

# Defensa del Consumidor: ¿cómo actuar frente a los llamados por hostigamiento?

15 agosto, 2022



**Las agencias de cobranza y estudios jurídicos no deben acosar telefónicamente ni por correo electrónico ni mensajes de texto al titular de una presunta deuda; tampoco, llamar a sus familiares o empleadores para presionar por el pago.**

La Dirección de Defensa del Consumidor de Mendoza (DDC) informa a la comunidad que, en el marco de la Ley nacional 24.240, los proveedores deben “abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias”.

Además, el artículo 8 bis, citado parcialmente más arriba, establece también: “En los reclamos extrajudiciales de deudas,

deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial". Por esto, las empresas de cobranza y estudios jurídicos pueden notificar al presunto deudor pero no darle a esta notificación (postal, telefónica o electrónica) la "apariencia de reclamo judicial".

Por ejemplo, esos proveedores no podrán utilizar términos como demanda, embargo, notificación judicial, notificación prejudicial u otras expresiones similares, con el propósito de intimidar o atemorizar a la persona y su grupo familiar.

### **Deber de información**

Por ley, los consumidores y usuarios tienen derecho a contar con información completa, verdadera y oportuna sobre los productos y servicios que comercializan las empresas. En tal sentido, pueden solicitar a la empresa de cobranza y/o estudio jurídico que les envíen por carta o correo electrónico:

- Datos del responsable de la notificación.
- Detalle de la presunta deuda o deuda reconocida.
- Origen y evolución de la misma (es decir, de dónde surgió ese monto y qué intereses se aplicaron).
- Medios de pago para cancelar dicha deuda, si es reconocida.

En caso de aceptar el pago de esta deuda, se sugiere al consumidor que conserve el los comprobantes de pagos parciales y totales, y a su tiempo solicite una constancia de cancelación definitiva o libre deuda.

Es importante señalar que la empresa de cobranza y/o estudio jurídico podrá avanzar con su pretensión de cobro, pero deberá hacerlo por las vías que corresponden y no por medio de la intimación o amenaza ni presión a familiares o empleadores del titular de la presunta deuda.

En todo caso, siempre será un juez quien determine la legitimidad de la deuda y establezca el método de cobranza,

por ejemplo, por medio de retención de una parte del sueldo del deudor.

Por más información sobre este u otros temas, comunicarse por una de estas vías:

- 148 Mendoza (aplicación móvil)
- [148@mendoza.gov.ar](mailto:148@mendoza.gov.ar)

Para denunciar el presunto incumplimiento de la legislación, ingresar [aquí](#) y completar el formulario.

*Fuente: Prensa Gobierno de Mendoza*