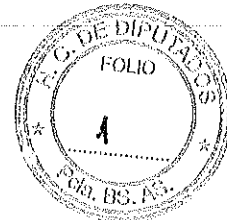




*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA
DE BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY

CAPITULO I

OBJETO

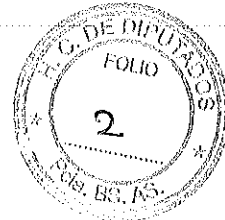
ARTÍCULO 1°.- Objeto. El objeto de la presente norma es introducir una modificación a la Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, para incorporar el concepto de "sobreendeudamiento"; establecer un protocolo administrativo especial para su prevención y solución; y facultar a la Justicia de Faltas municipal para entender en el asunto.

ARTÍCULO 2°.- Incorporación del caso, definición. Incorpórase el artículo 2° bis a la Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 2° bis: El Gobierno Provincial deberá establecer un procedimiento administrativo de prevención, saneamiento y/o reestructuración de pasivos para casos en los cuales el consumidor o consumidora persona humana, obrando de buena fe, se hubiera colocado en situación de sobreendeudamiento, entendiéndose por tal la imposibilidad de afrontar, con el producto de sus ingresos regulares, el cumplimiento de las obligaciones exigibles o de pronta exigibilidad, contraídas con destino final, cuando esta circunstancia comprometa el acceso y el goce de bienes esenciales afectándose en forma directa la economía familiar, su salud psicofísica, y/o su proyecto de vida."



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



CAPITULO II

ADECUACIONES DEL CÓDIGO

ARTÍCULO 3°.- De los objetivos. Incorpóranse al artículo 3° de la Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, los incisos h) e i), con lo cual quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 3: La acción gubernamental de protección a los consumidores y usuarios tendrá, dentro del marco constitucional de competencias entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los standards mínimos de calidad.
- b) Políticas de acceso al consumo.
- c) Programas de educación e información al consumidor y promoción a las organizaciones de consumidores.
- d) Políticas de solución de conflictos y sanción de abusos.
- e) Políticas de control de servicios públicos.
- f) Políticas sobre consumo sustentable.
- g) Políticas de inclusión y mayor protección en favor de los colectivos de consumidores hipervulnerables.
- h) Políticas de educación y prevención respecto de los riesgos del sobreendeudamiento.
- i) Políticas de solución de conflictos específicas para casos de sobreendeudamiento.”

ARTÍCULO 4°.- De la educación para el consumo. Incorpóranse al artículo 13 de la Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, los incisos g) y h), con lo cual quedará redactado de la siguiente manera:



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

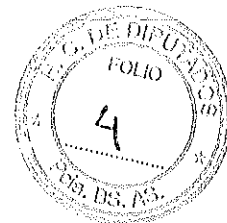
“ARTÍCULO 13: Los programas de educación para el consumo tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Difundir los derechos de los consumidores y usuarios para que los conozcan efectivamente.
- b) Divulgar los instrumentos para hacer valer esos derechos y canalizar su defensa y los mecanismos para ejercerlos activamente en el mercado.
- c) Capacitar a los consumidores y usuarios para que sepan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones.
- d) Facilitar a los consumidores y usuarios la comprensión de la información y orientarlos a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios.
- e) Formar a los consumidores y usuarios para un comportamiento no dañino del medio ambiente.
- f) Concientización contra el consumo de tabaco, contra el exceso en el consumo de bebidas alcohólicas y contra la automedicación y todo otro tipo de adicción.
- g) Capacitar a usuarios y consumidores sobre la operatoria de créditos para el consumo, sus derechos y responsabilidades.
- h) Educar a usuarios y consumidores a fin de contribuir a una gestión razonable de una economía doméstica y prevenir el endeudamiento excesivo.”

ARTÍCULO 5°.- De la enseñanza oficial. Incorpóranse al artículo 14 de la Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, los incisos n) y ñ), con lo cual quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 14: En los planes de enseñanza oficiales, dentro de las asignaturas ya existentes, se incorporarán entre otros, los siguientes elementos sobre educación para el consumo:

- a) Características del mercado.



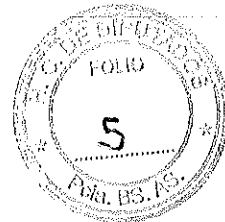
*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

- b) Vulnerabilidad del consumidor.
- c) Calidad de los productos y servicios.
- d) Artículos y servicios de primera necesidad.
- e) Salubridad de alimentos.
- f) Prevención de accidentes.
- g) Peligros de los productos y servicios.
- h) Información, rotulado y publicidad.
- i) Organismos de Defensa del Consumidor.
- j) Pesas y medidas.
- k) Precios de productos y servicios y empleo eficiente de recursos.
- l) Técnicas de comercialización.
- m) Consumo y sustentabilidad del medio ambiente.
- n) Administración del crédito para el consumo.
- ñ) Riesgos y consecuencias del sobreendeudamiento."

ARTÍCULO 6°.- De los créditos para el consumo. Incorpórase el artículo 18° bis a la Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 18 bis.- Toda oferta o presentación en la que se ofrezca un crédito para el consumo se deberá especificar, además de la información obligatoria prevista en la legislación nacional, en forma clara, previa y precisa, con un modelo representativo:

- a. Que la operación corresponde a la cartera de consumo, en forma destacada;
- b. El nombre o razón social y domicilio del proveedor de crédito y, su caso, del intermediario;
- c. La descripción del bien o servicio objeto del contrato cuyo precio se financia, en su caso;
- d. El monto total del crédito o del precio del bien o servicio a financiar;
- e. El monto total adeudado o financiado, incluyendo el costo financiero total;



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

- f. El monto a desembolsar inicialmente y el monto financiado;
- g. La tasa de interés efectiva anual, y si es fija o variable;
- h. El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses;
- i. La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar;
- j. Las comisiones, gastos, penalidades y cualquier otro concepto que integre el total adeudado;
- k. Los costes por servicios accesorios, como seguros, si los hubiere;
- l. La duración del contrato de crédito;
- m. El derecho de revocación o arrepentimiento y las condiciones de su ejercicio;
- n. El derecho al pago anticipado del crédito o la financiación, total o parcial, y las condiciones de su ejercicio.

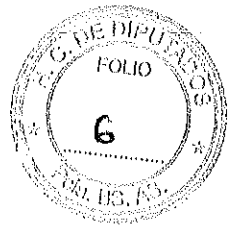
Toda la información debe constar en el propio contrato, en la factura o en un instrumento separado al momento del otorgamiento del crédito o préstamo, en forma escrita o digital."

CAPITULO III

PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA CASOS DE SOBREENDEUDAMIENTO

ARTÍCULO 7º: Incorporase el título PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA CASOS DE SOBREENDEUDAMIENTO en el Capítulo IV de Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, inmediatamente a continuación del título DE LA RESOLUCIÓN Y SU CUMPLIMIENTO, el cual estará integrado por los artículo 70 bis; 70 ter; 70 quáter; 70 quinquies; 70 sexies; y 70 septies, que quedarán redactados de la siguiente manera:

"ARTICULO 70 bis.- Para el caso de sobreendeudamiento los consumidores afectados podrán presentar sus reclamaciones por ante la Autoridad de Apli-



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

cación Provincial y Municipal de la presente ley en el marco de las relaciones de consumo y de acceso al crédito para el consumo.

Al momento de iniciar su reclamo, el consumidor y usuario afectado deberá acreditar la relación de consumo con el acreedor proveedor, su situación patrimonial, así como el estado de sobreendeudamiento, aportando toda la documentación necesaria a los fines de llevar adelante el procedimiento administrativo de saneamiento y reestructuración de pasivos.

ARTICULO 70 ter.- Con el fin de superar la insolvencia del consumidor y usuario sobreendeudado, regirán los siguientes postulados:

- a. Orden público y protección especial del consumidor en situación de hipervulnerabilidad;
- b. Respeto de la dignidad de la persona humana y de la familia;
- c. Prevención de riesgos;
- d. Buena fe;
- e. Préstamo responsable;
- f. Sostenibilidad de los remedios de saneamiento;
- g. Eficacia de los procedimientos previstos para garantizar el goce de los derechos de los consumidores;
- h. Inmediatez, simplicidad, celeridad y bajo costo;
- i. 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;
- j. Ganancias justas y razonables de los operadores de crédito para el consumo.

ARTICULO 70 quáter.- La Autoridad de Aplicación citará a los acreedores identificados por los consumidores y usuarios para que dentro del plazo de cinco (5) días hábiles y previo a la celebración de la Audiencia Conciliatoria:



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

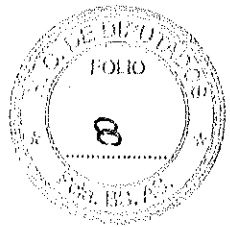
- a) Reconozcan si el consumidor posee créditos vigentes o si los mismos han sido cedidos a terceros;
- b) En caso de cesión o endoso a favor de un tercero, se deberá identificar el cesionario o endosatario; en cuyo caso se citará al mismo a comparecer;
- c) Informen origen de la deuda, estado de la misma, resumen de vencimientos, sus montos, intereses y pagos realizados;
- d) Entreguen la documentación respaldatoria en original o copia certificada;
- e) Informen los procesos judiciales iniciados contra el consumidor y usuario afectado;
- f) Informen si se procedió a notificar a las bases de datos de antecedentes crediticios (Veraz, BCRA, entre otros).

ARTÍCULO 70 quinquies.- En el procedimiento administrativo para la prevención y solución del sobreendeudamiento y reestructuración de deuda, los pagos de una obligación que se encuentre en mora se imputarán, en primer término, a cancelar el capital, luego a cancelar intereses e impuestos y, por último, en el caso del proceso judicial, a cancelar gastos de justicia y honorarios.

La cancelación del capital no libera al consumidor y usuario deudor de los restantes conceptos adeudados, salvo renuncia expresa o tácita del acreedor. Se presume la renuncia tácita cuando no conste en los recibos, liquidación o factura entregada al consumidor, la existencia de otros conceptos adeudados.

ARTÍCULO 70 sexies.- La Autoridad de Aplicación deberá merituar en los acuerdos conciliatorios por sobreendeudamiento o al momento de resolver quitas, esperas u otras adecuaciones de pago, los siguientes postulados:

- 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;



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

- 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;

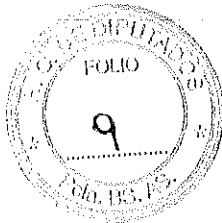
El acuerdo arribado entre las partes será homologado administrativamente en el marco de este procedimiento, y la resolución definitiva dictada en el mismo tendrá carácter ejecutivo y podrá ser oponible judicialmente.

ARTÍCULO 70 septies.- En las obligaciones de crédito para el consumo no serán capitalizables los intereses."

ARTÍCULO 8°.- De la suspensión de los plazos judiciales.- Incorporase el artículo 72 bis a la Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 72 bis.- El inicio de actuaciones administrativas por sobreendeudamiento y reestructuración de deuda suspende las actuaciones judiciales por cobro de los créditos y préstamos para el consumo adeudados, por un plazo de noventa (90) días hábiles, contados desde el inicio de las actuaciones administrativas hasta el dictado de la Resolución definitiva.

El incumplimiento del plazo establecido será considerado una falta grave."



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

ARTÍCULO 9º: De la resolución. Incorporase el artículo 73 ter a la Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 73 ter.- Cuando se tratare de casos de sobreendeudamiento, fracasada la instancia conciliatoria por falta de acuerdo o por incomparecencia de los proveedores debidamente notificados, la Autoridad de Aplicación quedará facultada para establecer las condiciones de cancelación de las obligaciones contraídas por el consumidor y usuario sobreendeudado.”

CAPITULO III DE LOS MUNICIPIOS

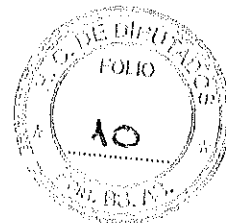
ARTICULO 10º: Del procedimiento. Modifíquese el artículo 81, inc. b) de Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 81.- Corresponde a los Municipios:

b) Instrumentar la estructura correspondiente a la instancia del procedimiento sumarial, la cual estará a cargo de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, quedando en cabeza de la Justicia de Faltas Municipal la etapa resolutive. En los municipios que no posean Justicia de Faltas local, el Ejecutivo municipal queda facultado para determinar el organismo o funcionario responsable.

ARTÍCULO 11.- De la Justicia de Faltas y del Organismo Sancionador. Modifíquese el artículo 80 de Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 80.- Los Municipios, a través de la Justicia de Faltas o a través del Organismo competente facultado para resolver, serán los encargados de aplicar los procedimientos y las sanciones previstas en esta Ley, respecto de



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

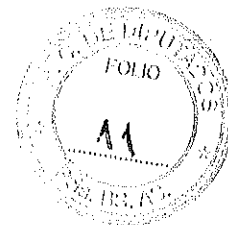
las infracciones cometidas dentro de los límites de sus respectivos territorios y con los alcances establecidos en este artículo. Las medidas dictadas en el marco de las facultades establecidas en el artículo 71° y las sanciones que aplique la Justicia de Faltas Municipal o el Organismo administrativo sancionador tendrán el efecto previsto en el artículo 70°."

ARTICULO 12.- De la resolución frente a responsabilidad por daños. Modifíquese el artículo 59 de Ley N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 59.- La resolución definitiva se ajustará a las disposiciones de la Ley Nacional N° 24.240 y normas reglamentarias, quedando facultada la Autoridad de Aplicación Provincial y los Municipios para fijar indemnizaciones conforme lo establece el artículo 40° bis del mismo cuerpo legal. El plazo para resolver la controversia, una vez agotada la instancia conciliatoria y sumarial, por parte de la autoridad Provincial y Municipal competente será de sesenta (60) días hábiles. En la resolución también se evaluará la existencia o no de antecedentes en el Registro de Infractores a los fines de graduar la pena."

ARTÍCULO 12: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

ANA LUZ BALOR
Diputada Provincial
Bloque Unión por la Patria
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

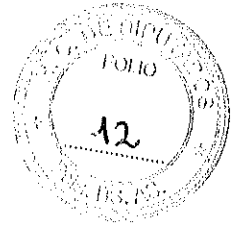
FUNDAMENTOS

En lo que va del año 2025 se dieron a conocer varios informes de consultoras privadas que ponen de manifiesto la difícil situación económica que atraviesa la mayoría de las familias argentinas y como, especialmente a partir de marzo, en muchos casos los problemas se vieron agravados.

Uno de los trabajos que más repercusión tuvo fue el realizado por el Instituto de Estadísticas y Tendencias Sociales y Económicas (IETSE), del Centro de Almaceneros y Comerciantes Minoristas de la Provincia de Córdoba. El mismo refleja, entre muchos otros datos alarmantes, que las familias de la provincia mediterránea se encuentran en un proceso de espiralización de endeudamiento que, además del empeoramiento constante de las condiciones de vida, empieza a arrojar a un sector importante de la población a la insolvencia, con índices de morosidad que empiezan a encender alarmas en las instituciones financieras.

Es necesario destacar que el gobierno nacional comenzó su gestión con una brutal devaluación de la moneda de un 118 por ciento que llevó la inflación mensual de diciembre del 2023 a 25 puntos porcentuales. A partir de este índice autoinfligido, absolutamente desproporcionado, el gobierno comenzó un proceso de desaceleración de la inflación que, si bien redujo notablemente el brusco incremento que había sufrido, un año y medio después se mantiene en números altos, muy por encima de los países de la región y muy por encima también de guarismos que en épocas no tan lejanas eran considerados catastróficos.

Si bien la situación que refleja el estudio realizado en la provincia de Córdoba no se puede trasladar directamente a nuestra provincia no hay razones para pensar que el mismo estudio realizado sobre la población bonaerense pudiera arrojar resultados muy distintos, sobre todo teniendo en cuenta que el plan de desaceleración de la inflación del gobierno nacional se basa casi exclusivamente en un desplome del consumo interno que acumula el récord histórico de 15 meses de caída consecutivos, como lo demuestran los informes del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC).



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

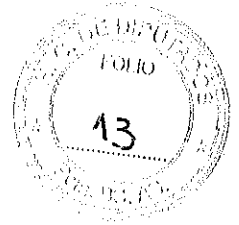
La combinación entre una inflación que sigue siendo alta, especialmente en lo referido a alimentos, transporte y otros consumos básicos de familias asalariadas; la falta de paritarias libres que son intervenidas a la baja por el gobierno; y la constante caída del consumo, erosiona permanentemente el poder adquisitivo de las familias y ya desde 2024 se advierte un cambio en la conducta de los consumidores: cada vez con más frecuencia están recurriendo al financiamiento para cubrir gastos básicos corrientes como la compra de alimentos y el pago de servicios.

El hecho de recurrir a instrumentos financieros para diferir el pago de estos consumos básicos o, incluso, financiar su pago en cuotas, expuso a muchas familias con poca o ninguna educación financiera al riesgo de tener que cumplir con esos vencimientos al tiempo que debe continuar afrontando los gastos cotidianos. Esa carencia conduce indudablemente al recorte o la postergación de consumos por un lado, y a la caída de los índices de venta por el otro, al tiempo que cualquier error o situación imprevista arroja a las familias a la morosidad y a la cesación de pago.

En razón de esto, los informes antes mencionados explican que cerca del 60 por ciento de las familias tuvo dificultades en el mes de marzo de 2025 para cubrir la canasta básica de alimentos y entre la que sí lo alcanzaron, más del 70 por ciento lo hicieron merced a ayudas del Estado o de terceros. En el mismo sentido, la mitad de las familias encuestadas suspendieron al menos una comida durante ese mismo mes.

En ese marco, arrastrando un endeudamiento creciente desde el año anterior y ante la dificultad de acceder incluso a la canasta básica, los números indican que más del 90 por ciento de las familias se endeudó para comprar alimentos durante el mes de marzo de 2025, ya sea con tarjeta de crédito, comprando al fiado o pidiendo dinero prestado.

Esta espiral descendente del bienestar de los ciudadanos arroja registros de esta sociedad que deberían ser insoportables para la mayoría de los argentinos como



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

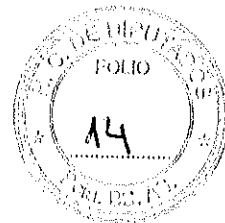
que el consumo de carne vacuna por persona esté en su mínimo histórico desde que se publica el dato, o que mes a mes disminuya el consumo de leche.

La combinación de la pérdida de poder adquisitivo del salario y la financiación de los gastos en alimentos sumados a la falta de formación financiera y administrativa que tiene la mayoría de la población hacen que, previsiblemente, el sistema empiece a colapsar para una gran cantidad de argentinos. En este sentido, existen ya informes del Banco Central que advierten un incremento en la morosidad en el pago de tarjetas de crédito alcanzando los mayores índices en los últimos tres años, al igual que en el pago de los créditos bancarios, que alcanzó su valor máximo en los últimos 9 meses.

Todas estas circunstancias que devienen de la política económica del gobierno y las características propias de la problemática que este proyecto de ley trata, ponen de manifiesto que es necesario un abordaje integral de la cuestión para evitar que la morosidad afecte la cadena de pagos, cuya continuidad es imprescindible para el funcionamiento de la economía provincial pero, sobre todo, para contener a las familias que en este contexto tan adverso pueden verse empujadas a una situación económico financiera que, sin esa contención estatal propuesta, tal vez los saque del sistema por más de una generación.

Ese es el mapa de situación que nos lleva a proponer al Ejecutivo provincial la creación de "un procedimiento administrativo de prevención, saneamiento y/o reestructuración de pasivos para casos en los cuales el consumidor, obrando de buena fe, se hubiera colocado en situación de sobreendeudamiento, entendiéndose por tal 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".

El marco jurídico para avanzar con esta propuesta desde la óptica de los derechos del consumidor está por demás justificado. En principio, el Artículo 38 de la



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

Constitución Provincial establece que "las y los consumidores de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud y seguridad y a la promoción y defensa de sus intereses económicos; y a la provisión de una información adecuada y veraz". A su vez, determina que las autoridades deberán proveer a "la educación para el consumo, al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y promover la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores."

Asimismo, la Constitución Nacional se ocupa de la protección de usuarios y consumidores en su artículo 42, defensa que fue consagrada en la ley nacional 24.240, así como en la ley provincial 13.133 que este proyecto propone modificar, en el sentido de profundizar el reconocimiento de esos derechos.

Dada la naturaleza dinámica de las relaciones de consumo es necesario que la legislación en la materia se actualice en forma permanente para incorporar nuevos aspectos de la realidad social, como los que surgen de la situación actual, así como para consagrar derechos y garantías que antes no hubieran sido contemplados en su momento.

Es en este sentido que hoy ponemos a consideración esta modificación de la Ley 13.133, "Código provincial de implementación de los derechos de los consumidores y usuarios", para incorporar la protección a los consumidores frente al fenómeno del sobreendeudamiento, que tiene cada vez mayor incidencia en la economía de las familias bonaerenses y que, muchas veces, termina siendo un condicionante muy fuerte no solo para sus posibilidades de proyectar un futuro, sino también para lo más inmediato, que es la seguridad de proveerse de los bienes básicos que garanticen su subsistencia.

La convicción de que debemos avanzar en este aspecto en la protección de los ciudadanos se ve reforzada a partir de algo por todos reconocido como es la asimetría informativa y comercial de las y los consumidores en el mercado y su consecuente situación de vulnerabilidad respecto de los proveedores en las relaciones de consumo.



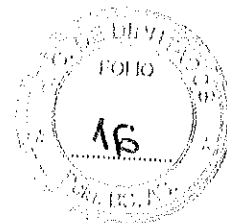
*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

Esta vulnerabilidad es 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.

Por otro lado, muchas veces vemos que circunstancias extraordinarias, como el contexto planteado de baja del poder adquisitivo o la caída de ventas que para muchos deriva en una reducción de ingresos y lo normal es que este tipo de imprevistos no estén contemplados en ningún contrato estándar de crédito para el consumo. Es decir, aún cuando se respete el derecho a la información del consumidor respecto de las condiciones del contrato, ello no resulta suficiente para resolver de manera equitativa las situaciones devenidas de la imprevisión, ni del sobreendeudamiento derivado de la satisfacción del consumo como derecho humano.

El sobreendeudamiento del consumidor es un concepto surgido en las sociedades del norte, mas desarrolladas económicamente, donde el crédito a tasas bajas funciona como potenciador del consumo en beneficio del sistema productivo, reforzado por el desarrollo sofisticado del marketing y hoy acompañado por la revolución de las comunicaciones. Esto generó un cóctel explosivo para las economías familiares que, sin una educación financiera que les permita defenderse, son empujadas constantemente a una exacerbación del consumo.

En nuestro país, en cambio, el sobreendeudamiento del consumidor tiene otras características: 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, sumado a limitaciones de acceso al crédito durante extensos períodos de tiempo, tasas de interés altas, problemas de acceso a la vivienda propia, etc.



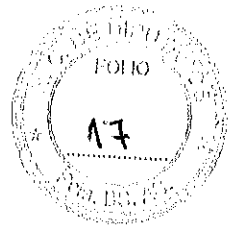
*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

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 mercado crediticio. Las personas son afectadas en su carácter de consumidoras y usuarias, por lo que resulta imprescindible que el Estado intervenga para favorecer el saneamiento de su situación económica, promoviendo instancias de conciliación entre las partes, pero con especial cuidado de garantizar que el consumidor sobreendeudado pueda superar esta situación y proyectar un futuro con cierto grado de seguridad para su grupo familiar.

En cuanto a los antecedentes normativos en la materia, es importante destacar que la Secretaría de Comercio de la Nación, incorporó en su momento resoluciones del MERCOSUR que permiten dar un marco conceptual para abordar esta problemática. En este sentido, es importante destacar la Resolución GMC N° 36 MERCOSUR, que reconoció la vulnerabilidad estructural de los consumidores en el mercado, incorporada a nuestro ordenamiento mediante la Resolución SC N° 310 de fecha 8 de abril de 2020; y la Resolución GMC N° 11/21 MERCOSUR, que 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.

El propio MERCOSUR, en 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 sobreendeudados, conforme a los principios que la misma establece.

Este acta 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



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

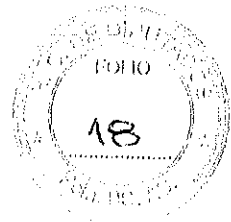
hipervulnerabilidad, bajo los siguientes principios de orden público de protección: respeto de la dignidad de la persona humana y de la familia; prevención de riesgos; buena fe; préstamo responsable; sostenibilidad de los remedios de saneamiento; eficacia de los procedimientos previstos para garantizar 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.

Para poder avanzar en la protección de estos consumidores, es necesario que establezcamos pautas para 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.

Asimismo, resulta fundamental que el procedimiento administrativo pueda determinar si el sobreendeudamiento 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, si el sobreendeudamiento deviene de gastos en bienes y servicios de primera necesidad, esta situación refiere a derechos humanos fundamentales, y esta es una circunstancia que no se puede pasar por alto.

En cuanto a los proveedores, es necesario determinar también su grado de responsabilidad en el acaecimiento de la calidad de sobreendeudado del consumidor, evaluando si el otorgamiento del crédito se realizó bajo los parámetros de crédito responsable, para establecer el mecanismo de repago o determinar quitas si correspondiere.

Por último, es importante señalar una vez más que el Estado debe intervenir en el marco de sus facultades para intentar equilibrar la asimetría negocial y económica que existe entre los consumidores y usuarios y los proveedores, a la vez que



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

promover la búsqueda de una salida jurídica económica, ágil y eficaz, sin perjuicio de que la resolución tiene que tender siempre a ser justa y equitativa para las partes.

Por todo lo expuesto, en la seguridad de que estamos acercando soluciones a un problema que sufren numerosas familias de nuestra provincia, solicito a mis pares el acompañamiento en este proyecto de ley.

ANALUZ BALOR
Diputada Provincial
Bloque Unión por la Patria
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.