



## MINISTERIO DE ECONOMÍA

### DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ARBITRAJE DEL CONSUMO

#### Disposición 11/2023

**DI-2023-11-APN-DNDCYAC#MEC**

Ciudad de Buenos Aires, 12/07/2023

VISTO el Expediente N° EX-2023-78987909- -APN-DGD#MDP, las Leyes Nros. 24.240 de Defensa del Consumidor, 26.993 del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, el Decreto 276/98 de fecha 13 de marzo de 1998, la Resolución 65/2018 de fecha 5 de octubre de 2018 de la Secretaría de Comercio, 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 las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1) establecen puntuales recomendaciones dirigidas a los Estados Miembros para generar, desarrollar e implementar políticas públicas destinadas a brindar protección a las personas en los múltiples ámbitos en los que se desarrollan las relaciones de consumo.

Que en tal sentido, la directriz "C" relativa a la promoción y protección de los intereses económicos de las y los consumidores, insta a los Estados a tratar de que obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos propiciando la existencia de prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de las y los consumidores y su posibilidad de elegir en el mercado (párr. 20); a elaborar, reforzar o mantener, según proceda, medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo abusivo, así como medios para hacer efectivas esas medidas (párr. 22); a que las y los consumidores gocen de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos esenciales en los contratos y la imposición de condiciones excesivamente estrictas para la concesión de créditos por parte de los vendedores (párr. 26); a que las prácticas de promoción empleadas en la comercialización y la venta deben basarse en el principio del trato justo de las y los consumidores y deben satisfacer los requisitos jurídicos vigentes, suministrándose la



información necesaria para que las y los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, y a que se adopten medidas para garantizar la exactitud de la información suministrada (párr. 27).

Que la directriz “F” referida a los mecanismos de solución de controversias y compensación, exhorta a los Estados Miembros a velar por que los procedimientos de solución colectivos sean rápidos, transparentes, justos, poco costosos y accesibles tanto para los consumidores como para las empresas, incluidos los relativos a los casos de sobreendeudamiento y quiebra (párr. 40).

Que según el “Estudio sobre endeudamientos de familias de sectores populares urbanos” (Convenio Ministerio de Desarrollo Social y Universidad Nacional de San Martín, Consultor responsable: Dr. Ariel Wilkis, Investigador asistente: Dr. Pablo Figueiro, Mayo 2022), los hogares argentinos urbanos que tomaron algún tipo de crédito en los últimos tres meses entre 2003 y 2019 se elevaron ininterrumpidamente desde el 35% a cerca del 62%, según pudo relevarse a partir de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC); advirtiéndose una sustancial modificación en las formas de acceso a derechos básicos como la vivienda, salud, educación y hasta la alimentación, que tradicionalmente habían estado vinculados a la relación salarial en las sociedades industriales, y que ahora se encuentra mediado por la capacidad de los hogares de obtener financiamiento en un muy heterogéneo y desigual mercado del crédito, lo cual supone una fragmentación del acceso a dichos derechos.

Que el Estudio indica que los préstamos en gran porcentaje son para pagar gastos cotidianos (alrededor del 70% de los hogares solicitaron para pagar alimentos y medicamentos), de mantenimiento del hogar (50% de los hogares destinaron el dinero prestado a pagar impuestos, servicios y expensas, alrededor de 32% lo hizo para pagar el alquiler), para pagar deudas previas (50% de los hogares destina el pedido de dinero para pagar las deudas de fiado y otros préstamos, el 45% lo hace para pagar las deudas de las tarjetas de crédito), gastos de arreglos del hogar o del auto (30%) y para pagar cuotas de colegio y prepagas (28%). Los hogares con bajos ingresos tienden más a destinar el dinero prestado a gastos de comida y salud (más del 75%). Cuando la jefatura de estos hogares es femenina este porcentaje crece (80%) (...) Los hogares beneficiarios de AUH destinan más dinero del obtenido de préstamos para pagar comidas o medicamentos (86%), pagar el fiado (63%) y pagar impuestos y servicios (60%) que los hogares que no son beneficiarios de esta asignación (cit., p. 15).

Que entre las estrategias de pago de las deudas asumidas por la población estudiada, el informe señala que una forma muy frecuente de cancelar las obligaciones financieras es la generación de un espiral de deudas. Las cuales se retroalimentan en sus formatos formales e informales y asumen múltiples direcciones y superposiciones (“Estudio...”, cit., p.28).

Que en relación a la estratificación y composición de las deudas de los hogares durante 2021, otra investigación reciente indica que una de las características de los grupos tomados como referencia es la de la existencia simultánea de múltiples situaciones de endeudamiento, comprensivas de las denominadas deudas de futuro (créditos a pagar) y deudas del pasado (atrasos de pagos y créditos), lo que permitió clasificar a los hogares encuestados en cuatro categorías según su índice de endeudamiento: Baja (22%), Media baja (41%), Media alta (25%) y Alta (9%); resultando que alrededor del 35% de los hogares presenta algún nivel crítico de endeudamiento y solo un poco más del 20% no presenta una exposición a este tipo de vulnerabilidad financiera [L. Tumini y A.



Wilkis, "Cuidados y vulnerabilidad financiera: un análisis a partir de la Encuesta Nacional de Endeudamiento y Cuidados (ENEC) en la Argentina", Documentos de Proyectos (LC/TS.2022/61-LC/BUE/TS.2022/1), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2022].

Que en el contexto descripto, siendo que el endeudamiento y el sobreendeudamiento son situaciones que contribuyen a profundizar las vulnerabilidades inherentes a todas las personas en su calidad de consumidores o consumidoras, incidiendo de manera perjudicial en múltiples aspectos de la vida personal y familiar y fundamentalmente en los sectores más relegados de la sociedad, es preciso desarrollar herramientas y criterios de actuación en materia de prevención y solución del sobreendeudamiento de las y los consumidores para su implementación en el ámbito de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, tendientes a dotar de efectividad a los derechos reconocidos en el artículo 42 de la Constitución Nacional, la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, los Instrumentos de Derechos Humanos y demás normas generales y especiales que integran el sistema legal protectorio de las personas en las relaciones de consumo.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por los Artículos 41 y 43 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, por el Artículo 25 del Decreto N° 274 del 17 de abril de 2019 y sus modificatorios, la Resolución N° 227 del 14 de marzo de 2023 y la Decisión Administrativa del Jefe de Gabinete de Ministros N° 449 del 5 de junio de 2023.

Por ello,

**EL DIRECTOR NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ARBITRAJE DEL CONSUMO**

**DISPONE**

Artículo 1°.- Apruébase el REGLAMENTO DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO DE LAS Y LOS CONSUMIDORES en el ámbito de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo de la nación identificado como IF-2023-80711093-APN-DNDCYAC#MEC, que como Anexo I forma parte de la presente.

Artículo 2°.- Las autoridades de aplicación provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires podrán adherir al presente Reglamento a los efectos de su implementación en sus respectivos ámbitos de actuación.

Artículo 3°.- Póngase la presente en conocimiento del CONSEJO FEDERAL DEL CONSUMO y de cada una de las autoridades de aplicación de la legislación de defensa del consumidor provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 4°.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial de la República Argentina y archívese.

Alejandro Álvaro Alonso Pérez Hazaña

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Disposición se publican en la edición web del BORA  
-www.boletinoficial.gob.ar-



e. 14/07/2023 N° 54361/23 v. 14/07/2023

**Fecha de publicación 14/07/2023**

