



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





República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Informe

Número:

Referencia: ANEXO I 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

ANEXO I

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

Sección 1. Objetivos

1.1. Enunciado de objetivos. El presente 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, está orientado a alcanzar, entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Prestar asesoramiento técnico específico para el tratamiento de problemáticas de sobreendeudamiento que tramiten ante el Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y/o ante el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC), dependientes de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo (DNDCYAC);
- b) Facilitar el arribo a acuerdos conciliatorios que respeten de la mejor forma posible los derechos de las y los consumidores endeudados;
- c) Posibilitar el dictado de medidas preventivas, medidas para mejor proveer, imputaciones, laudos arbitrales y actos administrativos en general, incorporando un enfoque protectorio específico;
- d) Permitir a la DNDCYAC el acceso a información sobre problemáticas específicas para facilitar la resolución de casos individuales, así como para detectar incumplimientos sistemáticos o graves de los proveedores y disponer las medidas que correspondan;

- e) Potenciar la interacción entre la DNDCYAC, las y los conciliadores del COPREC y las y los árbitros del SNAC a los efectos de una más eficaz gestión de los casos comprendidos, mediante la puesta a disposición por parte de la DNDCYAC de asistencia técnica especializada, ya sea en forma oficiosa o bien ante la solicitud de asistencia del organismo interviniente;
- f) Detectar con celeridad los casos en los que sea necesario el dictado de medidas urgentes, ya sean medidas preventivas de cese, de no innovar o para mejor proveer;
- g) Determinar criterios y prioridades de actuación según las particularidades de los casos;
- h) Establecer los casos que requieran de asistencia o seguimiento directo, o bien de patrocinio letrado cuando no lo hubiere;
- i) Identificar presuntas infracciones pasibles de imputación por las áreas competentes;
- j) Generar bases de datos y estadísticas para el diagnóstico y seguimiento de la actividad de proveedores de crédito o financiación y demás sujetos alcanzados, del nivel de endeudamiento de las personas y su grupo familiar, de los índices de litigiosidad por proveedor y/o producto o servicio;
- k) Difundir informes comparativos de proveedores y productos o servicios ofrecidos y comercializados, entre otros que puedan ser de interés para el desarrollo de políticas públicas para la protección de las y los consumidores;
- l) Efectuar un seguimiento sobre las tasas de interés, cargos y conceptos aplicados en las operaciones de crédito o financiación respecto de los distintos proveedores de crédito o financiación que operen en todo el territorio nacional;
- m) Propiciar el establecimiento de acciones de cooperación y convenios de colaboración con entidades académicas y científicas, colegios profesionales y organismos técnicos, del país o del extranjero, para realizar actividades tendientes a fortalecer los recursos técnicos y humanos de las autoridades de aplicación;
- n) Convocar a los proveedores de crédito o financiación y demás sujetos obligados, o a las entidades que los representen, para establecer acciones destinadas a prevenir y solucionar situaciones de sobreendeudamiento y/o revertir prácticas o conductas que puedan resultar contrarias a los derechos de las y los consumidores;
- o) Implementar acciones adecuadas a las diferentes situaciones de sobreendeudamiento que puedan presentarse, con el objetivo de lograr el más pronto restablecimiento patrimonial de las y los consumidores sobreendeudados;

Sección 2. Ámbito de aplicación

2.1. Alcances del concepto de sobreendeudamiento. A los fines del presente Reglamento se entiende por sobreendeudamiento a la situación de desequilibrio patrimonial que se produce cuando un consumidor o consumidora persona humana, enfrenta dificultades o la imposibilidad de pagar, con el producto de sus ingresos regulares, deudas u obligaciones dinerarias o de valor, vencidas o por vencer, contraídas con destino final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

2.2. Cesación de pagos. La situación de sobreendeudamiento no requiere la existencia de cesación de pagos o de

imposibilidad absoluta de pagar.

2.3. Casos comprendidos. Son objeto del presente Reglamento los casos individuales o colectivos de sobreendeudamiento originados en cualquier actividad u operación de oferta o comercialización de productos o servicios de crédito, de financiación o refinanciación, destinados a consumidores y consumidoras personas humanas.

Quedan alcanzadas las situaciones de sobreendeudamiento y/o renegociación o saneamiento de una o varias deudas, o de la totalidad de su pasivo originado en relaciones de consumo.

2.4. Casos de afectación de condiciones de vida digna o de personas hipervulnerables. Cuando la situación de sobreendeudamiento comprometa o pudiera comprometer la satisfacción de necesidades cotidianas de las personas para mantener o acceder a condiciones de vida digna propias o del grupo familiar, o cuando afecte a personas con vulnerabilidad agravada, se adoptarán medidas y procedimientos urgentes para brindar una respuesta eficaz y adecuada a las particularidades del caso.

2.5. Prácticas comerciales. Quedan comprendidas por el presente Reglamento las prácticas comerciales en general desplegadas para la promoción y comercialización de productos o servicios de crédito, financiación o refinanciación, especialmente la publicidad cualquiera sea la forma o medio utilizado para su divulgación, los servicios de atención y comunicación presencial o a distancia y los métodos de cobranzas extrajudiciales.

2.6. Proveedores alcanzados. Quedan comprendidas por el presente Reglamento, la gestión de casos en las que el proveedor de crédito, financiación o refinanciación, sea una persona humana o jurídica, de naturaleza pública o privada, se trate de entidades financieras o no financieras; proveedores digitales de crédito, financiación o refinanciación a través de portales, aplicaciones o plataformas de internet; billeteras digitales; fideicomisos; cooperativas y mutuales; agentes de cobro o recupero; entre otros, así como cualquier tercero que directa o indirectamente se vincule con aquellos y/o intervenga y/o participe de cualquiera modo de la operación o de la actividad.

2.7. Terceros vinculados. El presente Reglamento también podrá aplicarse a la gestión de casos en los que se encuentren involucrados fiadores, garantes, coobligados o herederos de consumidores o consumidoras sobreendeudados.

Sección 3. Principios para la gestión de casos de sobreendeudamiento

3.1. Principios de aplicación. La tramitación de los casos de sobreendeudamiento por parte de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de consumo y sus dependencias, estará orientada por los siguientes principios:

a) Buena Fe. Se presume la buena fe de la o el consumidor o usuario endeudado;

b) Transparencia. La apreciación de la información y documentación que suministren los proveedores de crédito o financiación a las y los consumidores, o a las autoridades competentes, tendrá en cuenta el debido cumplimiento de los requisitos de veracidad, claridad, objetividad, completitud, detalle y oportunidad adecuada, incluyendo todas las explicaciones necesarias para que sea comprensible para personas inexpertas;

- c) Sustentabilidad económica. El endeudamiento de las y los consumidores no debe comprometer el mantenimiento o el acceso a condiciones de vida digna propias y de su grupo familiar conviviente;
- d) Pronta rehabilitación económica. La persona en situación de sobreendeudamiento debe poder restablecer su capacidad de acceso al crédito o financiamiento si así lo necesitara o decidiera, en el menor tiempo y con el menor nivel de endeudamiento posibles;
- e) Prevención. Las prácticas comerciales desarrolladas por los proveedores de crédito o financiación en las relaciones de consumo, especialmente la publicidad difundida a través de cualquier medio, no debe fomentar el sobreendeudamiento;
- f) Crédito o financiación responsable. Los proveedores de crédito o financiación para consumo deben actuar con la debida diligencia profesional, asesorando y aconsejando activamente a las y los consumidores sobre la conveniencia de la toma del crédito, de financiación o de refinanciación, según las opciones disponibles y teniendo en consideración sus verdaderas necesidades y posibilidades económicas;
- g) Fuerza mayor social. Serán objeto de especial contemplación las situaciones generadas por hechos previsible pero inevitables que imposibiliten o hagan excesivamente oneroso el cumplimiento de las obligaciones asumidas por consumidores o consumidoras, tales como una enfermedad sobreviniente propia o de algún miembro del grupo familiar, accidentes que afecten la salud o la capacidad laboral, la pérdida del trabajo o de la fuente de ingresos o la imprevista disminución de los mismos, entre otras.
- h) Inclusión financiera. Se favorecerá que el acceso a productos y servicios de crédito y financieros se desarrolle desde una perspectiva social, federal, de género y que atienda las necesidades para acceder a condiciones de vida digna con el objetivo de lograr un sistema más justo, inclusivo y equitativo.
- i) Transversalidad. Las acciones y políticas propiciarán la coordinación con otras áreas y organismos de la administración pública nacional, provincial o municipal con competencias en temáticas relacionadas con la presente a los efectos de intercambiar información, conocimientos y recursos técnicos en pos de proveer protección y educación integral y uniforme a las personas en las relaciones de consumo crediticias o financieras.

Sección 4. Unidad Especializada en Sobreendeudamiento (UES)

4.1. Integración. La implementación del presente Reglamento estará a cargo de una Unidad Especializada en Sobreendeudamiento (UES) integrada por personal dependiente de esta Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo o proveniente de otras reparticiones de la Administración Pública Nacional que pudiera incorporarse.

4.2. Capacitación. El personal de la UES deberá poseer o adquirir conocimientos específicos sobre las problemáticas involucradas en el sobreendeudamiento en las relaciones de consumo, los proveedores de crédito o financiación y el funcionamiento del mercado del sector. En forma periódica y continua, la DNDCYAC capacitará y/o facilitará la capacitación del personal que la integre de modo de permitir la incorporación e implementación de conocimientos técnicos y habilidades específicas para intervenir eficazmente en la gestión y tramitación de casos de sobreendeudamiento.

4.3. Funciones. En los casos que intervenga la UES, de oficio o a requisitoria, entre otras, podrá desarrollar las

siguientes funciones:

- a) Sugerir la requisitoria de información o documentación a las y los consumidores denunciantes, a los proveedores u otros organismos públicos o privados;
- b) Practicar o controlar liquidaciones de deudas;
- c) Revisar la verosimilitud y legalidad de la documentación incorporada a las actuaciones;
- d) Analizar la existencia del destino final, familiar o social de las operaciones o actividades que dieron origen a las deudas denunciadas por la persona reclamante;
- e) Controlar vencimientos y plazos de prescripción;
- f) Aconsejar la incorporación a las actuaciones de proveedores omitidos y que formen parte de la relación de consumo o resulten eventualmente responsables;
- g) Proponer criterios y prioridades de intervención según las particularidades de los casos;
- h) Realizar el seguimiento de casos que resulten de particular interés, especialmente cuando se trate de actuaciones de incidencia colectiva, que involucren presuntas afectaciones de bienes esenciales o condiciones de vida digna o que puedan afectar derechos de consumidores o consumidoras hipervulnerables, entre otras;
- i) Prestar asistencia jurídica en las audiencias o casos que tramitan ante el COPREC o el SNAC;
- j) Verificar que la documentación contractual no contenga cláusulas abusivas y se ajuste a las formalidades y requisitos establecidos en la legislación de aplicación, especialmente a lo establecido en los artículos 36, 37, 38 y concordantes de la Ley 24.240, 1096 y siguientes, 1378 a 1389 y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito; normas del Banco Central de la República Argentina; y sus respectivas reglamentaciones, entre otras normas que puedan resultar de aplicación, e informar de esta situación a la DNDCYAC;
- k) Controlar que las tasas de interés se encuentren debidamente informadas y establecidas conforme las exigencias contempladas en la legislación, y en caso de corresponder, que las mismas no superen los límites establecidos;
- l) Detectar la existencia de cualquier práctica comercial presuntamente ilícita, incluyendo las prácticas contrarias al trato digno y equitativo y la publicidad comercial engañosa o abusiva;
- m) En el caso de advertir la existencia de presuntos ilícitos penales, adoptar las medidas necesarias para dar intervención a las y los funcionarios competentes;
- n) Proponer alternativas para la solución conciliada de los casos;
- ñ) Revisar o proponer, según sea el caso, acuerdos de renegociación de deudas;
- o) Comunicar a la DNDCYAC la existencia de conductas repetitivas y/o afectaciones de incidencia colectiva a los efectos de adoptar las medidas que pudieran corresponder;
- p) En el caso de proveedores sometidos al control del Banco Central de la República Argentina revisar el

acatamiento de la normativa emitida por esa entidad proponiendo a la DNDCYAC la intervención de aquél organismo en lo que no sea competencia de ésta;

q) Proponer a la DNDCYAC el requerimiento de informes y/o documentación a proveedores de crédito o financiación a consumidores o consumidoras cualquiera sea su naturaleza, a proveedores públicos o privados de bases de datos de antecedentes financieros o a cualquier tercero directa o indirectamente vinculado con ellos;

r) Proponer a la DNDCYAC el requerimiento de informes y/o documentación obrante en expedientes judiciales o administrativos que involucren a las y los consumidores denunciante y/o a los proveedores denunciados;

s) Velar por el respeto del orden público protectorio, vigilando que no existan contratos, convenios, documentos o cualquier circunstancia capaz de afectar derechos indisponibles;

t) Identificar presuntas infracciones a las normas generales y especiales que integran el sistema legal de protección de consumidores y usuarios que sean pasibles de imputación y comunicarlo a las áreas competentes.

u) Toda otra función razonablemente implícita en las anteriores, conducente al mejor desarrollo de sus tareas y objetivos.

Sección 5. Prevención y solución de casos de sobreendeudamiento

5.1. Intervención de la UES. En los supuestos establecidos en la Sección 2 de este Reglamento, la Unidad Especializada en Sobreendeudamiento podrá intervenir, de oficio o a requerimiento, en cualquier instancia del procedimiento administrativo de las Leyes 24.240 y 26.993, el Decreto 278/1998 y sus normas reglamentarias, complementarias y modificatorias, ejerciendo las funciones indicadas en el punto 4.3 del presente Reglamento.

5.2. Casos de tratamiento prioritario. Los casos de potenciales afectaciones de incidencia colectiva y los indicados en el punto 2.4 del presente Reglamento recibirán atención prioritaria. Cuando dichas circunstancias se verifiquen oficiosamente, la UES analizará el caso y sugerirá el criterio de actuación más acorde pudiendo proponer las medidas que crea convenientes adoptar.

5.3. Intervención oficiosa:

5.3.1. Monitoreo de reclamos. La UES desarrollará en forma permanente una activa vigilancia de los reclamos ingresados a través de la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor (VUF) creada por Resolución 274 del 26 de marzo de 2021 de la ex Secretaría de Comercio Interior, o el sistema que la reemplace, a los efectos de detectar cualquiera de las circunstancias que eventualmente puedan encuadrarse en los supuestos establecidos en la Sección 2 del presente Reglamento. Dicha vigilancia podrá realizarse sobre la totalidad de reclamos ingresados en un período determinado; mediante búsquedas por denominación de proveedores denunciados, por categoría, rubro, sub-rubro o motivo del reclamo; por palabras clave tales como

“deuda”, “intereses”, “pagaré”, “ejecución”, “banco”, “financiera”, “préstamo”, “crédito”, “cuotas”, etcétera.

5.3.2. Monitoreo preventivo. Prácticas comerciales y contratos a observar. Sin perjuicio de otras que pudieran detectarse y de las previstas en las resoluciones 53 del 21 de abril de 2003 de la ex Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor, sobre “Cláusulas Abusivas”; 316 del 22 de mayo de 2018 de la Secretaría de Comercio, sobre “Botón de Baja”; 139 del 27 de mayo de 2020 de la Secretaría de Comercio, sobre

protección de “Hipervulnerables”; 270 del 4 de septiembre de 2020 de la ex Secretaría de Comercio Interior, sobre protección al consumidor en el comercio electrónico; 271 del 4 de septiembre de 2020 de la ex Secretaría de Comercio Interior, sobre publicación de contratos por adhesión; 424 del 1 de octubre de 2020 de la ex Secretaría de Comercio Interior, sobre “Botón de Arrepentimiento”; 449 del 26 de octubre de 2020 de la ex Secretaría de Comercio Interior, sobre publicación de medios de pago en Internet; 1033 del 6 de octubre de 2021 de la ex Secretaría de Comercio Interior, sobre “Parámetros Mínimos Obligatorios para los Servicios de Atención y Comunicación a Distancia”; y sus normas complementarias y modificatorias, serán observadas especialmente las siguientes conductas:

I. Los reclamos extrajudiciales de deudas cuando:

- a) tengan forma de reclamo judicial, embargo judicial, o se invoque el cumplimiento de un mandato judicial inexistente;
- b) sean anónimos y/o se realicen por medios que oculten la identidad de quien formula el requerimiento y el nombre y apellido completos y el documento nacional de identidad de la persona destinataria, cualquiera sea el medio a través del que se realicen, particularmente los enviados por medios telefónicos o digitales;
- c) exijan o reclamen el pago de una deuda inexistente, prescripta o una suma mayor a la efectivamente adeudada. En el caso de la eventual comisión de un ilícito penal, la Autoridad de Aplicación impulsará las denuncias que correspondan;
- d) signifiquen o expresen cualquier forma de amenaza, coacción, acoso o denigración a la o el consumidor;
- e) no contengan la identificación precisa del acreedor y una liquidación completa, detallada y comprensible;
- f) incluyan o exijan al consumidor el pago de honorarios profesionales extrajudiciales;
- h) no posean causa en una deuda exigible, efectiva y lícitamente asumida o contraída por la o el consumidor;
- i) no consideren pagos, aún cuando sean parciales, realizados por la o el consumidor con anterioridad y sus respectivos intereses calculados según los índices aplicados por el propio proveedor para las obligaciones en mora;
- j) se comuniquen, divulguen o notifiquen en forma pública, a través de redes sociales o se dirijan a espacios o ámbitos laborales, familiares o cualquier otro que permita el conocimiento de cualquier persona distinta a la obligada.

II. La aplicación de tasas de interés cuando:

- a) no hayan sido informadas en forma clara, detallada y destacada;
- b) no consten individualizadas en los documentos de los cuales surja su exigibilidad;
- c) excedan seis veces y media (6,5) la Tasa Efectiva Mensual Vencida (T.E.M. - 30 días) informada por el Banco de la Nación Argentina;
- d) encubran o incluyan costos o cargos que no corresponda abonar a la o el consumidor, tales como gastos o costos propios de la operatoria que deberían correr por cuenta del proveedor, o que no estén expresamente individualizados o convenidos en el contrato, o que recaigan sobre productos o servicios no solicitados, etcétera;

e) en el caso del interés punitivo, supere en más del setenta y cinco por ciento (75%) a la tasa de interés compensatorio o moratorio;

f) no hayan sido exhibidas en todos los locales de atención al público y/o en las páginas de internet, plataformas digitales o aplicaciones móviles de titularidad de los sujetos obligados;

III. Las siguientes prácticas:

a) el cobro de cualquier suma adeudada por un consumidor o consumidora en forma unilateral, por sí o a través de terceros, salvo que exista expresa autorización por la persona deudora otorgada específicamente para la obligación de que se trate e indicando el modo y medio autorizado para la realización del cobro;

b) la utilización de pagarés o cualquier otro instrumento con efectos cambiarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de las y los consumidores o para ejecutar judicialmente las mismas;

c) dejar espacios en blanco, sin inutilizar, en cualquier documento que obligue a la o el consumidor;

d) establecer cualquier tipo de diferencias de precios, tasas, condiciones o negativa de contratación en base a factores que no tengan relación directa con la solvencia patrimonial de la o el consumidor, o que estén basadas en motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas ó de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social;

e) dirigir a las y los consumidores cualquier tipo de comunicación sin importar el motivo y el medio que se utilice, los días lunes a viernes entre las 20.00 horas y las 08.00 horas del día siguiente, y en cualquier momento los días sábados, domingos, feriados y días no laborables o inhábiles;

f) proveer cualquier servicio de crédito o financiación sin expresa solicitud y conformidad previa;

g) aprovecharse de las necesidades estructurales o coyunturales, la ignorancia, la ligereza, la inexperiencia u otra condición particular de vulnerabilidad de las y los consumidores para concretar una contratación que pudiera derivar en una situación de sobreendeudamiento;

h) condicionar la contratación, el cumplimiento de las prestaciones pendientes del sujeto obligado, el inicio de negociaciones o el ejercicio de cualquier derecho de la o el consumidor, a la renuncia o desistimiento de reclamos judiciales o extrajudiciales en trámite o futuros;

i) no entregar el ejemplar del contrato perfeccionado con todos sus anexos si los hubiere, debidamente rubricados por persona con facultades suficientes;

j) no informar en forma destacada el derecho de solicitar la revocación de la aceptación o “derecho de arrepentimiento” del producto o servicio ofrecido o contratado en los términos de los Artículos 34 de la Ley N° 24.240 y 1110 del Código Civil y Comercial de la Nación y las normas que reglamenten su implementación;

k) no entregar constancia de las consultas, reclamos, quejas o cualquier gestión que realicen las y los consumidores ya sea en forma presencial o por medios digitales, la que deberá permitir su precisa identificación y seguimiento cronológico del trámite y sus resultados;

l) no informar por escrito, claramente y en forma gratuita, el antecedente crediticio y/o de solvencia desfavorable y su fuente cuando el mismo sea motivo de la denegación de crédito o financiación;

- m) establecer ante el cese de una autorización de descuento directo o de débito automático, la mora, caducidad de plazos, vencimientos anticipados, aumento de la tasa de interés, comisiones u otras variables que alteren el costo financiero total, u otras condiciones que agraven la obligación de la o el consumidor;
- n) impedir la cancelación anticipada de obligaciones pendientes de vencimiento o cobrar cualquier cargo por la misma;
- ñ) negarse a entregar sin costo ante el requerimiento de la o el consumidor una liquidación detallada de la deuda, una constancia de libre deuda o una constancia de la prescripción de la obligación;
- o) no devolver una vez cancelada la deuda o extinguido el contrato, los instrumentos firmados por la o el consumidor, fiadores, garantes o coobligados que obren en poder del sujeto obligado;
- p) no cesar en los débitos o descuentos directos autorizados por la o el consumidor una vez percibidos los montos legalmente exigibles o cuando aquél lo solicite;
- q) en los casos de cesión de deudas cualquiera sea la forma jurídica utilizada a tal fin, ya sea que la realice el acreedor originario o terceros cesionarios; no informar a la o el consumidor o usuario deudor cedido, la denominación, C.U.I.T., domicilios físico y electrónico del acreedor cesionario y el monto de la deuda objeto de la cesión;
- r) aquellas prácticas que puedan generar, contribuir o agravar una situación de sobreendeudamiento o cesación de pagos de la o el consumidor;
- s) la capitalización de intereses cuando se encuentre prohibida o se realice en períodos inferiores al permitido por la legislación de aplicación;
- t) en general, cualquier conducta o práctica que pueda resultar violatoria del orden público de protección de las y los consumidores o comprometer el acceso o el mantenimiento de condiciones dignas de vida.

IV. La incorporación en los contratos de cláusulas que podrían resultar abusivas, tales como la siguientes:

1. Las que en general:

- a) Desnaturalicen de cualquier modo el objeto y finalidad del contrato;
- b) Importen renuncia o restricción de los derechos de la o el consumidor, o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Establezcan obligaciones que coloquen a la o el consumidor en desventaja exagerada o incompatibles con la buena fe o la equidad;
- d) Sean o se tornen excesivamente onerosas para la o el consumidor, considerando sus intereses y expectativas y el objeto y naturaleza del contrato;
- e) Priven a la o el consumidor del ejercicio de derechos, facultades o defensas que le confieren las normas sustanciales y procesales o el propio contrato;
- f) Sean sorpresivas, ya sea por su contenido, redacción o presentación;
- g) Vinculen la existencia del contrato o cualquier aspecto del mismo, a la exclusiva voluntad del proveedor;

h) Violen o posibiliten la violación de los derechos de consumidores con vulnerabilidad agravada, o sean contrarias a la dignidad, al consumo sustentable y el ambiente, al patrimonio cultural o a los valores democráticos;

i) Impongan restricciones u obstáculos onerosos, o agraven las obligaciones a cargo de la o el consumidor, como consecuencia del ejercicio de sus derechos;

j) Las cláusulas consideradas abusivas por otras leyes especiales o generales de aplicación a las relaciones de consumo.

2. En particular, las que:

a) Limiten o excluyan total o parcialmente, a través de cualquier mecanismo, la responsabilidad del proveedor por daños a la o el consumidor;

b) Autoricen al proveedor a la modificación unilateral de las condiciones esenciales del contrato sin causas objetivas y justificadas, aun cuando contemplen el preaviso; c) Trasladen a la o el consumidor riesgos que le son ajenos o que ordinariamente corresponden al proveedor;

d) Impongan a la o el consumidor el pago de gastos por el cobro de una obligación que excedan los gastos corrientes o los necesarios para el inicio del proceso judicial;

e) Impongan la inversión de la carga de la prueba en perjuicio de la o el consumidor;

f) Trasladen a la o el consumidor las consecuencias del caso fortuito o fuerza mayor;

g) Faculten al proveedor a la rescisión unilateral e incausada de un contrato de duración indeterminada en un plazo que no permita cumplir con su objeto o alcanzar su finalidad;

h) Impidan u obstaculicen el ejercicio del derecho de revocación de la aceptación en los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, a distancia, contratos de productos o servicios financieros o mediante la utilización de medios electrónicos o similares, o en los que la normativa de aplicación lo contemple;

i) Impongan a la o el consumidor prestaciones complementarias o accesorias, no solicitadas o ajenas al objeto y finalidad del contrato;

j) Fijen la competencia judicial en un tribunal distinto del que corresponda según lo dispuesto en el presente Código, o sometan compulsivamente la cuestión al arbitraje;

k) Impongan a la o el consumidor un representante o mandatario;

l) Tengan por notificación fehaciente las comunicaciones dirigidas a la o el consumidor en un domicilio electrónico que no haya constituido en forma expresa y previa;

m) Resten validez a las notificaciones de la o el consumidor dirigidas al domicilio electrónico constituido en el contrato, ante autoridades o registros estatales, y/o que consten en la página de internet, documentación o publicidades del proveedor;

n) Restrinjan o excluyan la garantía mínima obligatoria por vicios o defectos de bienes no consumibles;

ñ) Limiten el derecho de la o el consumidor a cancelar obligaciones en moneda extranjera entregando el equivalente en moneda nacional de curso legal, conforme las cotizaciones de bancos públicos que sea más beneficiosa para la o el consumidor;

o) Impongan cargos sin individualizarlos claramente o cargos por servicios no prestados efectivamente;

p) Presuman el consentimiento de la o el consumidor ante su silencio, excepto que le corresponda pronunciarse por disposición legal;

q) Restrinjan o condicionen el pago en dinero de montos debidos a la o el consumidor, sus actualizaciones y/o intereses;

r) Permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación en un tercero cuando aquél fue elegido por sus cualidades personales o particulares;

s) Habiliten al proveedor a aplicar débitos, multas, recargos o penalidades económicas en forma unilateral;

t) Faculten al proveedor a establecer cuándo la o el consumidor ha efectuado consumos tácitos o a estimarlos unilateralmente;

u) Permitan al proveedor establecer si la o el consumidor ha ejercido abusivamente sus derechos;

v) Posibiliten la apropiación unilateral de una garantía cualquiera sea su modalidad;

w) Faculten al proveedor a prorrogar o renovar unilateralmente el contrato sin preaviso a la o el consumidor o usuario;

x) Posibiliten al proveedor en los contratos de larga duración, de duración indeterminada o de renovación automática la modificación de las condiciones originariamente pactadas sin la expresa aceptación de la o el consumidor y sin prever preaviso y la posibilidad de desvinculación sin penalización de la o el consumidor;

y) Faculten al proveedor a disponer la rescisión unilateral aun cuando fuere con causa, cuando ello afecte la dignidad o el acceso a condiciones dignas de vida de la o el consumidor y su grupo familiar.

5.3.3. Determinación de la naturaleza de las deudas. Cuando exista duda o planteos acerca del destino final de las operaciones que dieron origen a la situación de sobreendeudamiento denunciada por la o el consumidor requirente, la UES podrá analizar los hechos denunciados, la documentación acompañada y demás circunstancias que surjan de las actuaciones a los efectos de determinar si corresponde la aplicación del presente Reglamento al caso concreto. En tales supuestos, la UES dentro de los dos (2) días de haber tomado conocimiento del caso, elevará un informe no vinculante a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo que resolverá el procedimiento a seguir. En caso de duda se aplicará lo establecido en los artículos 3 y concordantes de la Ley 24.240 y 1094 y 1095 del Código Civil y Comercial de la Nación.

5.3.4. Seguimiento y asistencia técnica. En los supuestos de tratamiento prioritario establecidos en el punto 5.2 de esta Sección, la UES podrá realizar un seguimiento particularizado de los casos y, de considerarlo necesario, ofrecer o proporcionar asistencia en cualquier instancia del procedimiento a las y los consumidores denunciados y/o a las y los conciliadores del COPREC y/o a las y los árbitros del SNAC, según corresponda.

5.4. Intervención de la UES a requerimiento del COPREC o del SNAC:

5.4.1. Asistencia al COPREC. Las y los conciliadores del COPREC cuando deban intervenir en casos de sobreendeudamiento conforme lo establecido en la Sección 2 del presente Reglamento podrán solicitar a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo la intervención de la UES a los efectos de lo establecido en el punto 4.3 del presente Reglamento y en los artículos 9, 30, 52 y concordantes de la Ley 26.993.

5.4.2. Asistencia al SNAC. Las y los árbitros del SNAC cuando deban intervenir en casos de sobreendeudamiento conforme lo establecido en la Sección 2 del presente Reglamento, cualquiera sea la naturaleza del arbitraje y el tipo de tribunal que intervenga, podrán solicitar a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo la intervención de la UES a los efectos de lo establecido en el punto 4.3 de la presente y/o requerir su opinión especializada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 276 del 11 de marzo de 1998 y en el artículo 32 de Resolución 65 del 5 de octubre de 2018 de la Secretaría de Comercio, y sus normas modificatorias y complementarias.

La intervención de la UES y/o su opinión especializada podrán solicitarse en cualquier instancia del procedimiento arbitral, ya sea que se trate de arbitrajes presenciales, orales o electrónicos.

Sección 6. Requerimiento de información a proveedores, organismos o autoridades

6.1. Requerimiento. La UES podrá solicitar, por intermedio de la Dirección Nacional de Defensa de las y los Consumidores y Arbitraje de Consumo y en los términos del artículo 43 de la ley 24.240, la presentación de los informes y/o la documentación que considere necesaria a los fines del cumplimiento de los objetivos de la presente disposición.

El requerimiento podrá dirigirse a proveedores investigados o denunciados; otros proveedores; cámaras empresariales; autoridades de aplicación de la legislación de protección de las y los consumidores o usuarios de otras jurisdicciones; entes de control, organismos descentralizados, desconcentrados y dependencias de la administración pública nacional, provincial, municipal o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; juzgados o tribunales judiciales de cualquier jurisdicción; Ministerio Público; defensores del pueblo; colegios profesionales; entidades académicas o científicas públicas o privadas; entre otras.

6.2. Contenido de la solicitud de información a proveedores. Sin perjuicio de otra que se pudiera requerir o ser exigible según la normativa de aplicación, la UES podrá solicitar a los proveedores de crédito o financiación y a los terceros vinculados con ellos, por intermedio de la Dirección Nacional de Defensa de las y los Consumidores y Arbitraje de Consumo y en los términos del artículo 43 de la ley 24.240, entre otra, la siguiente información:

I. Información general sobre su actividad:

- a) Los domicilios de sus sedes y sucursales y la nómina de sus responsables y dependientes;
- b) Sus balances y estados contables;
- c) Los contratos pre redactados utilizados para comercializar sus productos y servicios, con toda la documentación anexa en el caso que la hubiere, y sus modificaciones cada vez que se produjeran;
- d) Los diferentes tipos de tasas de interés aplicadas, sus respectivos índices y sus modificaciones y las fórmulas

utilizadas para su cálculo y liquidación;

e) Los cargos, comisiones, seguros, adicionales, gastos administrativos, cargos por mora y todo otro cobro, con indicación de su denominación exacta, causa o motivo que lo origina, monto, periodicidad de su aplicación y todo otro dato necesario para su debida individualización;

f) Las entidades o empresas, y la respectiva documentación respaldatoria, con las que posean convenios, acuerdos o autorizaciones para realizar cobros o descuentos mediante cualquier mecanismo de débito directo en los haberes, salarios, jubilación, subsidios, cuentas bancarias, fondos en custodia de terceros o cualquier otra forma de ingresos o bienes de las o los consumidores, ya sea que se los realice a través de un empleador, de un organismo de la seguridad social, entidad bancaria o financiera, o en forma directa por el mismo proveedor acreedor;

g) Los criterios que poseen para categorizar o segmentar a las y los consumidores a quienes ofrecen sus productos y servicios;

h) Las empresas o personas con las que posean contratos o acuerdos de cualquier tipo para publicitar, promocionar y/o difundir sus productos o servicios y la respectiva documentación respaldatoria;

i) Los criterios para clasificar a las y los consumidores según el tipo de atraso o mora, así como los índices de morosidad para cada tipo de producto o servicio comercializado;

j) Los procesos administrativos ante organismos de defensa del consumidor y/o de procesos judiciales en los que sean parte y se aplique o se invoque la legislación de defensa del consumidor cualquiera sea la jurisdicción del país en la que tramiten, individualizando cada uno de ellos y clasificados por organismo/jurisdicción, si se trata de procesos individuales o colectivos, el monto objeto del procedimiento o proceso, y si interviene como parte denunciada/demandada o denunciante/actora, entre otras precisiones;

k) Los terceros con los que tengan cualquier tipo de vinculación que implique autorización para exigir el pago extrajudicial de deudas de consumidores o consumidoras y la respectiva documentación respaldatoria.

II. Información sobre casos concretos:

a) Individualización y liquidación detallada de cada uno de los créditos exigibles que posea con la o el consumidor requirente, con desglose de vencimientos, pagos realizados, intereses según el tipo de tasa, costos asociados, gastos, seguros y todo otro concepto que la integre;

c) Indicar si han cedido créditos a terceros identificando al cesionario o endosatario;

d) Detalle de la causa y fecha de origen de la deuda, el capital histórico, los pagos realizados, los pagos por vencer y una liquidación actualizada y detallada del monto total exigido por todo concepto;

e) Adjuntar los originales o copia debidamente autenticada de la documentación respaldatoria de cada una de las acreencias;

f) Informar si han iniciado procesos judiciales contra la o el consumidor requirente o terceros obligados, identificación y estado de los mismos, y si se han dictado medidas de embargo o inhibiciones;

g) Informar si han cursado notificación del estado de mora de la o el requirente a bases de datos de antecedentes

crediticios identificando la misma, la fecha del informe, monto informado y categoría de la deuda;

h) Copia de las condiciones generales y particulares del contrato original, cesiones, adendas y/o anexos, acuerdos de renegociación o novación de la deuda, y todas sus modificaciones con fecha de entrada en vigencia de cada una de ellas e identificadas de modo tal que se pueda conocer fácilmente su período de vigencia y el contenido modificado;

i) Copia de toda otra documentación que integre el vínculo entre las partes y/o con eventuales terceros que pudieran invocar interés o derechos al respecto;

j) Constancia o certificación de inexistencia de deudas o de la cancelación total o parcial de una obligación en particular;

k) Toda otra información o documentación relacionada con las deudas objeto del reclamo.

6.3. Incumplimiento del proveedor requerido. El silencio, la negativa o el cumplimiento parcial o defectuoso del requerimiento de información por parte del proveedor requerido, será puesto inmediatamente en conocimiento de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo a los efectos de que evalúe el dictado de medidas preventivas o para mejor proveer, la solicitud del auxilio de la fuerza pública, la intervención de la Justicia Penal y/o la apertura o continuación del procedimiento sancionatorio, según corresponda.

Sección 7. Comunicaciones y presentaciones

7.1. Presentación de la información o documentación. En las requisitorias de información o documentación que se cursen, se hará constar que en virtud de lo establecido en las Leyes Nros. 19.511, 20.680, 24.240 y sus modificatorias, Decreto N° 274/19, y sus normas reglamentarias, deberán ingresarse a través de la Plataforma “Trámites a Distancia” (TAD) del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) a través de la página de internet “<https://tramitesadistancia.gob.ar>” con su CUIL y clave fiscal y, en la opción “iniciar trámite” ingresar su descargo mediante el trámite "Descargos y Recursos Directos Leyes 24.240/20680 y Decreto 274/2019”.