualquier costo adicional que el proceso de recupero implique para el deudor deberá ser informado a éste desde el inicio del contacto, así como en cada oportunidad que se haga referencia a la deuda y sus costos.
- (xiii) los Gestores, en ninguna circunstancia, deberán presentarse como representantes de órganos Jurisdiccionales u otra autoridad pública, si no es el caso; así como tendrán prohibido usar nombres falsos.
- (xiv) los Gestores deberán instruir a los deudores a encontrar la solución a su problemática financiera, para el cumplimiento de su adeudo, dentro de los márgenes de negociación autorizados por los clientes.
- (xv) queda prohibido el manejo de los llamados “datos sensibles” de una persona, y su utilización en la gestión de cobranzas.

Artículo 3º Los materiales o piezas usados para contactar al deudor no deberán resultar ofensivos o indecorosos, tanto en su forma como en su contenido. A esos fines, las empresas asociadas asumen el compromiso de no intimar extrajudicialmente bajo la “apariencia” de estar cursando un documento “judicial” (cédula, oficios, mandamientos);

- (i) En relación a la información que se incluye en los materiales o piezas de comunicación, los mismos deberán incluir:
 - (a) nombre de la empresa representante y la entidad representada;
 - (b) causa, contrato o producto que ha generado la deuda reclamada; (c) monto de la deuda reclamada expresado en forma clara;
 - (d) honorarios si los hubiere;
 - (e) en caso de otros costos asociados, detalle de los mismos, formulados con claridad.
 - (f) lugares de pago y/o cuentas bancarias habilitadas, y toda otra información que haga a la transparencia de la contactación.
- (ii) Asimismo, la pieza podrá contener toda otra información que resulte útil a los intereses del deudor para una justa composición de las partes, en particular, y en caso de autorizarlo el Cliente: beneficios a los que puede acceder (quitas; esperas; condonaciones de intereses; condonaciones de capital, etc); plazos que resulten en su beneficio; posibilidad de otras propuestas alternativas, etc.
- (iii) En los casos en que se ofrezcan quitas, condonaciones de intereses o de capital, y/o cualquier otro beneficio para el deudor, se deberá indicar el plazo o vencimiento de dichas propuestas o beneficios.
- (iv) En el caso de efectuar la contactación mediante comunicación electrónica, los asociados asumen el compromiso de no enviar ninguna comunicación que contenga material dañoso o

con virus que pueda provocar daños en la computadora personal o laboral del deudor, de la red a la que está conectada, o de cualquier dispositivo móvil que pueda usar.

Artículo 6º Cuando una empresa gestiona a los deudores para hacer una actividad de cobranza o recupero de deuda o por cualquier otro motivo, debe observar los siguientes cuidados:

- (i) jamás realizar llamadas a pagar por los deudores;
- (ii) jamás hacer actividad de cobranza o recupero de deudas a niños o menores de edad. Si atiende una persona que razonablemente a juicio del Gestor resulte menor de edad, deberá solicitarle que le comunique con una persona mayor del hogar.
- (iii) verificar que el contenido de la contactación y el lenguaje empleado sean adecuados al deudor y respete su privacidad.
- (iv) en el caso de contactar a hogares, observar los días y horarios razonables que no perjudiquen el descanso nocturno y la privacidad de los deudores. En este sentido, se entiende que en toda la República Oriental del Uruguay, los llamados a domicilios particulares deberán restringirse al horario de 8 a 21 horas los días de semana y de 9 a 18 horas los sábados. No se realizarán gestiones de cobranza los domingos ni días feriados que sean no laborables.
- (v) No se difundirán a terceros que no sean los propios Clientes, o a las autoridades públicas, o judiciales que lo requieran, por ningún medio las conversaciones que hayan sido grabadas para "uso interno" del Centro de gestión de Cobranzas.

Vietnam, Provisión de Servicio de Cobranza de Deudas, Decreto N° 104/2007¹⁶⁰

Artículo 1. Ámbito de aplicación de la reglamentación

2. Los servicios de cobro de deudas definidos en este Decreto sólo podrán prestarse respecto de deudas que:

- a) Se pruebe su legalidad por motivos suficientes;
- b) Están vencidos.

3. No están sujetas a este Decreto las deudas vigentes en virtud de sentencias o autos judiciales legalmente vigentes; las deudas contraídas o pagaderas por organizaciones políticas, organizaciones sociopolíticas, organismos estatales o unidades de las fuerzas armadas populares, ni las deudas entre Vietnam y organizaciones internacionales u otros países.

Artículo 2. Sujetos de aplicación

El presente Decreto se aplica a las organizaciones económicas y personas involucradas en servicios de cobro de deudas en Vietnam, incluyendo:

- 1. Acreedores;
- 2. Deudores;
- 3. Empresas de servicios de cobro de deudas;

Artículo 4. Principios para la prestación de servicios de cobro de deudas

- 1. Sólo las empresas que posean certificados de registro de servicios de cobro de deudas podrán prestar servicios de cobro de deudas.
- 2. Las empresas de servicios de cobro de deudas no podrán realizar otras actividades ni prestar servicios distintos de los de cobro de deudas.

Artículo 7. Medidas a adoptar en los servicios de cobro de deudas

- 1. Las empresas de servicios de cobro de deudas podrán representar a los acreedores en:
 - a) Adoptar las medidas adecuadas para recopilar, analizar y comparar información relevante para la identificación clara de las deudas;

¹⁶⁰ <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/EN/Doanh-nghiep/Decree-No-104-2007-ND-CP-of-June-14-2007-on-provision-of-debt-collection-services/85580/tieng-anh.aspx>

b) Notificar a los deudores el cobro de las deudas y requerirles información, coordinar, apoyar o aplicar contra los deudores las medidas idóneas y lícitas para hacerles pagar las deudas;
c/ Recibir bajo autorización de los acreedores bienes entregados por los deudores u otras organizaciones o personas relacionadas para el cumplimiento de la obligación de pago de las deudas de los deudores.

2. Las empresas de servicios de cobro de deudas que representen a los deudores podrán aplicar las medidas apropiadas especificadas en la Cláusula 1 de este Artículo para negociar con los acreedores sobre los asuntos que les encomienden los deudores.

Artículo 11. Actos prohibidos en los servicios de cobro de deudas

1. Para los acreedores o deudores:

- a) Obligar a las empresas de servicios de cobro de deudas a realizar actividades que exceden sus derechos reconocidos por la ley;
- b) Cometer directa o indirectamente a través de otras personas actos de fraude, uso de fuerza o amenaza de uso de fuerza contra el personal de empresas de servicios de cobro de deudas.

2. Para las empresas de servicios de cobro de deudas:

- b) Utilizar información obtenida mediante la prestación de servicios de cobro de deudas para fines distintos a los de las actividades para las que están obligados a realizar o revelar dicha información a otras organizaciones e individuos en desventaja de los acreedores y deudores, a menos que la ley disponga lo contrario;
- c) Realizar actividades o realizar actos que excedan los derechos que les reconoce la ley o el alcance de las actividades que están obligados a realizar por los acreedores o deudores;
- d) Representar tanto al acreedor como al deudor en la liquidación de la misma deuda.

Ley N° 61/2020/QH14 Ley de Inversiones de la República Socialista de Vietnam¹⁶¹

Artículo 6. Líneas de negocio prohibidas

1. Quedan prohibidas las siguientes actividades de inversión empresarial:

- h) Prestación de servicios de cobro de deudas.

¹⁶¹ <https://faolex.fao.org/docs/pdf/vie212119.pdf>