

Cde. Expte. N° 18231/24 H.C.D.

## SANEAMIENTO DE LAS Y LOS CONSUMIDORES SOBREENDEUDADOS

### VISTO:

La vigencia de la Ley Nacional N° 24.240, el Decreto N° 1798 de fecha de octubre de 1994 y su modificatorio, la Resolución N° 53 de fecha 21 de abril de 2003 de la ex SECRETARÍA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACIÓN Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del Ex MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN, la Ley Provincial N° 13.133 CÓDIGO PROVINCIAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS, LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES N° 6768/58; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL establece que las y los consumidores de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, debiendo las Autoridades proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados y al control de los monopolios naturales y legales.

Que, ha sido pacífico el entendimiento respecto de la asimetría informativa y negocial de las y los consumidores en el mercado y su consecuente situación de vulnerabilidad respecto de los proveedores en las relaciones de consumo.

Que, la vulnerabilidad reviste entidad mayor respecto de las condiciones de acceso al crédito, las cuales son en muchos casos desconocidas por las y los consumidores y, en otros, no guardan parámetros de justicia conmutativa en los términos que motivan la actividad estatal en aplicación del art. 37 de la Ley 24.240.

Que, a lo anterior se suman circunstancias extraordinarias ajenas a las y los consumidores pero que inciden exclusivamente en su patrimonio, como las resultantes de la onerosidad sobreviniente, sin que en los contratos estén previstos mecanismos equitativos de soporte de la imprevisión.

Que, en el reseñado marco, el derecho a la información tiende a menguar la asimetría que se suscita, por lo que garantizarlo resulta esencial en el marco de protección dispuesto en la Ley Nacional N° 24.240. Sin embargo, no logra por sí mismo, evitar ni resolver de manera equitativa las situaciones devenida de la imprevisión ni del sobreendeudamiento derivado de la satisfacción del consumo como derecho humano.

Que, en este sentido, el sobreendeudamiento del consumidor nació como una preocupación particular de las sociedades desarrolladas, donde el crédito a tasas bajas funciona como potenciador del consumo en beneficio del sistema productivo, reforzado por el desarrollo sofisticado del marketing en sus variadas formas y mecanismos y acompañado por la revolución de las comunicaciones. De esta manera, se genera un cóctel explosivo para las economías familiares consecuencia del incentivado y sostenido consumismo. Seguidamente, la conformación de pools de deudas y las quiebras conforman la realidad de una economía doméstica inmersa en una espiral descendente.

Que, a diferencia del marco citado, en nuestro país, el sobreendeudamiento del consumidor despliega ribetes propios que lo diferencia de los presentes en otras latitudes. Por un lado, existe el sobreendeudamiento por consumismo, si bien no apoyado en créditos baratos sino duros, pero con fuerte impacto del marketing en la creación de valoraciones culturales inducidas. Por otro, mucho más habitual y extendido, existe el sobreendeudamiento por dificultades de acceso al consumo, es decir, por dificultades económicas para satisfacer necesidades básicas, ello enmarcado en frecuentes limitaciones de acceso al crédito durante extensos períodos de tiempo, tasas de interés altas, problemas de acceso a la vivienda propia, etc.



Que, en definitiva, el sobreendeudamiento es una problemática social y económica que expone a los consumidores a una situación de vulnerabilidad producto de la naturaleza de la sociedad de consumo y del funcionamiento del mercado crediticio.

Que, la situación descrita afecta a las y los consumidores de manera de conducir al estado de sobreendeudamiento de las personas en su carácter de consumidoras y usuarias, requiriendo de actividad estatal para su saneamiento en el marco de sus competencias legales.

Que, la Resolución GMC N° 36 MERCOSUR reconoció la vulnerabilidad estructural de los consumidores en el mercado, siendo incorporada a nuestro ordenamiento mediante la Resolución SC N° 310 de fecha 8 de abril de 2020.

Que, la Resolución GMC N° 11/21 MERCOSUR reguló la situación de los consumidores en situación de hipervulnerabilidad, norma que se incorporó a nuestro ordenamiento mediante la Resolución SC N° 1015 de fecha 30 de septiembre de 2021.

Que, también en el marco del MERCOSUR, la XCVII REUNIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO N.º 7 "DEFENSA DEL CONSUMIDOR", en el ACTA N° 04/21 entendió que es necesario avanzar e impulsar acciones en el marco de la protección de los derechos del consumidor y que en ese sentido resulta pertinente regular la problemática del sobreendeudamiento de los consumidores, siendo deber de los Estados Partes establecer políticas de prevención, tratamiento y saneamiento de los consumidores sobre endeudados conforme a los principios que la misma establece.

Que, asimismo, el ACTA mencionada en el párrafo anterior, estableció que los Estados Partes implementarán medidas preventivas, sustanciales y procedimentales, administrativas y/o judiciales a fin de superar la insolvencia del consumidor, en especial de aquellos consumidores en situación de hipervulnerabilidad, bajo los siguientes principios de orden público de protección: respeto de la dignidad de la persona humana y de la familia; prevención de riesgos; buena fe; préstamo responsable; sostenibilidad de los remedios de saneamiento; eficacia de los procedimientos previstos para garantizar el goce de los derechos de los consumidores; inmediatez, simplicidad, celeridad y bajo costo; y fomento de la competencia en el sector financiero en beneficio de los consumidores y su derecho de libre elección en materia de crédito y financiamiento.

Que, como parte de dicha actividad estatal, debe asimismo garantizarse igualdad protectoria de los usuarios tanto en las operaciones comerciales presenciales como las realizadas en el entorno digital.

Que, en consecuencia, se torna necesario reforzar las previsiones tendientes a la protección de las y los consumidores sobreendeudados.

Que en ese orden resulta necesario definir cuándo se configura el estado de sobreendeudamiento, determinar sus aspectos cualitativos y cuantitativos propios de la reorganización de los pasivos; atender a sus circunstancias de origen; fijar el objetivo en la reorganización patrimonial del consumidor sobreendeudado, no sólo como una necesidad atinente al sujeto deudor como persona humana sino también a la función social que dicha recuperación beneficia.

Que, asimismo, además de los ingresos y la capacidad de pago, debe considerarse en el procedimiento de solución al sobreendeudamiento si el mismo responde a situaciones que le son o no imputables al consumidor, así como evaluar el nivel de instrucción financiera del consumidor y el tipo de consumo que generó el sobreendeudamiento. En este último aspecto, un sobreendeudamiento generado por gastos de bienes y servicios de primera necesidad refiere a derechos humanos fundamentales, circunstancia a meritarse.

Que, en relación a los proveedores, debe considerarse la responsabilidad de las financieras – otorgamiento de crédito responsable- en el acaecimiento de la calidad de sobreendeudado del consumidor, como parámetro objetivo y concreto a la hora de proponer o determinar quitas.

Que, en consecuencia, se torna necesario reforzar las previsiones tendientes a la protección del consentimiento de las y los consumidores y usuarios, así como sus intereses económicos, siendo la información el eje principal de la función estatal preventiva, en consonancia con lo establecido con el art. 1710 del Código Civil y Comercial de la Nación.



Que, en orden a dar trámite a los problemas de las relaciones de consumo derivadas del sobreendeudamiento de las y los consumidores se establece por la presente un trámite simplificado en el marco del art. 45 de la Ley Nacional N° 24.240, y Art. 46 ccts. de la Ley Provincial N° 13.133, con citación de las partes integrantes del sistema con el fin arribar a acuerdo y en su defecto, fijar mediante acto administrativo fundado, los parámetros a los cuales se adecuará el contrato a fines de sanear la situación.

Que, el objetivo del procedimiento promueve la búsqueda de una salida jurídica económica, ágil, eficaz, y equitativa a los conflictos que pondere y equilibre la asimetría negocial y económica existente entre las y los consumidores y usuarios y los proveedores; en el marco de las funciones y facultades ya mencionadas, en tiempo y forma oportunos.

Que, la presente Ordenanza se dicta en uso de las atribuciones conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades, Art. 25 y 77 y Ley Provincial N° 13.133, Art. 81 y cctes.

**POR ELLO:**

### ***EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE SANCIONA CON FUERZA DE***

### **ORDENANZA**

Art. 1º: Impleméntese el procedimiento para el reclamo administrativo del consumidor sobreendeudado, para todo aquellos que se encuentren atravesando una situación de hecho caracterizada por la imposibilidad para afrontar el cumplimiento de las obligaciones exigibles o de pronta exigibilidad, que compromete el acceso y el goce de bienes esenciales afectándose en forma directa la economía familiar, su salud psicofísica, y su proyecto de vida.

Art. 2º: PROCEDIMIENTO: El consumidor y usuario sobreendeudado podrá presentar sus reclamaciones por ante la OMIC (Oficial Municipal de Información al Consumidor), quien tendrá un plazo obligatorio de 72hs para impulsar el procedimiento, una vez que sea cumplimentado lo requerido al consumidor.

Al momento de iniciar su reclamo, el consumidor afectado deberá presentar la documentación que acredite la relación de consumo, su estado patrimonial, así como el estado de sobreendeudamiento y aportar toda documentación que tenga en su poder.

Art. 3º: INFORMACIÓN.- Toda oferta o presentación en el que se ofrezca un crédito para el consumo deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley Nacional N° 24.240, siendo la información clara, detallada y precisa respecto a lo ofertado y ofrecido.

Art. 4º: PRINCIPIOS Y DEBERES.- Los proveedores de crédito para el consumo, en cualquiera de las modalidades de otorgamiento, deberán ajustar su actividad al principio de préstamo responsable y al principio de buena fe. Los proveedores deberán:

- a) Asesorar y aconsejar adecuadamente la toma del empréstito o la financiación, conforme las opciones disponibles y las necesidades y objetivos de los consumidores;
- b) Advertir sobre los alcances del compromiso patrimonial derivado de la operatoria, en consideración de los recursos existentes para afrontarlos en términos adecuados, claros y accesibles al consumidor al cual va dirigido;
- c) Evaluar los antecedentes crediticios y la solvencia patrimonial del consumidor a partir de fuentes disponibles, evitando decisiones que resulten de aplicar exclusivamente métodos automatizados;
- d) Informar el resultado de la evaluación al interesado, con indicación de la fuente consultada;
- e) Decidir fundadamente el otorgamiento o la denegatoria del crédito y comunicarlo de modo fehaciente al consumidor;
- f) Adoptar cualquier medida que contribuya a la prevención del sobreendeudamiento o, en su caso, abstenerse de desplegar cualquier práctica que estimule el endeudamiento excesivo del consumidor;
- g) Ajustar su marketing crediticio y otras prácticas comerciales que puedan resultar abusivas, tanto en la colación de crédito o financiación, como en la contratación y su ejecución y en las metodologías y procedimientos de cobranzas extrajudiciales y judiciales, tanto en operaciones celebradas por medios presenciales, a distancia o por medios electrónicos;



h) Deber reforzado de colaboración: los proveedores deberán desplegar un comportamiento tendiente a garantizar la adecuada y rápida composición del conflicto prestando para ello toda su colaboración posible.

El incumplimiento de lo precedentemente expuesto será considerado un agravante en caso de sanción y una falta grave al art 8 bis de la ley 24.240.

**Art. 5º: CONCILIACIÓN:** La tramitación del procedimiento administrativo de facilitación para el saneamiento y reestructuración de deuda los consumidores y usuarios sobreendeudados se llevará a cabo en cumplimiento a las disposiciones de la Ley Provincial N° 13.133 y sus modificatorias. La Autoridad de Aplicación Municipal a cargo de la instancia conciliatoria citará a los proveedores identificados y denunciados por el consumidor para que comparezcan a la Audiencia Conciliatoria, la cual deberá fijarse en plazo máximo de 15 días hábiles de iniciado el procedimiento formalmente.

**Art. 6º: IMPUTACIÓN DE PAGO.-** El pago de una obligación líquida y de plazo vencido en el marco de una relación de consumo que afecte a un consumidor sobreendeudado deberá imputarse conforme lo establecido en los Artículos 900 a 903 del CCCN.-

**Art. 7º: RESOLUCIÓN DEFINITIVA.** En los acuerdos conciliatorios o al momento de resolver, la Autoridad de Aplicación tendrá en cuenta:

- a. los ingresos y la capacidad de pago de las y los consumidores;
- b. si el sobreendeudamiento responde a situaciones que le son o no imputables al consumidor y/o al proveedor;
- c. el nivel de instrucción financiera de las y los consumidores;
- d. el tipo de consumo que generó el sobreendeudamiento, especialmente debe meritarse si el mismo fue generado por gastos de bienes y servicios de primera necesidad relativos a derechos humanos fundamentales como alimentación, medicina, educación, alojamiento o servicios público, etc.;
- e. si el crédito fue otorgado en cumplimiento del principio de crédito responsable y de buena fe;
- f. si el proveedor dio cumplimiento a la normativa vigente en materia de crédito al consumo;
- g. la desproporción de las prestaciones que el consumidor debe afrontar;

El acuerdo arribado en Audiencia Conciliatoria ante la OMIC (Oficial Municipal de Información al Consumidor) será rubricado por el consumidor sobreendeudado y por los proveedores que hayan verificado sus créditos en la Audiencia Conciliatoria. El mismo será homologado administrativamente.

El incumplimiento al Acuerdo conciliatorio debidamente Homologado será pasible de una sanción de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 48 de la Ley Provincial N° 13.133.

**Art. 8º: PROHIBICIÓN DE CAPITALIZACIÓN DE INTERESES.** En las obligaciones líquidas y de plazo vencido que estén a cargo de consumidores y usuarios, no se deben intereses de los intereses en conformidad con lo establecido en el Artículo 770 ° CCCN. -

**Art. 9º: LENGUAJE CLARO:** Toda comunicación por parte de la O.M.I.C y de los proveedores deberán utilizar lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a los fines de lograr una mayor comprensión por parte de los consumidores y usuarios.

**Art. 10º: NOTIFICACIÓN Y SUSPENSIÓN DE ACCIONES JUDICIALES.-** El inicio de actuaciones administrativas por sobreendeudamiento y reestructuración de deuda deberá ser notificado al juzgado que intervenga en el proceso judicial que se haya originado por el mismo objeto, quien podrá suspender las actuaciones, a criterio del juez competente, hasta el dictado de la resolución definitiva, cuyo plazo no podrá exceder los 30 días hábiles una vez cerrada la instancia conciliatoria sin acuerdo, debiéndose ajustar a las disposiciones de la Ley Nacional N° 24.240, Ley Provincial N° 13.133 y Ordenanza local y demás normas reglamentarias.

**Art. 11º: INCUMPLIMIENTO - SANCIONES.** - El incumplimiento a lo establecido en la presente Ordenanza será sancionado conforme las previsiones de la Ley Nacional N° 24.240 y Ley Provincial N° 13.133 o en las que unos futuros las reemplacen.

**Art. 12º: AUTORIDAD DE APLICACIÓN** - La OMIC (Oficial Municipal de Información al Consumidor), en el marco del procedimiento del artículo 45 de la Ley Nacional N° 24.240 y Art. 45 cets de la Ley Provincial N° 13.133, llevará adelante la instancia conciliatoria y el procedimiento para saneamiento del sobreendeudamiento y reestructuración de deuda derivado de las relaciones de consumo.

Concluida la instancia conciliatoria, las actuaciones quedaran en condiciones de ser elevadas al Secretario de Gobierno para su intervención y posterior resolución definitiva.

Art. 13°: DIFUSIÓN: El D.E deberá destinar un porcentaje de lo recaudado por sanciones que se arbitren en este tipo de procedimientos para implementar campañas de información, difusión, sensibilización y promoción de los derechos y responsabilidades del consumidor en la operatoria de crédito para el consumo desarrolladas por la OMIC (Oficial Municipal de Información al Consumidor).

Art. 14°: PROGRAMAS: Establézcanse programas especiales destinados a la tutela de aquellos colectivos que, por las características particulares de la operatoria, se encuentran en situación de hipervulnerabilidad.

Art. 15°: PLANES DE EDUCACIÓN: Formúlense planes generales de educación para el consumo, a fin de contribuir a una gestión razonable de una economía doméstica y prevenir el endeudamiento excesivo de las y los vecinos de Hurlingham.

Art. 16°: Comuníquese al D.E.

Dada en la Sala de Sesiones del Honorable Concejo Deliberante de Hurlingham, a los veintisiete días del mes de marzo de dos mil veinticuatro.

REGISTRADA BAJO EL N° 9428.

  
Marta Guadalupe Esclaiman  
SECRETARIA  
H.C.D. HURLINGHAM



  
Miguel Angel Quintero  
PRESIDENTE  
H.C.D. HURLINGHAM