

2. Registro de reclamaciones por deudas en mora



CONSAM Consumidores Alerta

Fragata Presidente Sarmiento 46 (1406) Capital Federal - Argentina – Teléfono 2054-1499 Correo electrónico: consal@consal.org.ar

RECLAMACIONES POR DEUDAS

ASUNTO

Información recibida del acreedor o representante

Los aspectos indicados con * (asterisco) son imprescindibles y de orden público ²⁰

Información

Nº	Aspecto	Dato	VºBº
1	¿El agente de cobranza informó su nombre completo o razón social, DNI o CUIT, y la persona humana o jurídica para quien gestiona el cobro? *		
2	¿Se informó la persona humana o jurídica que reclama la deuda? *		
3	¿Esta persona que hace el requerimiento está a disposición en la CABA? *		
4	¿Existe documentación que da origen al reclamo, la cual deberá estar a disposición del deudor moroso dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires? *		
5	¿Se brinda el detalle del monto de la deuda, discriminando deuda original, intereses, costo de gestión de cobranza y otros adicionales contemplados? *		
6	¿Fecha a partir de la cual se incurrió en mora? *		
7	¿Toda información que resulte necesaria para hacer efectivo el pago a los efectos de la cancelación de la deuda reclamada? *		
8	Tasas de interés nominal y efectiva anual		
9	Descripción, fechas, importes y forma de determinación de cada uno de los conceptos reclamados.		
10	Propuesta de cancelación del acreedor: cuotas, vencimientos, cargos, etcétera.		
11	¿Dónde y cómo se puede cancelar?		

Prohibiciones

Nº	Aspecto	Dato	VºBº
1	Reiterar comunicaciones que hostiguen al deudor en mora como método de cobranza. *		
2	Notificar por parte del agente de cobranza en los teléfonos, medios electrónicos y espacios laborales o la comunicación con sus empleadores. *		
3	Enviar misivas postales abiertas, o que aun cerradas quede a la vista de terceros que es un intento de cobro de deuda en mora. *		
4	Enviar misivas postales, comunicaciones telefónicas y/o por medios electrónicos a cualquier persona distinta al deudor. *		
5	Notificar utilizando la apariencia de reclamo judicial. *		
6	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. *		

²⁰ Según Ley 6.171 de la CABA, concordante con Constitución, Código Civil y Comercial y Ley de Defensa del Consumidor.



RECLAMACIONES POR DEUDAS

7	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. *		
8	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. *		
9	Realizar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto o similares al presunto deudor/a entre las 20.00 horas y las 08.00 horas los días lunes a viernes; los días sábados antes de las 10.00 horas y desde las 12.00 horas y días domingos, feriados y días no laborales. *		
10	Efectuar intimidación, amedrentamiento, apremiar, atemorizar o similar		
11	Abultar los valores adeudados indebidamente.		

Al momento del cobro de la deuda exigida

Nº	Aspecto	Dato	VºBº
1	Exhibición de copia del derecho (cesión) o poder especial del acreedor que lo habilita al cobro. *		
2	Información del nombre, apellido o Razón social, DNI o CUIT del acreedor. *		
3	Información del monto total y actualizado de la deuda, detallando capital original, intereses y accesorios. *		
4	Exhibición de toda la documentación relacionada a la deuda a fin de que el mismo pueda constatar la procedencia del reclamo. *		
5	Al momento del pago, emisión de certificado de libre deuda liberatorio al deudor al momento de abonarse la deuda reclamada, dejando expresa constancia en el mismo, que el deudor ha dado cumplimiento exacto de la obligación en los términos del Artículo 731 del Código Civil y Comercial de la Nación, salvo que lo emita el acreedor original. *		
6	<p>El certificado al que hace referencia el artículo anterior deberá contener, como mínimo, la siguiente información *:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 		



CONSAL Consumidores Alerta

Fragata Presidente Sarmiento 46 (1406) Capital Federal - Argentina – Teléfono 2054-1499 Correo electrónico: consal@consal.org.ar

RECLAMACIONES POR DEUDAS

	para reclamar al deudor en relación a la obligación en mora y sus accesorias canceladas.		
7	Datos y documentación del encargado de la cobranza que demuestre que está legitimado a cobrar y emitir certificado de libre deuda que libere al deudor que cancela.		

Acciones intimidatorias

Nº	Aspecto	Dato	VºBº
1	Contactar a terceros (vecinos, compañeros de trabajo, hijos, empleadores, amigos, proveedores, familiares, etcétera) poniendo en conocimiento de la deuda en mora.		
2	Envío de reclamos postales con apariencia de notificación judicial.		
3	Contactos, por cualquier medio de comunicación dentro de horarios irrazonables.		
4	Uso de lenguaje obsceno o amenazante.		
5	Contactos telefónicos en lugares inconvenientes.		
6	Información sobre lo que podrá suceder (por ejemplo: embargo, pedido de quiebra, que ya se inició juicio)		
7	Anuncio de deudas abusivas, muy superior al monto efectivo, con desproporcionados intereses, comisiones, honorarios, etcétera.		
8	Presentación de falsa profesionalidad (por ejemplo: se anuncia ser abogado cuando no lo es).		

Prescripción

Nº	Aspecto	Dato	VºBº
1	Tarjetas de crédito, 3 años desde que se dejó de pagar.		
2	Cuentas corrientes bancarias, 5 años		
3	Deudas personales, 10 años		
4	Se suspenden por inicio de demanda judicial que debe estar notificada oficial y fehacientemente.		

Acciones defensivas o de resguardo

Nº	Aspecto	Dato	VºBº
1	No dejar intimidarse, recordar que tiene sus derechos constitucionales y legales (trato digno, obligación de recibir información)		
2	Requiera que toda la información (requerimiento, liquidación, poder, cesión de derechos, etcétera) se le suministre por escrito.		
3	Conserve todo registro en papel y digital.		
4	La decisión de los pagos debe tomarla el deudor en función de sus posibilidades.		
5	No acepte convenios de pagos que resultan imposibles de cumplir		
6	Cuando lo llamen en momentos inoportunos solicite que lo llamen cuando pueda hacerlo con tranquilidad.		
7	Conserve toda la documentación, incluso los sobres.		
8	Registre todos los contactos.		
9	Exija la presentación y copia de: <ul style="list-style-type: none"> • los poderes para cobrar o cesión de deuda, • los documentos de identidad de quienes actúan, • el certificado de libre deuda (expresando que no se le tiene nada más que reclamar al deudor por haber cancela la deuda completamente). 		
10	Preferentemente depositar todos los importes de la cancelación en una cuenta bancaria para		



CONSAL Consumidores Alerta

Fragata Presidente Sarmiento 46 (1406) Capital Federal - Argentina – Teléfono 2054-1499 Correo electrónico: consal@consal.org.ar

RECLAMACIONES POR DEUDAS

que quede documentado cada pago ante un tercero ajeno.

Información del requirente

Razón social o nombre		Domicilio	
Localidad		CBU	CUIT
Teléfono		Correo electrónico	Responsable



CONSAL Consumidores Alerta

Fragata Presidente Sarmiento 46 (1406) Capital Federal - Argentina – Teléfono: 2054-1499 Correo electrónico: consal@consal.org.ar

RECLAMACIONES POR DEUDAS

Registro de Comunicaciones