



PROYECTO DE LEY

PREVENCIÓN Y ASISTENCIA INTEGRAL AL CONSUMIDOR SOBREENDEUDADO

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- **Objeto.** La presente Ley tiene por objeto garantizar el acceso a la justicia y proveer asistencia técnica, interdisciplinaria y acompañamiento y/o patrocinio jurídico gratuito a las personas humanas en situación de sobreendeudamiento, en el marco de las relaciones de consumo celebradas con entidades bancarias y financieras, Proveedores de Servicios de Pago (PSP) y billeteras virtuales en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 2°.- **Definición de sobreendeudamiento.** A los efectos de la presente Ley, se entiende por sobreendeudamiento la situación de índole financiera en la que un consumidor se encuentra ante la imposibilidad de dar cumplimiento a las obligaciones pecuniarias contraídas, cuando el servicio de dicha deuda comprometa su acceso a bienes y servicios esenciales o afecte su subsistencia digna.

Artículo 3°.- **Autoridad de Aplicación.** El Poder Ejecutivo determinará la Autoridad de Aplicación de la presente Ley.

Artículo 4°.- **Articulación Institucional.** La ejecución de la presente Ley se instrumentará mediante un régimen de articulación institucional y complementariedad de competencias entre el Poder Ejecutivo y el Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

CAPÍTULO II: DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN Y ALIVIO FINANCIERO AL CONSUMIDOR SOBREENDEUDADO

Artículo 5°.- **Creación.** Créase la Oficina de Protección y Alivio Financiero al Consumidor Sobreendeudado (en adelante, "La Oficina"), bajo la órbita de la Autoridad de Aplicación.

Artículo 6°.- **Requisitos de acceso.** Podrán acceder a la orientación y asistencia de La Oficina las personas humanas que reúnan de manera concurrente los siguientes requisitos:

- a) Residir en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;
- b) Percibir ingresos mensuales por el grupo familiar que no superen el equivalente a cinco (5) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles (SMVM);
- c) Que el servicio de la deuda financiera devengada mensualmente comprometa más del treinta por ciento (30%) de sus ingresos netos disponibles;

En los casos de hogares monoparentales, o cuando el grupo familiar esté integrado por personas con discapacidad, adultos mayores o niños, niñas y adolescentes a cargo, el límite de ingresos previsto en el *inciso b* podrá elevarse hasta un equivalente a siete (7) SMVM, y el porcentaje del *inciso c* podrá flexibilizarse hasta un veinticinco por ciento (25%), mediante dictamen fundado del área de Trabajo Social del Cuerpo Interdisciplinario.

Artículo 7°.- **Cuerpo Interdisciplinario.** La Oficina estará integrada por un cuerpo interdisciplinario conformado, como mínimo, por: 1 (un) profesional del Derecho, 1 (un) profesional de las Ciencias Económicas, 1 (un) profesional del Trabajo Social y 1 (un) profesional de la Psicología.

Dicho cuerpo podrá integrarse con personal de la planta permanente de la Autoridad de Aplicación o mediante los mecanismos de cooperación, transferencia, adscripción o celebración de convenios previstos en la normativa vigente.



"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".

Artículo 8°.- Funciones y facultades. Son funciones y facultades del cuerpo interdisciplinario:

- a) Comprobar el cumplimiento de los requisitos del artículo 6° por parte de los solicitantes;
- b) Analizar el caso en virtud de las entrevistas realizadas y la documentación aportada por los consumidores sobreendeudados, incluyendo contratos, resúmenes de cuenta, instrumentos de crédito y sistemas de amortización;
- c) Brindar orientación, asistencia técnica, contención psicológica e intervención interdisciplinaria a los consumidores, atendiendo al impacto del sobreendeudamiento sobre su salud mental y bienestar emocional, a fin de formular estrategias de abordaje y auditar la composición y evolución de las deudas reclamadas, verificando la aplicación de intereses, cargos, comisiones y costos financieros;
- d) Articular canales de diálogo y proponer esquemas de reestructuración o refinanciación de deudas, a fin de promover la concertación de acuerdos extrajudiciales viables y sostenibles. A tal efecto, el cuerpo interdisciplinario procurará proponer planes de pago cuyo valor cuota preferentemente no supere el veinticinco por ciento (25%) de los ingresos netos del deudor, promoviendo pautas de liquidación sin capitalización de intereses vencidos, de conformidad con la normativa nacional vigente;
- e) Elaborar el Informe Técnico de Sobreendeudamiento previsto en el Artículo 10°;
- f) Emitir notificación fehaciente e intimar el cese inmediato de todo hostigamiento, intromisión indebida o gestión compulsiva de cobro a las entidades acreedoras o agentes de cobranza involucrados, cuando se adviertan conductas contrarias a la Ley N° 6.171 de la CABA;
- g) Asistir a los consultantes durante las instancias administrativas y promover mesas de diálogo o instancias de negociación directa, articulando instancias de concertación conjunta con las distintas entidades acreedoras ante la presencia de deudas concurrentes;
- h) Efectuar las derivaciones a organismos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuando la evaluación revele la necesidad de acceder a prestaciones sociales, sanitarias, habitacionales o laborales;
- i) Elaborar dictámenes técnicos no vinculantes sobre la presencia de cláusulas abusivas, costos financieros desproporcionados o prácticas ilegítimas, para ser incorporados como prueba en las actuaciones administrativas de la Ley N° 757 o remitidos al Ministerio Público de la Defensa a fin de fundamentar la eventual interposición de acciones colectivas o medidas cautelares;
- j) Colaborar con el Ministerio de Educación en el diseño de contenidos técnicos y la impartición de talleres de prevención del sobreendeudamiento dirigidos a estudiantes de escuelas secundarias.

Artículo 9°.- Capacitación. El personal perteneciente a La Oficina deberá contar o adquirir competencias específicas respecto a la problemática del sobreendeudamiento en las relaciones de consumo, el régimen jurídico de los proveedores de crédito, el funcionamiento del mercado financiero y las plataformas digitales de pago.

La Autoridad de Aplicación garantizará la formación periódica y continua de sus agentes a fin de asegurar la incorporación de herramientas técnicas y habilidades operativas para la eficaz tramitación de las actuaciones.

CAPÍTULO III: DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y EL CIRCUITO DE ASISTENCIA

Artículo 10°.- Recepción y formulación del Informe Técnico. La Oficina funcionará como canal de atención, recepción e ingreso de consultas. Para cada caso admitido que cumpla con los requisitos del Artículo 6°, el cuerpo interdisciplinario elaborará un Informe Técnico de Sobreendeudamiento que contendrá el análisis integral de la situación



"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".

financiera del consumidor, la revisión de intereses, comisiones y costos aplicados, la identificación de probables cláusulas abusivas y el contexto psicosocial del consultante.

Todos los trámites, certificaciones, estados de cuenta y peritajes necesarios para la formulación de dicho Informe Técnico serán de carácter estrictamente gratuito para el consumidor sobreendeudado.

Artículo 11°.- Asistencia en la formulación de denuncia y medidas contra el hostigamiento. Cuando del análisis documental surjan presuntas infracciones a la normativa de defensa del consumidor, el cuerpo interdisciplinario asistirá al consumidor en la formulación y presentación de la denuncia administrativa correspondiente, en los términos del Artículo 6° de la Ley N° 757 de la CABA ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, resguardando la imparcialidad del órgano decisor en el procedimiento sancionatorio.

Artículo 12°.- Intervención del Ministerio Público de la Defensa. Fijada la audiencia de conciliación en el marco de la Ley N° 757, se remitirá a la *Unidad Especializada en Relaciones de Consumo* del Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires copia del Informe Técnico de Sobreendeudamiento y del expediente administrativo, a fin de que pueda asistir al consumidor en la respectiva audiencia de conformidad con los mecanismos y procedimientos que establezca dicho organismo en el ámbito de sus competencias.

Artículo 13°.- Cierre de la Instancia Conciliatoria. Concluida la instancia conciliatoria sin acuerdo, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, el cuerpo interdisciplinario deberá remitir el Acta de Cierre de Conciliación y el Informe Técnico de Sobreendeudamiento, en caso de no haberlo remitido previamente, a la *Unidad Especializada en Relaciones de Consumo del Ministerio Público de la Defensa*.

La *Unidad* evaluará, conforme a sus competencias constitucionales y normativas vigentes, el mecanismo de actuación correspondiente, pudiendo promover la vía judicial o instar el procedimiento administrativo sancionatorio ante la Autoridad de Aplicación, sin perjuicio de otras acciones que pudieran corresponder.

CAPÍTULO IV: DEBER DE INFORMACIÓN, RECURSOS Y GESTIÓN

Artículo 14°.- Integración en plataformas y canales del Gobierno de la Ciudad. El Poder Ejecutivo, a través de los organismos correspondientes, incorporará de manera permanente información explicativa, formularios de solicitud de asistencia y el enlace de acceso directo a la web de La Oficina en las siguientes plataformas y soportes de comunicación institucional:

- a) Sitio web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires exhibido de forma visible y prioritaria en la página de inicio y en la sección principal de trámites;
- b) Canal de atención ciudadana por mensajería instantánea, mediante opciones específicas integradas en los menús interactivos.
- c) Boletas y facturas físicas o digitales de servicios esenciales emitidas o reguladas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, incluyendo un enlace, código QR e información explicativa de La Oficina.

En los soportes indicados deberá consignarse, en formato destacado y de fácil lectura, la siguiente leyenda informativa, o aquella que la Autoridad de Aplicación establezca, siempre que preserve su finalidad y contenido informativo esencial:

*"Si tiene dificultades para afrontar sus obligaciones de pago, puede acceder gratuitamente a los servicios de la **Oficina de Protección y Alivio Financiero al Consumidor Sobreendeudado**. Para recibir información y solicitar asistencia, comuníquese con la Línea 147 del GCBA o ingrese al sitio web oficial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires."*



"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".

Artículo 15°.- **Deber de información en la relación de consumo.** Las entidades bancarias y financieras, Proveedores de Servicios de Pago (PSP) y billeteras virtuales que posean domicilio, establecimiento o dirijan su actividad comercial a personas consumidoras en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deben informar la existencia de La Oficina a las personas consumidoras residentes en la Ciudad, en el marco del deber de información propio de la relación de consumo (artículo 46 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Ley N° 757).

A tal efecto, deberán incluir la leyenda informativa prevista en el artículo 14 y un enlace de acceso directo, como mínimo, en las comunicaciones de gestión de mora o cobranza y en los resúmenes o estados de cuenta que remitan a dichas personas.

La Autoridad de Aplicación podrá celebrar convenios para articular este deber.

Artículo 16°.- **Canales de atención, descentralización territorial y derivación.** El Poder Ejecutivo, a través de los organismos competentes, deberá:

- a) Incorporar en la Línea 147 del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires un circuito específico de orientación, recepción y derivación de consultas vinculadas con situaciones de sobreendeudamiento en relaciones de consumo;
- b) Garantizar la atención presencial de La Oficina mediante delegaciones, puestos de atención descentralizada o esquemas de itinerancia en las Sedes Comunales, asegurando la proximidad territorial y facilitando el acceso directo de los consultantes a la asesoría.

Artículo 17°.- **Promoción de herramientas para la autonomía financiera.** La Autoridad de Aplicación, en articulación con el Ministerio de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, diseñará e implementará contenidos transversales y talleres sobre prevención del sobreendeudamiento dirigidos a estudiantes del nivel secundario de los establecimientos educativos de gestión estatal y privada de la Ciudad.

Artículo 18°.- **Recursos presupuestarios.** Los gastos que demande el cumplimiento de la presente Ley se atenderán con las partidas presupuestarias que anualmente asigne el Presupuesto General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la jurisdicción de la Autoridad de Aplicación. Autorízase al Poder Ejecutivo a efectuar las adecuaciones presupuestarias necesarias, dentro de su jurisdicción, para la implementación de la presente Ley.

Artículo 19°.- **Convenios de colaboración y protocolos de gestión.** Autorízase al Poder Ejecutivo y al Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a celebrar convenios de colaboración mutua, asistencia técnica y cooperación institucional dentro del marco de sus competencias particulares. Dichos instrumentos tendrán por objeto específico:

- a) Diseñar e implementar los protocolos de interoperabilidad tecnológica indispensables para asegurar la remisión electrónica, integral y expedita de los legajos y del Informe Técnico de Sobreendeudamiento establecido en el Artículo 10°;
- b) Constituir mesas de trabajo interdisciplinarias con periodicidad determinada para evaluar el impacto de La Oficina, unificar criterios estadísticos respecto de las modalidades de sobreendeudamiento detectadas y registrar las principales conductas infractoras del sector financiero;
- c) Desarrollar actividades académicas, seminarios y programas de capacitación recíproca para los agentes de ambas jurisdicciones, promoviendo la actualización técnica en materia de consumo financiero.

Artículo 20°.- **Vigencia.** El Poder Ejecutivo deberá reglamentar la presente Ley e implementar su aplicación en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días corridos desde su publicación.

Artículo 21°.- Comuníquese, etc.

FUNDAMENTOS

Sra. Presidenta:

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires atraviesa una profunda problemática social, económica y jurídica vinculada al endeudamiento sostenido de los hogares, un fenómeno que dejó de ser marginal para convertirse en uno de los principales factores de vulnerabilidad de nuestra Ciudad. La expansión del crédito al consumo y el uso creciente de proveedores no bancarios —como los Proveedores de Servicios de Pago (PSP), *fintechs* y billeteras virtuales—, combinados con una caída del salario real y un contexto de recesión en la actividad económica y productiva, han empujado a las familias porteñas al sobreendeudamiento. Esta situación compromete el acceso a bienes y servicios esenciales y vulnera directamente el derecho a una subsistencia digna. Ante esta realidad, el presente proyecto propone la aprobación de la ley de “Prevención y Asistencia Integral al Consumidor Sobreendeudado”, una iniciativa destinada a proveer asistencia técnica interdisciplinaria, contención psicológica y acompañamiento jurídico gratuito a las personas humanas sobreendeudadas.

Los datos socioeconómicos de 2026 consolidan este diagnóstico y dimensionan la magnitud del problema. En la Ciudad de Buenos Aires, el universo de deudores alcanza a 2,8 millones de personas, con una deuda acumulada de \$12,7 billones. La gravedad del escenario se evidencia en la morosidad avanzada (calificaciones 3, 4 y 5 de la Central de Deudores del BCRA), que suma \$1,5 billones en deudas bancarias y no bancarias distribuidos entre 461 mil personas. En el ámbito de las financieras, emisoras no bancarias de tarjetas y proveedores no financieros de crédito, las deudas ascienden a \$200 mil millones entre 201 mil personas; un sector que, si bien representa montos menores en términos agregados, concentra a los hogares de mayor vulnerabilidad golpeados por tasas desproporcionadas y prácticas de cobro agresivas.¹

En este marco de fragilidad, la problemática adquiere un impacto particularmente severo en los hogares monoparentales. La concentración de las tareas de cuidado y la asunción de la totalidad de las cargas económicas en un único proveedor de ingresos empujan a estas familias a recurrir al endeudamiento para cubrir gastos primarios e impostergables, tales como alimentos, salud, vivienda y educación. Ante la falta de margen financiero y la brecha de ingresos, la toma de créditos no bancarios a tasas excesivas se convierte en una trampa de reproducción de la morosidad. La ausencia de un segundo ingreso familiar transforma cualquier contingencia de salud o económica en un detonante inmediato de mora, sumiendo a estos hogares —encabezados mayoritariamente por mujeres— en una espiral de refinanciaciones usureras y acoso financiero que compromete el desarrollo digno de los niños, niñas y adolescentes a su cargo. En atención a esta realidad, el proyecto contempla un régimen de admisibilidad diferencial que eleva el tope de ingresos a siete (7) SMVM y flexibiliza la afectación exigida al veinticinco por ciento (25%) para los hogares monoparentales o integrados por personas con discapacidad, adultos mayores o niños, niñas y adolescentes a cargo.

De acuerdo con el Informe de Estabilidad Financiera (IEF) del Banco Central de la República Argentina correspondiente al segundo semestre de 2025, el crédito al sector privado continuó profundizando su participación en la economía —alcanzando una relación del 13,6% sobre el Producto Interno Bruto— acompañado por un incremento gradual en los ratios de materialización del riesgo de crédito e incipientes descalces de plazos y tasas. Este proceso de remonetización y mayor penetración del financiamiento bancario y no bancario conlleva de manera inherente un aumento en los niveles de endeudamiento de las familias en un escenario de ajuste macroeconómico y volatilidad de tasas. Por ello, resulta imprescindible que la Ciudad de Buenos Aires consolide

¹ Battista, Santiago y Ramirez, Tomás. “Endeudamiento de los hogares porteños: la otra cara de la crisis económica de la Ciudad”. Publicado en ICiudad (iciudad.gob.ar), 6 de julio de 2026.

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".

herramientas de contención concretas frente al riesgo de vulnerabilidad financiera de los ciudadanos.²

La necesidad de este marco normativo e institucional quedó en evidencia con un fallo paradigmático del 5 de mayo de 2026, en el que el Juzgado en lo CATyRC N° 27 de la Ciudad dictó una medida cautelar en favor de una jubilada de 68 años. La mujer, que percibía el haber mínimo, había caído en una cadena de refinanciaciones usureras y hostigamiento financiero tras tomar créditos para subsistir. Al ordenar la suspensión del cobro y el cese de la capitalización de intereses, la Justicia porteña reconoció de forma contundente la asimetría estructural del mercado y la tutela reforzada que merecen los consumidores vulnerables. Este hito judicial demuestra que el sobreendeudamiento es una problemática que el Poder Legislativo debe abordar con políticas públicas estables y articuladas.

El objeto central de esta ley es garantizar el acceso a la justicia mediante un sistema de tutela integral articulado en el marco del procedimiento administrativo de la Ley N° 757 y en coordinación con el Ministerio Público de la Defensa. A tal fin, la ley prevé la creación de la Oficina de Protección y Alivio Financiero al Consumidor Sobreendeudado, respaldada por un Cuerpo Interdisciplinario permanente con profesionales de Derecho, Ciencias Económicas, Trabajo Social y Psicología. Este equipo evaluará la admisibilidad de los beneficiarios —fijando límites de ingresos de hasta 5 SMVM y afectación de ingresos superior al 30% asignado al servicio de la deuda—, auditando la evolución del crédito, las tasas aplicadas, los costos financieros totales, los cargos no transparentados y la eventual presencia de cláusulas abusivas, emitiendo un Informe Técnico de Sobreendeudamiento. Asimismo, con el objeto de derribar barreras de acceso y garantizar la proximidad ciudadana, la norma dispone la descentralización de La Oficina mediante delegaciones y puestos de atención presencial en las Sedes Comunes de la Ciudad.

El proyecto establece un esquema claro de articulación institucional entre el Poder Ejecutivo y el Ministerio Público de la Defensa (MPD):

- Asistencia administrativa: En caso de corresponder, el Cuerpo Interdisciplinario de La Oficina asistirá al consumidor en la formulación de la denuncia conforme al artículo 6° de la Ley N° 757 ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.
- Acompañamiento en la conciliación: Se remitirá copia del expediente e Informe Técnico a la *Unidad Especializada en Relaciones de Consumo del MPD* para asistir al consumidor durante las audiencias conciliatorias.
- Tutela judicial: En caso de no alcanzarse un acuerdo conciliatorio, las actuaciones se remitirán al MPD para evaluar la interposición de acciones judiciales o instar la apertura de la vía administrativa sancionatoria.

Finalmente, el proyecto consagra el deber de información en cabeza del Estado y de los proveedores de crédito (quienes deberán incluir la leyenda de acceso a la Oficina en sus avisos de mora y resúmenes de cuenta), habilita la Línea 147 del GCBA como canal de recepción, promueve la educación financiera preventiva en el nivel secundario y autoriza la firma de convenios de interoperabilidad tecnológica y mesas de trabajo entre el Poder Ejecutivo y el Ministerio Público de la Defensa.

Por todas las razones expuestas, solicito la aprobación del presente proyecto de ley.

² Banco Central de la República Argentina (BCRA), Informe de Estabilidad Financiera (IEF), Segundo Semestre 2025, 9 de enero de 2026.