

PROYECTO DE LEY

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación, reunidos en Congreso, sancionan con fuerza de ley...

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE USUARIOS FINANCIEROS Y PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO EN EL SISTEMA DE CRÉDITO

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1° — Objeto y finalidad. La presente ley tiene por objeto establecer un régimen de protección integral de los usuarios y consumidores de servicios financieros, orientado a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos en condiciones de equidad, transparencia, trato digno, acceso a información adecuada y justicia contractual, en el marco de relaciones caracterizadas por una profunda asimetría técnica, económica e informativa.

A tal fin, la ley promueve el acceso al crédito responsable, la prevención del sobreendeudamiento, la transparencia en las condiciones de contratación, la responsabilidad social en el otorgamiento del crédito y la inclusión financiera con enfoque de derechos, asegurando la tutela efectiva de las personas humanas frente a prácticas abusivas, mecanismos de endeudamiento predatorio y sistemas automatizados que puedan afectar sus derechos en el ámbito del sistema financiero y digital.

Las disposiciones de la presente ley son de orden público y deberán interpretarse conforme los principios de protección de consumidores y usuarios consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional, en la Ley N° 24.240, en el Código Civil y Comercial de la Nación y en los instrumentos internacionales de derechos humanos aplicables.

ARTÍCULO 2° — Ámbito de aplicación y sujetos obligados. Las disposiciones de la presente ley resultan aplicables a toda persona humana o jurídica, pública o privada, que en forma habitual u ocasional ofrezca, comercialice, intermedie, administre, gestione, facilite o participe en la prestación de productos o servicios financieros, cualquiera sea su modalidad operativa, soporte tecnológico, estructura societaria o encuadre regulatorio.

Quedan comprendidas, entre otras, las entidades financieras reguladas por la Ley N° 21.526 y sus modificatorias, los proveedores no financieros de crédito, emisores y administradores de tarjetas de crédito y débito, proveedores de servicios de pago, billeteras virtuales, plataformas fintech, aplicaciones móviles, empresas de tecnología financiera, plataformas digitales, agregadores, intermediarios, operadores de crédito digital, fideicomisos financieros, estudios de cobranza y cualquier otro sujeto que intervenga directa o indirectamente en operaciones de financiamiento,

administración de fondos, evaluación crediticia, procesamiento automatizado de datos financieros o gestión de cobranzas.

La presente ley será aplicable a todas las relaciones de consumo financiero desarrolladas total o parcialmente mediante entornos digitales, sistemas automatizados, algoritmos, herramientas de inteligencia artificial o mecanismos tecnológicos equivalentes, independientemente del domicilio del proveedor, del lugar de procesamiento de los datos o de la tecnología utilizada.

Las disposiciones de esta ley se aplicarán sin perjuicio de las competencias regulatorias y de supervisión atribuidas al Banco Central de la República Argentina y demás organismos competentes, debiendo interpretarse de manera armónica con el sistema de protección de consumidores y usuarios previsto en el ordenamiento jurídico nacional.

ARTÍCULO 3° — Definiciones. A los efectos de la presente ley, se entenderá por:

- a. **Usuario financiero:** Toda persona humana que, como destinataria final, utiliza, contrata o se beneficia de servicios financieros, incluyendo operaciones de crédito, ahorro, pago, transferencia, inversión o financiamiento, cualquiera sea el canal o soporte tecnológico utilizado. La condición de usuario financiero se rige, en lo pertinente, por los artículos 1092 a 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación.
- b. **Proveedor de servicios financieros:** Toda persona humana o jurídica, pública o privada, que en forma habitual u ocasional ofrezca, otorgue, intermedie, administre o facilite servicios financieros, incluyendo entidades financieras, proveedores no financieros de crédito, emisores de tarjetas, billeteras virtuales, fintech y plataformas digitales, independientemente de su forma jurídica o encuadre regulatorio.
- c. **Sobreendeudamiento:** Situación en la cual el usuario no puede cumplir con sus obligaciones financieras sin comprometer su subsistencia o la de su grupo familiar, afectando el acceso a bienes y servicios esenciales o deteriorando significativamente su calidad de vida.
- d. **Costo financiero total (CFT):** El costo total de una operación financiera expresado en términos porcentuales anuales, incluyendo intereses, comisiones, cargos, seguros, impuestos, tasas, contribuciones y cualquier otro concepto asociado, cualquiera sea el nivel de gobierno que los establezca. El CFT deberá calcularse conforme la metodología que establezca la autoridad de aplicación, compatible con las normas del Banco Central de la República Argentina.
- e. **Prácticas abusivas:** Toda conducta del proveedor que, aprovechando la asimetría existente, imponga condiciones desproporcionadas, induzca a error, limite derechos o afecte la dignidad del usuario, y todas aquellas enumeradas en el artículo 1119 del Código Civil y Comercial de la Nación.
- f. **Servicios financieros digitales:** Aquellos prestados a través de plataformas tecnológicas, aplicaciones móviles, algoritmos o sistemas automatizados, incluyendo herramientas de scoring crediticio.

- g. **Evaluación de solvencia:** Proceso mediante el cual el proveedor analiza la capacidad real de pago del usuario, considerando ingresos, endeudamiento previo y condiciones socioeconómicas.
- h. **Reestructuración de deuda:** Mecanismo mediante el cual se modifican las condiciones originales de una obligación financiera para adecuarlas a la capacidad de pago del usuario.
- i. **Crédito digital:** Toda operación de financiamiento, préstamo, adelanto, pago diferido o mecanismo equivalente otorgado total o parcialmente mediante plataformas digitales, aplicaciones móviles, sistemas automatizados o interfaces electrónicas, cualquiera sea la tecnología utilizada y la naturaleza del proveedor.
- j. **Plataformas fintech:** Aquellos proveedores de servicios financieros que, mediante el uso intensivo de tecnología, algoritmos, inteligencia de datos o sistemas digitales, ofrecen, intermedian o administran productos financieros, incluyendo crédito, pagos, transferencias o inversiones, independientemente de su encuadre como entidad financiera o no financiera.
- k. **Billetera virtual:** Aplicación o plataforma digital que permite almacenar, gestionar, transferir o utilizar fondos electrónicos, y que puede incluir funcionalidades de financiamiento, pagos diferidos, adelantos de dinero o acceso a líneas de crédito.
- l. **Proveedores no financieros de crédito:** Personas humanas o jurídicas que, sin revestir el carácter de entidad financiera en los términos de la normativa vigente, otorgan, intermedian o facilitan crédito al consumo, incluyendo plataformas digitales, fintech, mutuales, cooperativas u otros esquemas de financiamiento alternativo.
- m. **Sistemas automatizados de decisión:** Conjunto de procesos tecnológicos, algoritmos o modelos de datos utilizados para evaluar la solvencia del usuario, determinar condiciones de crédito, asignar límites o adoptar decisiones que afecten el acceso al financiamiento.
- n. **Scoring crediticio digital:** Evaluación de la capacidad de pago o riesgo crediticio del usuario basada en el procesamiento automatizado de datos personales, financieros, conductuales o de cualquier otra naturaleza, mediante algoritmos o sistemas de inteligencia artificial.
- o. **Sobreendeudamiento digital:** Situación de endeudamiento excesivo generada o agravada por la utilización simultánea o reiterada de crédito otorgado mediante plataformas digitales, caracterizada por la acumulación de obligaciones en distintos proveedores, la inmediatez en el acceso al financiamiento y la ausencia de una evaluación integral de la capacidad de pago.

ARTÍCULO 4° — Principios rectores. La interpretación y aplicación de la presente ley se regirá por los principios de protección de consumidores y usuarios, buena fe, transparencia, trato digno, acceso a información adecuada y veraz, responsabilidad en el otorgamiento del crédito, prevención del sobreendeudamiento, inclusión financiera con enfoque de derechos, equidad en las relaciones contractuales y tutela reforzada de las personas en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, las disposiciones de la presente ley deberán interpretarse conforme los principios de progresividad, no regresividad y protección integral de los derechos económicos y sociales

reconocidos por la Constitución Nacional y los instrumentos internacionales de derechos humanos aplicables.

En caso de duda sobre la interpretación o alcance de la presente ley, prevalecerá la solución más favorable al usuario financiero.

TÍTULO II

RÉGIMEN GENERAL DE PROTECCIÓN DEL USUARIO FINANCIERO

ARTÍCULO 5° — Derecho a la información y transparencia reforzada. Los proveedores deberán garantizar a los usuarios el acceso a información clara, completa, veraz, suficiente, gratuita y comprensible respecto de las condiciones económicas y jurídicas de los productos y servicios financieros ofrecidos o contratados.

Dicha información deberá incluir, de manera expresa y fácilmente accesible, el costo financiero total (CFT), tasas de interés, cargos, comisiones, seguros, impuestos, tasas, contribuciones y cualquier otro concepto que incida directa o indirectamente en el costo de la operación, cualquiera sea el nivel de gobierno que los establezca.

Asimismo, deberán brindarse simulaciones y herramientas explicativas que permitan al usuario comprender el impacto económico del financiamiento en distintos escenarios de pago, especialmente en casos de refinanciación, pago mínimo, mora o utilización reiterada de crédito.

Se prohíbe toda práctica, diseño contractual, mecanismo digital o modalidad de presentación de información que distorsione, dificulte o impida la comprensión del costo real del crédito, minimice sus riesgos o priorice visualmente los beneficios del financiamiento por sobre sus consecuencias económicas.

En contextos de alta morosidad o utilización intensiva de crédito —incluyendo tarjetas, billeteras virtuales, plataformas digitales y servicios financieros fintech— los proveedores deberán incorporar advertencias claras, visibles y de fácil comprensión sobre riesgos de sobreendeudamiento, acumulación de intereses, prolongación de la deuda y consecuencias del incumplimiento.

La falta de información adecuada, suficiente o transparente generará la nulidad de las cláusulas afectadas, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones previstas en la presente ley y en el régimen de defensa del consumidor.

ARTÍCULO 6° — Protección frente a errores, cargos indebidos y sistemas automatizados. Ante errores manifiestos o debidamente acreditados mediante indicios serios y concordantes en resúmenes, plataformas digitales, aplicaciones, sistemas automatizados o registros vinculados a servicios financieros, el usuario podrá impugnar y deducir provisoriamente los importes cuestionados sin generación de intereses, penalidades, cargos adicionales ni afectación de su situación crediticia mientras se encuentre pendiente su revisión.

Corresponderá al proveedor acreditar en forma clara, suficiente y documentada la legitimidad, exactitud y trazabilidad del cargo cuestionado, sin que la carga de la prueba pueda recaer exclusivamente sobre el usuario financiero.

Los proveedores deberán garantizar canales eficaces de atención humana, accesibles y gratuitos, así como procedimientos ágiles y transparentes para la resolución de reclamos, los cuales deberán ser resueltos dentro de plazos razonables conforme lo establezca la reglamentación.

La reiteración de errores, fallas sistemáticas, inconsistencias en sistemas automatizados o incumplimientos en los mecanismos de atención y resolución de reclamos dará lugar a la aplicación de sanciones agravadas en los términos de la presente ley.

ARTÍCULO 7° — Crédito responsable y prevención del sobreendeudamiento. Los proveedores de servicios financieros deberán realizar una evaluación razonable, suficiente y actualizada de la capacidad de pago del usuario antes del otorgamiento de cualquier financiamiento, considerando la información disponible sobre ingresos, nivel de endeudamiento, obligaciones preexistentes, comportamiento crediticio y demás circunstancias relevantes conforme a la naturaleza y características de la operación.

Dicha evaluación deberá adecuarse al tipo de crédito, su monto, modalidad, plazo y perfil del usuario, evitando tanto prácticas de otorgamiento irresponsable que puedan generar o agravar situaciones de sobreendeudamiento, como restricciones arbitrarias o discriminatorias en el acceso al financiamiento.

Se considerará práctica abusiva el otorgamiento de crédito sin evaluación suficiente de solvencia o en condiciones manifiestamente incompatibles con la capacidad de pago del usuario, especialmente cuando ello pueda conducir razonablemente a situaciones de sobreendeudamiento o perpetuación de la deuda.

Cuando se verifique incumplimiento de los deberes de evaluación, información, advertencia o conducta diligente en el otorgamiento del crédito, la autoridad de aplicación o el órgano judicial competente podrá disponer la revisión de las condiciones contractuales, la reducción de intereses, la reestructuración de la deuda, la eliminación de cargos indebidos o cualquier otra medida necesaria para restablecer el equilibrio contractual.

La reglamentación podrá establecer criterios orientativos y parámetros mínimos de evaluación de solvencia, en coordinación con las competencias regulatorias del Banco Central de la República Argentina y demás organismos competentes.

ARTÍCULO 8° — Responsabilidad del proveedor y sobreendeudamiento. La responsabilidad del proveedor por situaciones de sobreendeudamiento del usuario deberá analizarse en función del cumplimiento de los deberes de información, transparencia, evaluación de solvencia, prevención del sobreendeudamiento y conducta diligente en el otorgamiento y administración del crédito.

A tales efectos, se considerará especialmente la conducta desplegada por el proveedor, las características de la operación, el grado de asimetría existente en la relación contractual, las condiciones económicas y sociales del usuario y el contexto económico general al momento del otorgamiento del financiamiento.

Cuando se verifique incumplimiento de los deberes previstos en la presente ley y exista relación adecuada de causalidad con la situación de sobreendeudamiento, la autoridad de aplicación o el órgano judicial interviniente podrá disponer la revisión integral del contrato, la reducción de intereses, la eliminación de cargos indebidos, la reestructuración de la deuda, la suspensión de cláusulas abusivas o cualquier otra medida necesaria para restablecer el equilibrio contractual y proteger los derechos del usuario financiero.

La reiteración sistemática de conductas que generen o agraven situaciones de sobreendeudamiento podrá dar lugar a la aplicación de sanciones agravadas conforme lo previsto en la presente ley.

ARTÍCULO 9° — Transparencia en instrumentos de crédito. Los proveedores deberán garantizar que los instrumentos de crédito, contratos, resúmenes, plataformas digitales y demás documentos o interfaces utilizados en relaciones de consumo financiero reflejen de manera clara, precisa, accesible y comprensible la totalidad de las condiciones económicas y jurídicas de la operación.

La información relativa al costo financiero total, tasas de interés, cargos, comisiones, seguros, impuestos, mecanismos de refinanciación, consecuencias de la mora y demás condiciones relevantes deberá presentarse en forma visible, legible y fácilmente identificable, evitando estructuras contractuales o mecanismos de diseño que dificulten su comprensión.

Los proveedores deberán incluir simulaciones y herramientas explicativas que permitan al usuario comprender el impacto económico del financiamiento bajo distintos escenarios de pago, especialmente en supuestos de utilización de pago mínimo, refinanciación, renovación de saldos o capitalización de intereses.

Se prohíbe toda estructura contractual, práctica comercial o mecanismo tecnológico que, bajo apariencia de cumplimiento informativo, tenga por efecto la perpetuación de la deuda mediante la capitalización reiterada o indefinida de intereses, la ocultación de costos relevantes o la distorsión de la comprensión del usuario respecto de las condiciones reales del financiamiento.

ARTÍCULO 10 — Tarjetas de crédito. Las relaciones derivadas de la utilización de tarjetas de crédito y demás instrumentos de financiamiento al consumo deberán ajustarse a criterios de transparencia, información adecuada, trato digno, responsabilidad en el otorgamiento del crédito y equilibrio contractual.

Los emisores y administradores deberán garantizar que el usuario comprenda de manera clara y suficiente el funcionamiento del sistema de financiamiento, incluyendo el impacto económico del pago mínimo, la acumulación de intereses compensatorios y punitivos, los mecanismos de

refinanciación, el plazo estimado de cancelación de la deuda y el costo financiero total de la operación.

Los resúmenes, plataformas digitales y comunicaciones vinculadas al servicio deberán presentar la información relevante de manera visible, accesible y comprensible, evitando mecanismos de diseño o presentación que minimicen los costos del financiamiento o incentiven prácticas de endeudamiento sostenido.

Se considerará práctica abusiva toda conducta que promueva, facilite o perpetúe situaciones de sobreendeudamiento mediante mecanismos que dificulten razonablemente la cancelación efectiva del capital adeudado o induzcan al usuario a mantener niveles de endeudamiento incompatibles con su capacidad de pago.

La autoridad de aplicación promoverá políticas de educación e información financiera orientadas a fortalecer la comprensión de los usuarios respecto del funcionamiento de los sistemas de crédito y financiamiento al consumo.

ARTÍCULO 11 — Mora Automática y protección del usuario financiero. En las relaciones de consumo vinculadas a servicios financieros, incluyendo entidades bancarias, proveedores no financieros de crédito, emisores de tarjetas de crédito y débito, plataformas digitales, billeteras virtuales y demás proveedores de servicios financieros tecnológicos, la configuración de la mora del usuario no podrá producir efectos automáticos que impliquen la aplicación inmediata de sanciones, cargos, penalidades o consecuencias jurídicas sin previa notificación fehaciente y efectiva al consumidor.

A los efectos del presente artículo, si bien la mora podrá configurarse por el solo vencimiento del plazo conforme la normativa civil y comercial vigente, los proveedores deberán garantizar, en todos los casos, un mecanismo de comunicación previa, clara, accesible y en soporte duradero, que informe al usuario el estado de su obligación, las consecuencias del incumplimiento y el plazo razonable para su regularización.

En ningún caso podrán aplicarse intereses punitivos, cargos por mora, comisiones adicionales, ni disponerse la caducidad de plazos, la aceleración de deudas, el bloqueo de cuentas, la suspensión de servicios o el reporte a bases de datos crediticias, sin que haya transcurrido un plazo mínimo de gracia de DIEZ (10) días corridos desde la notificación efectiva al usuario.

Quedan prohibidas las cláusulas contractuales que establezcan la caducidad automática de plazos o la exigibilidad anticipada de la totalidad de la deuda frente a incumplimientos parciales o de escasa significación económica, cuando ello configure una práctica abusiva en los términos de la normativa de defensa del consumidor.

Los proveedores deberán implementar sistemas de alerta temprana y recordatorios periódicos que permitan al usuario conocer con antelación suficiente la proximidad de los vencimientos y evitar

situaciones de mora, garantizando condiciones de transparencia, trato digno y protección de los derechos del consumidor financiero.

La falta de cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo será considerada práctica abusiva y dará lugar a las sanciones previstas en la Ley 24.240 y normas complementarias, sin perjuicio de la nulidad de las cláusulas contractuales que resulten contrarias a la presente disposición.

ARTÍCULO 12 — Cesión, transferencia, venta o transmisión de créditos. En las relaciones de consumo financiero, la cesión, transferencia, venta o cualquier otra forma de transmisión de créditos por parte de proveedores de servicios financieros a terceros —incluyendo estudios jurídicos, empresas de cobranza, fondos de inversión, fideicomisos financieros o cualquier otro sujeto interviniente— deberá ser informada al usuario de manera fehaciente, clara y en soporte duradero, en forma previa o inmediata a su efectivización.

La notificación deberá contener, como mínimo:

- a. la identificación completa del nuevo acreedor;
- b. el origen y composición de la deuda;
- c. el monto total adeudado discriminado por capital, intereses, cargos y demás conceptos aplicados;
- d. las condiciones contractuales vigentes;
- e. los canales habilitados para el ejercicio de los derechos del usuario y la formulación de reclamos.

En ningún caso el cesionario podrá exigir el pago de la deuda, iniciar gestiones de cobranza, informar incumplimientos a bases de datos crediticias o promover acciones judiciales sin acreditar de manera suficiente su legitimación como titular del crédito y la trazabilidad de la obligación transmitida.

El proveedor original mantendrá responsabilidad solidaria frente al usuario por las consecuencias derivadas de la cesión, incluyendo las prácticas de cobranza desplegadas por el cesionario, sin que la transferencia del crédito implique la liberación de sus obligaciones en materia de información, trato digno y protección del consumidor financiero.

Queda prohibida la cesión de créditos a sujetos que no se encuentren debidamente registrados, autorizados o sometidos a mecanismos de control por parte de la autoridad competente, así como la transferencia de carteras de deuda en condiciones que impliquen pérdida de trazabilidad, opacidad en la identificación del acreedor o afectación de los derechos del usuario.

Los usuarios tendrán derecho a acceder en todo momento a la documentación vinculada a la deuda cedida, verificar la legitimidad del acreedor, impugnar montos incorrectos o conceptos indebidos y recibir un trato digno en todas las instancias de cobranza.

El incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo será considerado práctica abusiva grave en los términos de la presente ley y de la normativa de defensa del consumidor, dando lugar a la

nulidad de las cláusulas contrarias a la presente disposición y a la aplicación de las sanciones correspondientes.

ARTÍCULO 13 — Prácticas de cobranza y trato digno. En toda gestión de cobro de deudas vinculadas a relaciones de consumo financiero, ya sea realizada por el proveedor original, terceros cesionarios, estudios jurídicos, empresas de cobranza o cualquier otro sujeto interviniente, deberán respetarse los principios de trato digno, buena fe, transparencia, privacidad y protección integral del usuario financiero.

Queda expresamente prohibido:

- a. el contacto reiterado, insistente o en horarios irrazonables que configure una forma de hostigamiento;
- b. la utilización de amenazas, intimidaciones, información falsa o cualquier práctica que induzca al error respecto de las consecuencias del incumplimiento;
- c. el reclamo de montos que no se encuentren debidamente justificados o que incluyan cargos, intereses o comisiones no informados o improcedentes;
- d. la comunicación con terceros ajenos a la obligación, incluyendo familiares, empleadores o contactos del usuario, con el objeto de presionar para el pago;
- e. la utilización de denominaciones, formatos o comunicaciones que simulen actuaciones judiciales o administrativas sin serlo.
- f. la difusión, exposición o tratamiento de información personal o financiera del usuario en violación de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y defensa del consumidor.

Toda gestión de cobranza deberá identificar de manera clara y verificable al acreedor, el origen de la deuda, la composición del monto reclamado y los canales formales habilitados para consultas, impugnaciones y ejercicio de derechos por parte del usuario.

El incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo será considerado práctica abusiva grave y dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la presente ley, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas y penales que pudieran corresponder.

TÍTULO III CRÉDITO DIGITAL Y SERVICIOS FINANCIEROS FINTECH

ARTÍCULO 14 — Servicios financieros digitales y algoritmos. Los servicios financieros prestados total o parcialmente mediante plataformas digitales, aplicaciones móviles, sistemas automatizados, algoritmos o herramientas de inteligencia artificial deberán garantizar iguales o mayores estándares de protección que los previstos para los servicios financieros tradicionales.

Los proveedores deberán informar de manera clara, accesible y comprensible los criterios generales utilizados en sistemas automatizados de evaluación crediticia, scoring, determinación de

condiciones de financiamiento, asignación de límites o cualquier otra decisión que pueda afectar derechos o intereses económicos del usuario.

Queda prohibida la utilización de sistemas automatizados que generen discriminaciones arbitrarias, afecten derechos fundamentales, produzcan sesgos irrazonables o impliquen decisiones opacas que impidan al usuario comprender las razones que determinaron el otorgamiento, rechazo, modificación o condicionamiento del acceso al crédito.

Asimismo, los proveedores deberán garantizar mecanismos efectivos de revisión humana de las decisiones automatizadas cuando estas afecten el acceso al financiamiento, las condiciones contractuales, la continuidad del servicio o cualquier otro aspecto relevante de la relación de consumo financiero.

La autoridad de aplicación podrá requerir auditorías, medidas de trazabilidad, mecanismos de explicabilidad algorítmica y cualquier otra herramienta necesaria para verificar el cumplimiento de los principios de transparencia, equidad y protección de derechos previstos en la presente ley.

ARTÍCULO 15 — Ámbito de aplicación de los servicios financieros digitales. Quedan comprendidos en el presente régimen todos los servicios financieros prestados mediante entornos digitales, cualquiera sea su soporte tecnológico, modalidad operativa o estructura jurídica, incluyendo billeteras virtuales, proveedores de servicios de pago, plataformas fintech, aplicaciones móviles, interfaces automatizadas, sistemas de crédito digital, adelantos de fondos, mecanismos de pago diferido y cualquier otro instrumento que permita el acceso a financiamiento o servicios financieros por medios electrónicos.

A los efectos de la presente ley, se considerará que existe prestación de servicios financieros digitales cuando el acceso, contratación, evaluación, otorgamiento, administración, refinanciación, cobranza o gestión de productos financieros se realice total o parcialmente mediante procesos automatizados, algoritmos, plataformas tecnológicas o sistemas digitales equivalentes, independientemente de la naturaleza jurídica del proveedor o de su encuadre regulatorio.

Los sujetos comprendidos en este artículo quedarán alcanzados por la totalidad de las obligaciones previstas en la presente ley, sin perjuicio de las disposiciones específicas establecidas para el ámbito fintech y el crédito digital, las cuales deberán interpretarse como estándares reforzados de protección del usuario financiero.

Ningún proveedor podrá invocar su carácter de plataforma tecnológica, intermediario digital o prestador de servicios informáticos para excluirse de las obligaciones de información, transparencia, prevención del sobreendeudamiento, trato digno, protección de datos personales y responsabilidad previstas en la presente ley.

ARTÍCULO 16 — Crédito digital responsable. Los proveedores que ofrezcan u otorguen crédito mediante entornos digitales deberán garantizar, en todos los casos, el cumplimiento de

estándares reforzados de crédito responsable, asegurando que el acceso al financiamiento no se produzca en condiciones que puedan generar o agravar situaciones de sobreendeudamiento.

A tal fin, deberán realizar una evaluación integral, suficiente, razonable y actualizada de la capacidad de pago del usuario, considerando la totalidad de sus ingresos disponibles, su nivel de endeudamiento previo, la eventual concurrencia de obligaciones contraídas en otras plataformas digitales, entidades financieras o proveedores no financieros de crédito, y cualquier otro elemento relevante para determinar su situación económica real.

Queda prohibido el otorgamiento de crédito basado exclusivamente en mecanismos automatizados de preaprobación, perfiles de consumo, utilización de aplicaciones o sistemas de scoring que no contemplen una verificación efectiva de la solvencia del usuario.

Asimismo, se considerará práctica abusiva la concesión de financiamiento en forma simultánea, reiterada o automatizada cuando el proveedor hubiera podido conocer, mediante una evaluación diligente, la existencia de un nivel de endeudamiento incompatible con la capacidad de pago del usuario o una situación de vulnerabilidad económica manifiesta.

La reglamentación podrá establecer criterios objetivos y parámetros mínimos para la evaluación de solvencia en el ámbito digital, en coordinación con las competencias regulatorias del Banco Central de la República Argentina y demás organismos competentes, debiendo contemplar especialmente los riesgos derivados de la inmediatez en el otorgamiento del crédito, la utilización simultánea de múltiples plataformas y los mecanismos automatizados de contratación.

ARTÍCULO 17 — Transparencia reforzada y advertencias en crédito digital. En toda oferta, promoción, publicidad o contratación de crédito digital, los proveedores deberán garantizar un estándar reforzado de transparencia, asegurando que el usuario reciba información clara, completa, veraz, suficiente, accesible y comprensible en forma previa a la aceptación de la operación.

Dicha información deberá incluir, como mínimo, el costo financiero total, la tasa efectiva anual, el monto total a pagar, la cantidad y periodicidad de cuotas, el valor de cada una de ellas, intereses compensatorios y punitivos, cargos adicionales, mecanismos de refinanciación, consecuencias del incumplimiento y cualquier otro elemento relevante para la comprensión integral de la obligación asumida.

Asimismo, deberán incorporarse en forma visible, destacada y de fácil comprensión advertencias expresas sobre los riesgos asociados al endeudamiento digital, incluyendo el impacto del pago mínimo, la acumulación de intereses, la prolongación de la deuda, la renovación automática de financiamiento y las consecuencias económicas y crediticias derivadas del incumplimiento.

En ningún caso podrán utilizarse mecanismos de diseño, presentación de información, arquitectura digital o estrategias de comunicación que dificulten la comprensión de las condiciones reales del financiamiento, oculten datos relevantes o prioricen visualmente los beneficios del crédito por sobre sus costos y riesgos.

La falta de cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente artículo dará lugar a la nulidad de las cláusulas afectadas, sin perjuicio de las sanciones y responsabilidades previstas en la presente ley y en la normativa de defensa del consumidor.

ARTÍCULO 18 — Interfaces manipulativas y diseño digital abusivo. Se prohíbe la utilización de diseños de interfaz, estrategias de comunicación, mecanismos digitales o arquitecturas de decisión que tengan por objeto o efecto inducir al usuario a la contratación compulsiva de crédito, minimizar la percepción de riesgo, dificultar la comprensión de las condiciones económicas de la operación o incentivar situaciones de endeudamiento reiterado.

En particular, se considerarán prácticas abusivas, entre otras, las siguientes:

- a. el envío de notificaciones masivas o personalizadas que ofrezcan crédito preaprobado sin evaluación previa de solvencia;
- b. la utilización de mensajes, notificaciones, estímulos visuales o mecanismos de comunicación que destaquen exclusivamente los beneficios inmediatos del financiamiento, omitiendo, minimizando u ocultando sus costos y riesgos;
- c. la implementación de sistemas de recompensa, gamificación, incentivos, beneficios escalonados o mecanismos equivalentes vinculados al uso reiterado del crédito;
- d. la incorporación de procesos de contratación inmediata que impidan o dificulten instancias razonables de reflexión, revisión de condiciones o comprensión efectiva de la operación;
- e. la utilización de configuraciones predeterminadas, recorridos digitales, opciones preseleccionadas o mecanismos de consentimiento diseñados para favorecer la aceptación automática de financiamiento;
- f. cualquier otra práctica que, mediante el diseño de la experiencia digital, explote sesgos cognitivos, situaciones de vulnerabilidad económica o limitaciones informativas del usuario financiero.

Los proveedores deberán garantizar que las interfaces digitales respeten principios de diseño ético, transparencia, accesibilidad, protección del usuario y libertad de decisión informada, evitando configuraciones manipulativas o mecanismos que alteren de manera irrazonable la autonomía de la voluntad del usuario financiero.

La autoridad de aplicación podrá dictar directrices específicas sobre prácticas de diseño digital abusivo, mecanismos de consentimiento y estándares de transparencia aplicables a los servicios financieros digitales.

ARTÍCULO 19 — Algoritmos, scoring y decisiones automatizadas. Los sistemas automatizados utilizados para la evaluación crediticia, determinación de condiciones de financiamiento, asignación de límites, segmentación de usuarios o cualquier otra decisión relevante en materia de servicios financieros deberán cumplir con estándares de transparencia, trazabilidad, explicabilidad, seguridad y control.

Los proveedores deberán informar, en términos claros, accesibles y comprensibles, los criterios generales utilizados en los sistemas de scoring o evaluación automatizada, garantizando que los mismos no generen discriminaciones arbitrarias, sesgos irrazonables ni afectaciones indebidas a los derechos fundamentales de los usuarios.

Toda persona tendrá derecho a solicitar información sobre las razones generales que fundamentaron una decisión automatizada que hubiera afectado el acceso al crédito, las condiciones del financiamiento o cualquier otro aspecto relevante de la relación contractual.

Asimismo, los proveedores deberán garantizar mecanismos efectivos de revisión humana cuando las decisiones automatizadas impliquen:

- a. la denegación de crédito;
- b. la modificación sustancial de condiciones contractuales;
- c. la reducción o cancelación de límites de financiamiento;
- d. la suspensión o bloqueo de servicios financieros;
- e. cualquier otra afectación relevante para el usuario financiero.

La autoridad de aplicación podrá requerir auditorías técnicas, evaluaciones de impacto, mecanismos de trazabilidad algorítmica y medidas correctivas cuando se verifiquen prácticas discriminatorias, opacas, abusivas o contrarias a los principios previstos en la presente ley.

ARTÍCULO 20 — Condiciones Abusivas en el crédito digital. Se considerarán prácticas abusivas en el ámbito del crédito digital, además de las previstas con carácter general en la presente ley y en la normativa de defensa del consumidor, aquellas que impliquen condiciones económicas o contractuales desproporcionadas en relación con el riesgo asumido por el proveedor o que tengan por efecto la perpetuación de la deuda, el agravamiento del sobreendeudamiento o la imposibilidad razonable de cancelación del capital.

En particular, se considerarán abusivas:

- a. la aplicación de tasas de interés, costos financieros, cargos o comisiones manifiestamente excesivos o desproporcionados en relación con parámetros generales del sistema financiero;
- b. la capitalización reiterada o indefinida de intereses;
- c. la renovación automática de créditos sin consentimiento libre, informado y expreso del usuario;
- d. el otorgamiento sistemático de financiamiento a usuarios que ya se encuentren en situación de sobreendeudamiento o vulnerabilidad económica manifiesta;
- e. la imposición de mecanismos de refinanciación compulsiva o de difícil cancelación efectiva del capital;
- f. cualquier otra práctica que tenga por objeto o efecto dificultar, postergar o impedir razonablemente la extinción de la deuda.

La verificación de tales conductas habilitará la intervención de la autoridad de aplicación o del órgano judicial competente para disponer la revisión integral de las condiciones contractuales, la reducción de intereses, la eliminación de cargos indebidos, la nulidad de cláusulas abusivas, la reestructuración de la deuda o cualquier otra medida necesaria para restablecer el equilibrio contractual y proteger los derechos del usuario financiero.

La autoridad de aplicación podrá establecer parámetros orientativos, indicadores comparativos o pautas de razonabilidad aplicables a las condiciones económicas del crédito digital, en coordinación con las competencias regulatorias del Banco Central de la República Argentina y demás organismos competentes.

ARTÍCULO 21 — Información crediticia integral y prevención del sobreendeudamiento.

Los proveedores de servicios financieros digitales y demás sujetos alcanzados por la presente ley deberán reportar en forma completa, veraz, actualizada y oportuna la totalidad de los créditos otorgados, refinanciaciones, reestructuraciones y demás obligaciones financieras relevantes a los sistemas de información crediticia correspondientes, conforme lo establezca la reglamentación.

Dicha obligación tendrá por finalidad garantizar una visión integral y adecuada del nivel de endeudamiento del usuario, permitiendo mejorar los mecanismos de evaluación de solvencia y prevenir situaciones de sobreendeudamiento derivadas de la fragmentación, opacidad o insuficiencia de la información financiera.

Los proveedores deberán adoptar medidas razonables para verificar la consistencia y actualización de la información utilizada en los procesos de evaluación crediticia, evitando decisiones basadas en datos manifiestamente erróneos, incompletos, desactualizados o carentes de trazabilidad.

Los usuarios tendrán derecho a acceder en forma gratuita, clara y accesible a la información crediticia vinculada a su persona, solicitar la rectificación de datos incorrectos y cuestionar decisiones adoptadas sobre la base de información errónea o inexacta, conforme la normativa vigente en materia de protección de datos personales y defensa del consumidor.

El incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente artículo será considerado falta grave y dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la presente ley.

ARTÍCULO 22 — Derecho a la desconexión financiera. Los usuarios tendrán derecho a limitar, restringir o bloquear su exposición a ofertas de crédito digital, líneas preaprobadas, mecanismos automatizados de financiamiento y demás herramientas de captación financiera implementadas mediante plataformas digitales, aplicaciones móviles o sistemas tecnológicos equivalentes.

A tal fin, podrán solicitar en cualquier momento:

- a. la suspensión de notificaciones, promociones y ofrecimientos de crédito;
- b. la desactivación de líneas preaprobadas;
- c. el bloqueo de funcionalidades que impliquen acceso inmediato a financiamiento;
- d. la limitación de mecanismos automatizados de contratación o renovación de crédito;

- e. cualquier otra medida destinada a reducir su exposición a procesos de endeudamiento digital.

Los proveedores deberán garantizar mecanismos simples, gratuitos, accesibles y de implementación inmediata para el ejercicio de este derecho, sin que ello implique restricciones al acceso a otros servicios financieros, tratamientos discriminatorios, costos adicionales ni afectaciones indebidas a la operatoria habitual del usuario.

Queda prohibida toda práctica destinada a obstaculizar, demorar, desincentivar o condicionar el ejercicio del derecho reconocido en el presente artículo.

La falta de implementación de herramientas adecuadas para el ejercicio de este derecho o el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente artículo será considerada práctica abusiva grave en los términos de la presente ley.

ARTÍCULO 23 — Responsabilidad agravada en entornos digitales. Cuando el sobreendeudamiento del usuario resulte total o parcialmente de la utilización de crédito otorgado mediante plataformas digitales, sistemas automatizados o mecanismos de financiamiento electrónico, y exista relación adecuada de causalidad entre el daño verificado y el incumplimiento de los deberes previstos en la presente ley, se presumirá la responsabilidad del proveedor, salvo prueba suficiente en contrario.

A tales efectos, se considerará especialmente el cumplimiento de los deberes de evaluación de solvencia, información adecuada, transparencia, prevención del sobreendeudamiento, revisión humana de decisiones automatizadas y conducta diligente en el otorgamiento y administración del crédito digital.

En tales supuestos, la autoridad de aplicación o el órgano judicial competente podrá disponer la revisión integral de las condiciones contractuales, la reducción de intereses, la eliminación de cargos indebidos, la suspensión de cláusulas abusivas, la reestructuración de la deuda o cualquier otra medida necesaria para restablecer el equilibrio contractual y proteger los derechos del usuario financiero.

La reiteración sistemática de conductas que generen o agraven situaciones de sobreendeudamiento en el ámbito digital podrá dar lugar a la aplicación de sanciones agravadas, incluyendo la suspensión, limitación o inhabilitación para operar en los términos que establezca la reglamentación y demás normativa aplicable.

ARTÍCULO 24 —Razonabilidad de costos financieros. En el ámbito de los servicios financieros digitales, la determinación de tasas de interés, cargos, comisiones y cualquier otro costo asociado al crédito deberá ajustarse a criterios de razonabilidad, proporcionalidad y función económica del financiamiento, en relación con el riesgo asumido por el proveedor y la situación del usuario.

A los efectos de la presente ley, se considerará que existe una condición abusiva cuando el costo financiero total resulte manifiestamente desproporcionado en relación con el promedio del sistema financiero o cuando, por su estructura, tenga por efecto la perpetuación de la deuda o la imposibilidad razonable de cancelación del capital.

La autoridad de aplicación podrá establecer parámetros objetivos, límites, bandas o referencias comparativas que permitan identificar situaciones de abuso, particularmente en el ámbito del crédito digital, donde la automatización y la inmediatez pueden amplificar los riesgos de sobreendeudamiento.

En ningún caso podrá justificarse la imposición de costos excesivos en base a la sola invocación de libertad contractual o desregulación del mercado, cuando se verifique una afectación a los derechos del usuario en los términos del artículo 42 de la Constitución Nacional.

ARTÍCULO 25 — Integración normativa. Las relaciones comprendidas en la presente ley se regirán, en todo aquello no previsto expresamente, por las disposiciones de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificatorias, la Ley N° 25.065 de Tarjetas de Crédito y sus modificatorias, la Ley N° 21.526 de Entidades Financieras y sus modificatorias, el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales y las normas dictadas por el Banco Central de la República Argentina, en cuanto resulten más favorables al usuario financiero.

En caso de conflicto, superposición o duda interpretativa entre las normas aplicables, prevalecerá la interpretación que otorgue mayor protección a los derechos de consumidores y usuarios financieros, conforme los principios de orden público, progresividad, no regresividad y tutela reforzada previstos en la Constitución Nacional y en los instrumentos internacionales de derechos humanos aplicables.

Las disposiciones de la presente ley deberán interpretarse de manera armónica con el sistema de protección de consumidores y usuarios, sin que puedan ser desplazadas, limitadas o desnaturalizadas por normas de desregulación económica, automatización tecnológica o mecanismos contractuales incompatibles con los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico nacional.

ARTÍCULO 26 — Aprovechamiento de vulnerabilidad. La oferta, promoción, publicidad y otorgamiento de crédito mediante plataformas digitales, servicios financieros tecnológicos o mecanismos automatizados no podrá configurarse como una práctica de captación abusiva basada en la situación de vulnerabilidad económica, social, etaria, cognitiva o informativa del usuario.

Se presumirá la existencia de aprovechamiento de vulnerabilidad cuando el financiamiento sea ofrecido:

- a. en condiciones de inmediatez incompatibles con una decisión suficientemente reflexiva;
- b. sin evaluación adecuada de solvencia;

- c. mediante mecanismos de presión, insistencia o estímulos reiterados;
- d. en contextos de necesidad económica urgente o cobertura de gastos esenciales;
- e. utilizando sistemas automatizados, algoritmos o diseños digitales orientados a incentivar endeudamiento compulsivo o reiterado.

La autoridad de aplicación o el órgano judicial competente podrá disponer la nulidad de cláusulas abusivas, la revisión integral de las condiciones contractuales, la suspensión de mecanismos de financiamiento, la reestructuración de la deuda o cualquier otra medida necesaria para prevenir o reparar afectaciones a los derechos del usuario financiero.

La especial situación de vulnerabilidad del usuario deberá ser considerada como pauta interpretativa relevante en toda actuación administrativa, judicial o contractual vinculada a relaciones de consumo financiero comprendidas en la presente ley.

TÍTULO IV PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO Y REHABILITACIÓN FINANCIERA

ARTÍCULO 27 — Portabilidad financiera. Los usuarios financieros tendrán derecho a trasladar, migrar o unificar productos y servicios financieros entre distintos proveedores sin restricciones indebidas, costos ocultos, penalidades abusivas ni obstáculos administrativos o tecnológicos que dificulten el ejercicio efectivo de este derecho.

Los proveedores deberán garantizar mecanismos ágiles, interoperables, transparentes y accesibles que permitan la transferencia de información, antecedentes financieros, medios de pago, débitos automáticos y demás elementos necesarios para asegurar la continuidad operativa y la libre elección del usuario.

Queda prohibida toda práctica destinada a obstaculizar, desalentar o encarecer irrazonablemente la portabilidad financiera mediante cláusulas contractuales, cargos desproporcionados, limitaciones tecnológicas o mecanismos de retención indebida del usuario.

La reglamentación establecerá los procedimientos, estándares de interoperabilidad y condiciones mínimas necesarias para garantizar el ejercicio efectivo del derecho reconocido en el presente artículo, en coordinación con las competencias regulatorias del Banco Central de la República Argentina y demás organismos competentes.

ARTÍCULO 28 — Sistema de prevención del sobreendeudamiento. Los proveedores de servicios financieros deberán implementar mecanismos razonables de prevención del sobreendeudamiento, utilizando la información disponible en los sistemas de información crediticia y demás herramientas de evaluación pertinentes para verificar la relación entre las obligaciones financieras asumidas y la capacidad de pago real del usuario.

A tales efectos, deberán considerar especialmente:

- a. el nivel de endeudamiento total del usuario;
- b. la relación entre ingresos disponibles y servicios de deuda;
- c. la existencia de financiamiento simultáneo en múltiples plataformas o entidades;
- d. la utilización reiterada de mecanismos de refinanciación;
- e. cualquier otro indicador relevante para detectar situaciones de vulnerabilidad o riesgo de sobreendeudamiento.

Los mecanismos de evaluación y prevención deberán desarrollarse conforme criterios de transparencia, proporcionalidad, protección de datos personales y no discriminación, evitando decisiones arbitrarias o exclusivamente automatizadas que afecten el acceso razonable al financiamiento.

La autoridad de aplicación promoverá la coordinación y mejora de los sistemas de información crediticia, así como el desarrollo de políticas públicas orientadas a prevenir situaciones de sobreendeudamiento estructural y fortalecer la protección de los usuarios financieros.

La reglamentación podrá establecer parámetros orientativos, mecanismos preventivos y estándares mínimos aplicables a los sujetos alcanzados por la presente ley, en coordinación con las competencias regulatorias del Banco Central de la República Argentina y demás organismos competentes.

ARTÍCULO 29 — Procedimientos de reestructuración de deudas. La autoridad de aplicación podrá establecer mecanismos administrativos, gratuitos, accesibles y ágiles de reestructuración de deudas destinados a usuarios financieros que se encuentren en situación de sobreendeudamiento, vulnerabilidad económica o imposibilidad razonable de cumplimiento de sus obligaciones.

Dichos mecanismos tendrán por finalidad promover soluciones de adecuación contractual, refinanciación sostenible, reducción de cargas financieras y protección de la subsistencia digna del usuario y su grupo familiar, priorizando criterios de buena fe, equilibrio contractual y conservación razonable del crédito.

La reglamentación podrá prever:

- a. instancias de conciliación o negociación asistida;
- b. mecanismos de suspensión temporaria de ejecuciones o acciones de cobro;
- c. planes de refinanciación o adecuación de cuotas;
- d. reducción o limitación de intereses, cargos y penalidades abusivas;
- e. medidas especiales de protección en contextos de emergencia económica, social o sanitaria;
- f. cualquier otra herramienta destinada a prevenir el agravamiento del sobreendeudamiento.

Durante la tramitación de los procedimientos previstos en el presente artículo, la autoridad competente podrá disponer medidas preventivas o de alivio temporario cuando resulte necesario para evitar daños graves o irreparables al usuario financiero.

Los mecanismos previstos en el presente artículo deberán articularse de manera compatible con las competencias judiciales y con el régimen concursal vigente, sin perjuicio de las facultades de protección administrativa reconocidas por la normativa de defensa del consumidor.

ARTÍCULO 30 — Rehabilitación financiera y reinserción económica. La persona humana que se encuentre en situación de insolvencia, sobreendeudamiento estructural o imposibilidad razonable de cumplimiento de sus obligaciones financieras podrá acceder a un procedimiento judicial de rehabilitación financiera orientado a favorecer su recuperación económica, la protección de su subsistencia digna y su reinserción en el sistema financiero y social.

Será competente el juez con competencia en materia comercial o, en su defecto, civil y comercial correspondiente al domicilio del usuario, aplicándose el procedimiento más abreviado previsto en el ordenamiento procesal local, en forma compatible y supletoria con las disposiciones de la Ley N° 24.522 de Concursos y Quiebras, en cuanto resulten aplicables a personas humanas no comerciantes.

El procedimiento deberá regirse por los principios de celeridad, accesibilidad, informalidad relativa, tutela judicial efectiva, protección de la vivienda y del mínimo existencial, favoreciendo soluciones de continuidad económica y evitando mecanismos que perpetúen situaciones de exclusión financiera o vulnerabilidad estructural.

El órgano judicial podrá disponer, entre otras medidas:

- a. planes razonables de pago y refinanciación;
- b. readecuación de intereses, cargos y penalidades;
- c. suspensión de ejecuciones incompatibles con la subsistencia digna del usuario;
- d. mecanismos de protección de bienes esenciales;
- e. medidas orientadas a facilitar la reinserción financiera y social del deudor.

Cumplido sustancialmente el plan de pagos aprobado judicialmente y verificada la conducta de buena fe del usuario, el juez podrá disponer, de manera excepcional y mediante resolución fundada, la extinción total o parcial de las deudas remanentes en los términos que establezca la reglamentación y la normativa aplicable, favoreciendo su rehabilitación económica y su reintegración al sistema financiero en condiciones equitativas y no discriminatorias.

TÍTULO V

AUTORIDAD DE APLICACIÓN, DEFENSORÍA Y RÉGIMEN SANCIONATORIO

ARTÍCULO 31 — Autoridad de aplicación. Será autoridad de aplicación de la presente ley la que determine el Poder Ejecutivo Nacional, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Banco Central de la República Argentina, a las autoridades locales de defensa del consumidor y a los demás organismos con facultades regulatorias o de control en la materia.

La autoridad de aplicación tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- a. supervisar el cumplimiento de la presente ley y su reglamentación;
- b. prevenir, investigar y sancionar prácticas abusivas en el ámbito de los servicios financieros y del crédito digital;
- c. dictar normas complementarias, estándares técnicos, directrices y mecanismos de protección aplicables a los sujetos alcanzados por la presente ley;
- d. promover políticas públicas de prevención del sobreendeudamiento y educación financiera;
- e. coordinar acciones con el Banco Central de la República Argentina, autoridades de defensa del consumidor, organismos de protección de datos personales y demás autoridades competentes;
- f. recibir denuncias, intervenir en conflictos y promover mecanismos de resolución administrativa y conciliación;
- g. realizar auditorías, requerir información y adoptar medidas preventivas cuando se verifiquen riesgos para los derechos de usuarios financieros;
- h. elaborar informes periódicos sobre endeudamiento, crédito digital, prácticas financieras y evolución del sistema de protección previsto en la presente ley.

La autoridad de aplicación deberá desarrollar mecanismos especiales de protección destinados a personas en situación de vulnerabilidad económica, social, etaria o digital, garantizando condiciones efectivas de acceso a la información, reclamo y tutela administrativa.

ARTÍCULO 32 — Defensoría de Usuarios Financieros. Créase la Defensoría de Usuarios Financieros en el ámbito de la autoridad de aplicación, con el objeto de garantizar la protección, asesoramiento, orientación y defensa integral de los derechos reconocidos en la presente ley.

La Defensoría tendrá las siguientes funciones:

- a. brindar asistencia, información y orientación gratuita a usuarios financieros;
- b. recibir denuncias y reclamos vinculados a prácticas abusivas, situaciones de sobreendeudamiento o vulneraciones de derechos en el ámbito financiero y digital;
- c. intervenir en procedimientos de conciliación, mediación o resolución administrativa de conflictos;
- d. promover acciones administrativas y judiciales, individuales o colectivas, en defensa de los derechos de usuarios financieros;
- e. elaborar recomendaciones, informes técnicos y propuestas de políticas públicas vinculadas a la protección de usuarios financieros y prevención del sobreendeudamiento;
- f. desarrollar programas de educación financiera con enfoque de derechos y protección de sectores vulnerables;
- g. coordinar acciones con organismos públicos, asociaciones de consumidores, instituciones académicas y organizaciones de la sociedad civil vinculadas a la temática.

La Defensoría deberá garantizar mecanismos accesibles, gratuitos, ágiles y adaptados a entornos digitales para la recepción y tramitación de reclamos, asegurando especial protección a personas en situación de vulnerabilidad económica, social, etaria, cognitiva o tecnológica.

La reglamentación establecerá su organización, funcionamiento, competencias específicas y mecanismos de articulación con las autoridades nacionales, provinciales y municipales competentes en materia de defensa del consumidor y servicios financieros.

ARTÍCULO 33 — Régimen sancionatorio. El incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente ley, su reglamentación y las disposiciones complementarias dictadas por la autoridad de aplicación dará lugar a la aplicación de sanciones administrativas, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de cualquier otra naturaleza que pudieran corresponder.

Las sanciones podrán consistir en:

- a. apercibimiento;
- b. multas graduables conforme la gravedad de la infracción, el perjuicio ocasionado, la posición en el mercado del infractor, el volumen de operaciones involucradas y la reincidencia;
- c. suspensión total o parcial de actividades;
- d. inhabilitación temporal para operar en determinados segmentos del sistema financiero o digital;
- e. revocación de autorizaciones, registros o habilitaciones administrativas cuando corresponda;
- f. obligación de cesar prácticas abusivas o adecuar mecanismos tecnológicos, contractuales o comerciales contrarios a la presente ley;
- g. publicación de la sanción a costa del infractor;
- h. implementación obligatoria de mecanismos correctivos, auditorías o programas de adecuación y cumplimiento.

A los efectos de graduar las sanciones, la autoridad de aplicación deberá considerar especialmente:

- a. el grado de afectación a los derechos del usuario financiero;
- b. la existencia de prácticas sistemáticas o masivas;
- c. el aprovechamiento de situaciones de vulnerabilidad;
- d. la utilización de mecanismos automatizados, algoritmos o interfaces manipulativas;
- e. la reincidencia;
- f. la conducta asumida por el infractor durante el procedimiento.

Cuando las infracciones involucren prácticas masivas, afectación estructural de derechos, incumplimientos reiterados o utilización abusiva de sistemas digitales, la autoridad de aplicación podrá disponer sanciones agravadas y medidas preventivas urgentes destinadas a evitar la continuidad del daño.

Las sanciones previstas en la presente ley serán aplicables sin perjuicio de las competencias sancionatorias atribuidas al Banco Central de la República Argentina, autoridades de defensa del consumidor y demás organismos competentes.

ARTÍCULO 34 — Acciones judiciales y tutela colectiva. Las personas usuarias financieras, asociaciones de consumidores, la Defensoría de Usuarios Financieros y demás sujetos legitimados conforme la normativa vigente podrán promover acciones judiciales individuales o colectivas destinadas a prevenir, hacer cesar o reparar afectaciones a los derechos reconocidos en la presente ley.

Las acciones previstas en el presente artículo podrán tener por objeto, entre otras cuestiones:

- a. la declaración de nulidad de cláusulas abusivas;
- b. el cese de prácticas financieras ilegítimas o abusivas;
- c. la revisión de condiciones contractuales;
- d. la reparación de daños individuales o colectivos;
- e. la suspensión de mecanismos automatizados o prácticas digitales lesivas;
- f. la adopción de medidas preventivas o cautelares;
- g. la protección de usuarios en situación de vulnerabilidad o sobreendeudamiento.

En los procesos judiciales vinculados a relaciones de consumo financiero regirá el principio de tutela judicial efectiva y la interpretación más favorable al usuario financiero, conforme la Constitución Nacional, la normativa de defensa del consumidor y los instrumentos internacionales de derechos humanos aplicables.

Los jueces podrán disponer medidas cautelares, preventivas o estructurales destinadas a evitar daños masivos, impedir la continuidad de prácticas abusivas o garantizar la efectividad de los derechos reconocidos en la presente ley.

Las acciones colectivas previstas en el presente artículo tramitarán conforme los principios y reglas aplicables en materia de tutela de derechos de incidencia colectiva y protección de consumidores y usuarios.

ARTÍCULO 35 — Educación financiera y prevención. La autoridad de aplicación, en coordinación con el Banco Central de la República Argentina, organismos educativos, asociaciones de consumidores y demás instituciones competentes, deberá promover políticas permanentes de educación financiera con enfoque de derechos, orientadas a fortalecer la capacidad de comprensión, decisión y protección de los usuarios financieros.

Las políticas previstas en el presente artículo deberán contemplar especialmente:

- a. la comprensión de tasas de interés, costo financiero total y mecanismos de refinanciación;
- b. los riesgos asociados al sobreendeudamiento y al crédito digital;
- c. el funcionamiento de plataformas fintech, billeteras virtuales y sistemas automatizados;
- d. la protección frente a prácticas abusivas, fraudes y mecanismos de manipulación digital;
- e. los derechos reconocidos a consumidores y usuarios financieros;
- f. herramientas de prevención y resolución de conflictos financieros.

La autoridad de aplicación deberá desarrollar programas específicos destinados a personas en situación de vulnerabilidad económica, social, etaria o digital, garantizando accesibilidad, lenguaje claro y mecanismos adecuados de difusión y capacitación.

Asimismo, podrá celebrar convenios con universidades, colegios profesionales, asociaciones civiles, organismos públicos y entidades privadas para el desarrollo de acciones de capacitación, investigación y prevención vinculadas a la protección de usuarios financieros y el sobreendeudamiento.

ARTÍCULO 36 — Orden público. Las disposiciones de la presente ley son de orden público y resultan aplicables en todo el territorio de la República Argentina.

Toda cláusula contractual, práctica comercial, mecanismo tecnológico o disposición reglamentaria que limite, suprima, desnaturalice o restrinja los derechos reconocidos en la presente ley se tendrá por no escrita y será considerada nula de nulidad absoluta, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones que pudieran corresponder.

Los derechos reconocidos en la presente ley tienen carácter mínimo e irrenunciable, debiendo interpretarse e integrarse de conformidad con los principios de protección de consumidores y usuarios, tutela reforzada, progresividad y no regresividad en materia de derechos económicos y sociales.

ARTÍCULO 37 — Reglamentación. El Poder Ejecutivo Nacional reglamentará la presente ley dentro de los CIENTO OCHENTA (180) días contados a partir de su publicación en el Boletín Oficial, debiendo garantizar la participación de asociaciones de consumidores, organizaciones especializadas, instituciones académicas, organismos técnicos y demás actores vinculados a la protección de usuarios financieros y prevención del sobreendeudamiento.

La reglamentación deberá contemplar especialmente mecanismos de coordinación entre la autoridad de aplicación, el Banco Central de la República Argentina, las autoridades de defensa del consumidor y demás organismos competentes, a fin de asegurar una implementación integral, efectiva y armónica del régimen previsto en la presente ley.

ARTÍCULO 38 — Adhesión. Invítase a las provincias y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a adherir a la presente ley, dictando las normas necesarias para garantizar su efectiva implementación, promover mecanismos locales de protección de usuarios financieros y coordinar acciones con las autoridades nacionales competentes.

ARTÍCULO 39 — De forma. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Pablo JULIANO

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

El presente proyecto de ley tiene por objeto establecer un régimen integral de protección de los usuarios y consumidores de servicios financieros frente a las nuevas dinámicas económicas, tecnológicas y contractuales que caracterizan al sistema financiero contemporáneo, en un contexto social marcado por el crecimiento sostenido del endeudamiento de los hogares, la expansión acelerada del crédito digital y la profundización de las asimetrías estructurales existentes entre proveedores y usuarios.

Durante los últimos años, la relación entre las personas y el sistema financiero ha experimentado una transformación profunda. La expansión de plataformas digitales, billeteras virtuales, aplicaciones móviles, sistemas automatizados de otorgamiento de crédito y proveedores no financieros de financiamiento modificó radicalmente las formas de acceso al consumo, al crédito y a los servicios financieros en general. Procesos que anteriormente requerían evaluación presencial, análisis documental y tiempos relativamente prolongados hoy pueden concretarse en cuestión de segundos mediante decisiones automatizadas, interfaces digitales y mecanismos de aprobación inmediata.

Esta transformación tecnológica produjo indudables avances en materia de acceso e inclusión financiera. Millones de personas pudieron incorporarse a herramientas de pago, financiamiento y contratación antes reservadas a sectores específicos del sistema bancario tradicional. Sin embargo, ese mismo proceso generó también nuevas formas de vulnerabilidad económica y digital que el ordenamiento jurídico vigente no logra abordar de manera suficiente.

El fenómeno del sobreendeudamiento constituye hoy una de las expresiones más visibles y preocupantes de esa transformación. Lejos de tratarse de situaciones excepcionales o marginales, el endeudamiento excesivo de personas y hogares se ha consolidado como un rasgo estructural del funcionamiento económico contemporáneo. La utilización del crédito como mecanismo cotidiano de subsistencia, refinanciación permanente de obligaciones, multiplicación de líneas de financiamiento simultáneo y crecimiento sostenido de la morosidad revelan un escenario que excede ampliamente las categorías tradicionales del derecho contractual clásico.

Los datos disponibles evidencian con claridad la magnitud y profundización del problema. Conforme el último Informe sobre Bancos publicado por el Banco Central de la República Argentina, correspondiente a mayo de 2026, el ratio de irregularidad de las financiaciones al sector privado alcanzó el 7,7%, mientras que el coeficiente de mora de las financiaciones a las familias ascendió al 12,8%, mostrando un deterioro particularmente significativo respecto del año anterior. La evolución resulta todavía más preocupante en el segmento del crédito no bancario. El propio Banco Central informó que la irregularidad total de la cartera de los proveedores no financieros de crédito alcanzó el 26,9% en febrero de 2026, con niveles del 34,1% en los préstamos personales y del 19,4% en las financiaciones mediante tarjetas de crédito. Datos posteriores relevados por

EcoGo muestran que, para mayo de 2026, la morosidad del crédito no bancario había ascendido al 28,7%, casi cuatro veces el nivel de irregularidad registrado para el conjunto del sistema bancario.

Esta situación se desarrolla, además, en un contexto de fuerte expansión y diversificación de las fuentes de financiamiento de los hogares. Según el último Informe de Inclusión Financiera del Banco Central de la República Argentina, a diciembre de 2025 aproximadamente 20,3 millones de personas registraban algún tipo de financiamiento, alcanzando una cobertura equivalente al 54,7% de la población considerada y un saldo promedio por deudor de \$4,1 millones a precios constantes, con un crecimiento real del 24,7% durante 2025. Al mismo tiempo, aumentó significativamente la participación de los proveedores no financieros de crédito: 6,7 millones de personas mantenían simultáneamente financiamiento con entidades financieras y proveedores no financieros, el máximo de la serie histórica. El fenómeno continuó profundizándose durante 2026: el Banco Central informó que, a febrero, los proveedores no financieros financiaban a alrededor de 12,1 millones de personas y que las fintech ya superaban los 7 millones de clientes. La propia autoridad monetaria reconoció, además, la necesidad de incorporar mecanismos específicos de prevención del sobreendeudamiento al crear, mediante la Comunicación "A" 8406, el sistema de Cobro con Transferencia (CCT), que establece, para los préstamos alcanzados por ese mecanismo, un límite del 30% en la relación cuota-ingreso al momento del origen del crédito. La medida, cuya implementación deberá encontrarse disponible a partir del 31 de agosto de 2026, evidencia que la expansión del financiamiento exige herramientas regulatorias capaces de compatibilizar innovación, acceso al crédito y evaluación responsable de la capacidad de pago de los usuarios.

Sin embargo, el problema no puede reducirse exclusivamente a indicadores financieros o estadísticas de morosidad. El sobreendeudamiento constituye un fenómeno social complejo que afecta directamente condiciones materiales de existencia, acceso a bienes esenciales y ejercicio efectivo de derechos fundamentales. En numerosos casos, las personas recurren al crédito no para financiar consumos extraordinarios o inversiones patrimoniales, sino para cubrir gastos básicos vinculados a alimentación, servicios públicos, alquiler, salud, medicamentos o transporte. En tales contextos, el financiamiento deja de operar como herramienta de desarrollo económico y pasa a funcionar como un sustituto del ingreso.

Esta circunstancia modifica sustancialmente la naturaleza de la relación entre usuario y proveedor financiero. Cuando el endeudamiento se convierte en condición de acceso a bienes esenciales, la libertad contractual se encuentra profundamente condicionada por la necesidad económica y la desigualdad estructural entre las partes se intensifica de manera exponencial. El usuario financiero deja de ser un sujeto que negocia en condiciones razonablemente equilibradas para convertirse, en muchos casos, en una persona que acepta condiciones impuestas desde una posición de vulnerabilidad material, urgencia económica y limitada capacidad real de elección.

En este escenario, las categorías tradicionales del derecho privado resultan insuficientes para abordar las nuevas dinámicas del sistema financiero digitalizado. El problema contemporáneo ya no se limita exclusivamente a cláusulas abusivas o defectos informativos en contratos bancarios

tradicionales. Hoy se verifican mecanismos complejos de endeudamiento estructurados sobre automatización masiva, utilización intensiva de datos personales y conductuales, decisiones algorítmicas opacas, refinanciación permanente y diseños digitales orientados a incentivar conductas compulsivas de consumo y endeudamiento.

El desarrollo de tecnologías financieras —fintech— ha transformado incluso la naturaleza de las asimetrías presentes en las relaciones de consumo financiero. Tradicionalmente, dichas desigualdades se vinculaban principalmente con diferencias de información, capacidad económica y poder contractual. Actualmente, esas asimetrías incorporan además dimensiones tecnológicas y algorítmicas de enorme complejidad. Los usuarios se enfrentan frecuentemente a sistemas automatizados cuyos criterios desconocen, a decisiones adoptadas mediante procesamiento masivo de datos, a mecanismos de scoring opacos y a interfaces digitales especialmente diseñadas para influir sobre comportamientos económicos.

En numerosos casos, el otorgamiento de crédito se produce mediante mecanismos de preaprobación instantánea o sistemas automatizados que no contemplan adecuadamente el nivel global de endeudamiento del usuario ni su capacidad real de pago. La posibilidad de acceder simultáneamente a múltiples fuentes de financiamiento mediante plataformas digitales genera escenarios de fragmentación de información y acumulación de obligaciones que dificultan cualquier evaluación responsable de solvencia.

A ello se suma la utilización creciente de algoritmos y sistemas automatizados de decisión que pueden afectar significativamente el acceso al financiamiento, las condiciones contractuales e incluso la continuidad de determinados servicios financieros. La ausencia de transparencia respecto de los criterios utilizados por dichos sistemas, sumada a la inexistencia de mecanismos efectivos de revisión humana, genera riesgos incompatibles con principios elementales de tutela judicial efectiva, igualdad y protección de consumidores y usuarios.

El presente proyecto reconoce expresamente esta transformación y parte de una premisa fundamental: la innovación tecnológica y la expansión de herramientas digitales de financiamiento constituyen procesos legítimos y potencialmente beneficiosos para la inclusión financiera y el desarrollo económico, pero ello no puede traducirse en la habilitación de prácticas abusivas, opacas o desproporcionadas que transformen el crédito en un mecanismo de captura económica o reproducción de vulnerabilidad social.

Por ello, la iniciativa no adopta una lógica anti-tecnológica ni procura restringir arbitrariamente el desarrollo del ecosistema fintech. Muy por el contrario, reconoce el enorme potencial de las tecnologías financieras para ampliar el acceso a servicios esenciales, reducir costos operativos, facilitar nuevas modalidades de contratación y promover inclusión financiera. Lo que se propone es establecer estándares mínimos de responsabilidad, transparencia y protección de derechos compatibles con las transformaciones del sistema financiero contemporáneo.

El acceso al crédito no puede desligarse de la responsabilidad social inherente a su otorgamiento. El financiamiento dirigido a personas humanas posee impacto directo sobre condiciones materiales de vida, estabilidad económica familiar y ejercicio efectivo de derechos fundamentales. Por ello, el crédito responsable constituye hoy una exigencia jurídica derivada no solo del derecho del consumidor, sino también de principios constitucionales vinculados a dignidad humana, trato digno, buena fe y protección de sectores vulnerables.

Desde el punto de vista constitucional, el proyecto encuentra fundamento directo en el artículo 42 de la Constitución Nacional, que reconoce expresamente el derecho de consumidores y usuarios a la protección de sus intereses económicos, al acceso a información adecuada y veraz y a condiciones de trato equitativo y digno. Asimismo, la reforma constitucional de 1994 consolidó un paradigma protectorio que impone al Estado obligaciones activas de regulación frente a relaciones marcadas por profundas desigualdades estructurales.

En igual sentido, la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y el Código Civil y Comercial de la Nación establecen un sistema de tutela de orden público basado en principios de buena fe, información adecuada, protección frente a cláusulas abusivas y trato digno. Sin embargo, la acelerada digitalización de las relaciones financieras exige actualizar y profundizar esas herramientas frente a nuevas modalidades de contratación y financiamiento que incorporan automatización, opacidad tecnológica y utilización intensiva de datos personales.

El proyecto se inscribe también en las obligaciones internacionales asumidas por la República Argentina en materia de derechos económicos, sociales y culturales. Los principios de progresividad y no regresividad imponen al Estado no solo la obligación de abstenerse de adoptar medidas regresivas, sino también el deber positivo de intervenir frente a nuevas formas de vulneración de derechos derivadas de transformaciones económicas y tecnológicas.

El sobreendeudamiento constituye precisamente una de esas nuevas formas de vulnerabilidad estructural. Cuando una persona debe destinar la mayor parte de sus ingresos al pago de obligaciones financieras, cuando el crédito reemplaza al salario como mecanismo de subsistencia o cuando la refinanciación perpetua impide toda posibilidad razonable de recuperación económica, el problema deja de ser estrictamente contractual para adquirir una dimensión social y constitucional que exige respuestas regulatorias específicas.

Por ello, el proyecto incorpora herramientas destinadas a prevenir el otorgamiento irresponsable de crédito y a garantizar mecanismos de evaluación adecuada de solvencia. Estas disposiciones no persiguen restringir arbitrariamente el acceso al financiamiento, sino impedir que el sistema obtenga rentabilidad a partir de dinámicas estructurales de endeudamiento incompatible con condiciones mínimas de subsistencia digna.

La experiencia reciente demuestra que una parte significativa del crédito digital se concede mediante procedimientos automatizados orientados prioritariamente a maximizar volumen de colocación y velocidad de contratación, muchas veces sin consideración suficiente respecto de la

capacidad real de pago del usuario. Ello favorece escenarios de refinanciación permanente, acumulación de obligaciones y agravamiento progresivo de la vulnerabilidad económica.

En este contexto, adquiere especial relevancia la regulación de prácticas digitales manipulativas —conocidas internacionalmente como dark patterns— utilizadas crecientemente en plataformas financieras y aplicaciones de crédito. La arquitectura digital de determinadas interfaces no resulta neutral: puede diseñarse deliberadamente para incentivar endeudamiento impulsivo, minimizar percepción de riesgo, dificultar comprensión de costos reales o promover contratación inmediata mediante estímulos permanentes y mecanismos de presión conductual.

La gamificación del crédito, las notificaciones constantes de financiamiento preaprobado, los diseños orientados a priorizar beneficios inmediatos sobre riesgos futuros y la utilización de configuraciones predeterminadas favorables al endeudamiento constituyen nuevas modalidades de influencia económica que requieren respuestas regulatorias acordes con la realidad tecnológica contemporánea.

Las decisiones financieras no se producen en abstracto ni responden exclusivamente a modelos racionales clásicos. La evidencia empírica proveniente de la economía del comportamiento demuestra que el diseño de interfaces, la forma de presentación de información y los mecanismos digitales de interacción pueden influir significativamente sobre la conducta de las personas. El derecho no puede permanecer indiferente frente a tecnologías capaces de explotar vulnerabilidades cognitivas y económicas en contextos de necesidad material.

Por ello, el proyecto incorpora estándares de transparencia y diseño ético orientados a garantizar que los entornos digitales financieros respeten condiciones mínimas de autonomía, comprensión e información adecuada. Estas disposiciones no buscan obstaculizar innovación tecnológica, sino asegurar que la misma se desarrolle dentro de parámetros compatibles con dignidad humana y protección constitucional de consumidores y usuarios.

Asimismo, la iniciativa regula específicamente algoritmos y sistemas automatizados de scoring crediticio, exigiendo transparencia, auditabilidad y posibilidad de revisión humana. Las decisiones automatizadas pueden afectar acceso al crédito, modificar condiciones económicas, segmentar usuarios o restringir servicios sobre la base de variables desconocidas o potencialmente discriminatorias. La opacidad algorítmica resulta incompatible con estándares mínimos de debido proceso, tutela efectiva y protección de derechos económicos.

Diversos organismos internacionales y experiencias comparadas han avanzado ya en la regulación de estas nuevas formas de automatización financiera. La Unión Europea ha desarrollado estándares crecientes en materia de transparencia algorítmica, inteligencia artificial y protección de consumidores financieros digitales. En particular, el Reglamento (UE) 2024/1689 sobre Inteligencia Artificial reconoce expresamente la especial sensibilidad de los sistemas destinados a evaluar la solvencia o calificación crediticia de personas humanas, incorporándolos, con las excepciones previstas por la propia norma, dentro de la categoría de sistemas de inteligencia

artificial de alto riesgo debido a su potencial impacto sobre el acceso a recursos financieros y servicios esenciales. En la misma dirección, los Principios de Alto Nivel G20/OCDE sobre Protección del Consumidor Financiero incorporan expresamente la digitalización, el bienestar financiero y la protección de consumidores en situación de vulnerabilidad como dimensiones centrales de los modernos sistemas regulatorios.

En particular, la evolución reciente de la normativa europea sobre crédito al consumo evidencia una tendencia clara hacia modelos regulatorios que incorporan obligaciones reforzadas de evaluación de solvencia, transparencia y prevención del sobreendeudamiento. La Directiva (UE) 2023/2225 relativa a los contratos de crédito al consumo establece que, antes de celebrar un contrato, el prestamista debe realizar una evaluación exhaustiva de la solvencia del consumidor, efectuada en interés de este y dirigida expresamente a prevenir prácticas de concesión irresponsable de crédito y situaciones de sobreendeudamiento. La misma normativa contempla, además, límites frente al otorgamiento de crédito no solicitado. Estas experiencias demuestran que la innovación tecnológica y la expansión de nuevas modalidades de financiamiento no pueden utilizarse como fundamento para reducir estándares protectores ni para debilitar las responsabilidades inherentes al otorgamiento responsable de crédito.

El proyecto incorpora también el derecho a la desconexión financiera, permitiendo que los usuarios limiten su exposición permanente a ofertas automatizadas de crédito, líneas preaprobadas y mecanismos digitales de captación financiera. La hiperconectividad permanente y la disponibilidad inmediata de financiamiento pueden operar como factores de agravamiento del endeudamiento, especialmente en contextos de vulnerabilidad económica o emocional.

Otro eje central de la iniciativa se vincula con la regulación de la mora automática, la cesión de créditos y las prácticas de cobranza. En numerosos casos, los sistemas actuales permiten activar consecuencias gravosas de manera inmediata y automatizada ante el mero incumplimiento de una obligación financiera. Aplicación automática de intereses punitivos, reportes a bases de datos, bloqueo de servicios, caducidad de plazos y aceleración de deudas pueden producirse sin instancias reales de advertencia, regularización o defensa por parte del usuario.

Estas prácticas no solo agravan la situación económica del deudor, sino que profundizan dinámicas de exclusión y vulnerabilidad incompatibles con principios de buena fe, trato digno y protección constitucional de consumidores y usuarios. Por ello, el proyecto establece límites específicos a la automatización de consecuencias derivadas del incumplimiento financiero, garantizando mecanismos mínimos de notificación efectiva y regularización razonable.

La regulación de la cesión y transferencia de créditos adquiere igualmente especial relevancia. La creciente circulación de carteras de deuda entre fondos de inversión, fideicomisos, empresas de cobranza y estudios jurídicos generó escenarios frecuentes de opacidad respecto de la titularidad de obligaciones, legitimación para reclamar y composición real de las deudas exigidas.

En numerosos casos, las personas desconocen quién resulta efectivamente titular del crédito reclamado, cuáles son los montos realmente adeudados o bajo qué condiciones se produjo la transferencia de la obligación. La ausencia de mecanismos adecuados de información, trazabilidad y control favorece prácticas abusivas e incompatibles con el derecho a información adecuada y trato digno.

Asimismo, la externalización de la cobranza no puede implicar liberación de responsabilidad del proveedor original respecto de obligaciones derivadas de la relación de consumo. La transferencia de titularidad del crédito no extingue deberes vinculados a buena fe, transparencia y protección de usuarios.

El proyecto establece también límites claros a las prácticas de cobranza, prohibiendo mecanismos de hostigamiento, intimidación o presión indebida incompatibles con dignidad humana y protección constitucional de consumidores. El ejercicio legítimo del derecho de crédito no puede desarrollarse mediante modalidades que produzcan estigmatización, violencia económica o afectación de derechos fundamentales.

Estas previsiones se encuentran plenamente alineadas con tendencias consolidadas del derecho comparado. En el ámbito de la Unión Europea, la Directiva (UE) 2021/2167 estableció un marco específico para los administradores y compradores de créditos dudosos, imponiendo obligaciones de actuación de buena fe, trato justo y profesional de los prestatarios, protección de sus datos personales y prohibición de comunicaciones que impliquen hostigamiento, coerción o influencia indebida. Asimismo, exige mecanismos específicos de información respecto de la transferencia del crédito y de la identidad de quienes se encuentran legitimados para administrarlo o reclamarlo. Estados Unidos cuenta, desde hace décadas, con la Fair Debt Collection Practices Act, complementada actualmente por la Regulation F, destinada a impedir prácticas abusivas, engañosas o desleales en los procesos de cobranza de deudas de consumidores.

Del mismo modo, organismos internacionales han señalado reiteradamente la necesidad de fortalecer la protección de los consumidores financieros durante todo el ciclo de la relación crediticia. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor contemplan específicamente la protección de consumidores vulnerables y desfavorecidos en materia de servicios financieros, mientras que la OCDE ha reforzado sus estándares internacionales sobre crédito al consumo incorporando expresamente los riesgos derivados de la digitalización, las nuevas formas de crédito, el endeudamiento de consumidores vulnerables y las prácticas injustas de cobranza. La protección no puede, por ello, agotarse en el momento de contratación, sino que debe extenderse al otorgamiento responsable, administración, refinanciación, cobranza y eventual reestructuración de las obligaciones.

Otro aspecto especialmente relevante del proyecto es la incorporación de mecanismos de rehabilitación financiera y reinserción económica de personas humanas en situación de insolvencia o sobreendeudamiento estructural. La experiencia comparada demuestra que numerosos

ordenamientos jurídicos avanzaron hacia modelos de segunda oportunidad destinados a evitar escenarios permanentes de exclusión económica.

El denominado fresh start o principio de segunda oportunidad constituye actualmente uno de los ejes relevantes de la evolución contemporánea del derecho de insolvencia y rehabilitación económica. La experiencia comparada muestra una progresiva incorporación de mecanismos destinados a permitir que personas sometidas a situaciones de insolvencia grave puedan, bajo determinadas condiciones y preservando razonablemente los derechos de los acreedores, superar situaciones de exclusión económica permanente. En el ámbito europeo, la Directiva (UE) 2019/1023 consolidó el principio de segunda oportunidad respecto de empresarios insolventes mediante mecanismos de exoneración de deudas y limitación temporal de los períodos necesarios para acceder a ella, reflejando una evolución jurídica más amplia orientada a compatibilizar responsabilidad patrimonial, recuperación económica y reinserción en la actividad productiva.

El proyecto incorpora esa perspectiva desde un enfoque compatible con el ordenamiento jurídico argentino y con los principios de buena fe, responsabilidad y tutela de dignidad humana. La rehabilitación financiera no implica desconocimiento arbitrario de obligaciones legítimamente asumidas, sino reconocimiento de que los sistemas jurídicos modernos deben contemplar mecanismos razonables de recuperación económica frente a situaciones estructurales de insolvencia personal.

La exclusión financiera permanente no solo afecta derechos individuales, sino que produce además consecuencias económicas y sociales amplias. Personas atrapadas indefinidamente en situaciones de endeudamiento estructural ven severamente limitada su posibilidad de acceso al empleo formal, al crédito legítimo y a condiciones básicas de desarrollo económico y social.

La iniciativa incorpora asimismo una perspectiva específica de tutela de consumidores hipervulnerables, reconociendo que determinadas personas enfrentan mayores dificultades para comprender, resistir o negociar mecanismos complejos de endeudamiento digital y automatizado. Vulnerabilidad económica, etaria, cognitiva, social o tecnológica requieren respuestas diferenciadas orientadas a garantizar igualdad real y tutela reforzada.

La creación de mecanismos institucionales específicos —como la Defensoría de Usuarios Financieros— responde precisamente a la creciente complejidad técnica y estructural del ecosistema financiero contemporáneo. Las dimensiones tecnológicas y económicas de estas relaciones dificultan significativamente la defensa individual aislada de derechos, especialmente frente a daños masivos producidos mediante sistemas digitales centralizados.

El fortalecimiento de acciones colectivas, herramientas preventivas y mecanismos administrativos especializados resulta indispensable frente a escenarios donde prácticas automatizadas pueden afectar simultáneamente a miles o millones de usuarios. La protección clásica basada exclusivamente en reclamos individuales resulta insuficiente frente a dinámicas de afectación estructural propias del sistema financiero digital contemporáneo.

El presente proyecto procura así construir un régimen integral, moderno y técnicamente sólido de protección de usuarios financieros, articulando herramientas tradicionales del derecho del consumidor con nuevas respuestas regulatorias adaptadas a las transformaciones económicas y tecnológicas de nuestro tiempo.

La inclusión financiera no puede reducirse a la mera expansión cuantitativa del acceso al crédito. La verdadera inclusión exige transparencia, comprensión efectiva, responsabilidad en el otorgamiento del financiamiento y protección frente a dinámicas abusivas de endeudamiento. Del mismo modo, la modernización tecnológica del sistema financiero no puede traducirse en opacidad algorítmica, automatización irresponsable o debilitamiento de garantías constitucionales básicas.

Cuando el crédito se convierte en mecanismo permanente de subsistencia, cuando la rentabilidad financiera depende de la vulnerabilidad económica y cuando la tecnología amplifica asimetrías en lugar de reducirlas, el Estado no puede permanecer indiferente. La regulación inteligente del ecosistema financiero digital constituye hoy una condición indispensable para garantizar que la innovación tecnológica se desarrolle en armonía con principios de dignidad humana, justicia social, igualdad y protección efectiva de consumidores y usuarios.

Por todo lo expuesto, solicito a mis pares el acompañamiento del presente proyecto de ley.

Pablo JULIANO