



MINISTERIO DE ECONOMÍA

SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL

Disposición 137/2024

DI-2024-137-APN-SSDCYLC#MEC

Ciudad de Buenos Aires, 28/05/2024

VISTO el Expediente N° EX-2024-43884116- -APN-DGDMDP#MEC, las Leyes Nros. 24.240 y sus modificatorias y 26.993 y sus modificaciones, el Decreto N° 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios, las Resoluciones Nros. 139 de fecha 27 de mayo de 2020 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO y 227 de fecha 14 de marzo de 2023 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA y su modificatoria, y

CONSIDERANDO:

Que una de las características principales de las relaciones de consumo -estándar jurídico universalmente aceptado- es la situación de desigualdad o asimetría en la que se encuentra un consumidor, en su vínculo con el proveedor profesional de productos o servicios.

Que ello se deriva por lo general no sólo del poder de negociación superior del proveedor frente al consumidor, sino que también está caracterizada por la información asimétrica existente entre las partes respecto del bien, y del desconocimiento de este último -en general- respecto del producto o servicio que contrata.

Que sentado ello, adicionalmente, es dable considerar que en el marco descripto, existen distintas categorías de consumidores que debido a su edad, género, condiciones de salud u otras circunstancias sociales, económicas o culturales, pueden encontrarse en situación especial de subordinación, indefensión o desprotección frente al proveedor, lo que los coloca en una situación de vulnerabilidad especial, dificultando o imposibilitando así el cabal ejercicio de sus derechos, en caso de controversia o conflicto alguno relacionado.

Que uno de los pilares de esta Autoridad de Aplicación, dentro de los cuales resulta necesario encuadrar las políticas públicas a implementar, es la integración a los mercados internacionales y el alineamiento de las políticas que se desarrollen en todos los planos, a los mejores estándares internacionales o prácticas existentes, en particular en lo atinente a la protección de los consumidores o usuarios.



Que en el marco expuesto resulta pertinente considerar entonces las nuevas tendencias, actualizaciones en materia normativa y los principios y políticas de consumo que se vienen desarrollando en distintos foros internacionales tales como el Programa COMPAL y el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección al Consumidor de UNCTAD, así como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otros.

Que, en este orden de ideas, obviamente, destacar primordialmente la vigencia de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Asamblea General en su Resolución N° 39/248 de fecha 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social mediante su Resolución N° 1999/7 de fecha 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su Resolución N° 70/186 de fecha 22 de diciembre de 2015.

Que estas directrices han sido un conjunto valioso de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación de daños para que sean eficaces, que los Estados Miembros deben considerar e incorporar a sus ordenamientos jurídicos nacionales.

Que las mismas y su última actualización por los Estados resultan ser también una referencia ineludible a ser considerada a los fines de la actualización de los marcos normativos en vigencia, para adecuar los mismos y las políticas a implementar a los principios, derechos e institutos más desarrollados en materia de protección al consumidor.

Que también resulta pertinente reseñar que de acuerdo a la Directiva 2005/29/CE, numeral 19 se alude a la vulnerabilidad “cuando determinadas características como la edad, una dolencia física o un trastorno mental o la credulidad hagan que los consumidores sean especialmente sensibles a una práctica comercial o el producto correspondiente y, con toda probabilidad, únicamente el comportamiento económico de tales consumidores sea susceptible de distorsión merced a la práctica en cuestión en un sentido que el comerciante pueda prever razonablemente, debe garantizarse que estén adecuadamente protegidos, para lo cual es necesario que la práctica se evalúe desde la perspectiva de un miembro medio de ese grupo”.

Que en el orden de ideas que se exponen y con base en todo lo expuesto, las normas relativas al comercio interior y a la defensa del consumidor, particularmente debido en algunos casos a ambigüedades, omisiones y/o falta de actualización de las mismas, ameritan su adecuación.

Que así, en lo relacionado con el carácter de vulnerabilidad especial que representan algunas categorías de consumidores ya referenciada, deviene pertinente prever un marco de actuación de la autoridad de aplicación a efectos de abordar de manera particular la problemática que presenten estas categorías de consumidores.

Que en este sentido y para comenzar, a efectos de su conceptualización y denominación, resulta pertinente considerar el lenguaje adoptado por las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas por su Asamblea General en el año 2015, en tanto en sus Principios Generales, punto 5., literal b), hace referencia en cuanto a este tema a la “La protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja”, tal como los define, por lo que se considera pertinente adoptar dicha denominación.





Que, en el orden de ideas que se exponen, también resulta fundamental prever sin ambigüedades o falta de precisión los factores que deben ser considerados por la autoridad de aplicación, para la determinación del consumidor en situación vulnerable y de desventaja, quedando perfectamente establecido que la afectación a sus derechos debe guardar estricta relación con la particular condición que presente el consumidor debido a su edad, género, condiciones de salud u otras circunstancias sociales, económicas o culturales.

Que es imprescindible no sólo proceder a la definición de la categoría de consumidores y su extensión, sino también dotar a éstos de un procedimiento especial para sustanciar los reclamos de los consumidores que se consideren en situación vulnerable y de desventaja, por lo que, en el Anexo a la presente norma se detallan las pautas y lineamientos a seguir, con la correspondiente gráfica del proceso, para el tratamiento de la política pública planteada.

Que, por otra parte, también, se considera relevante tener presente, cuando el consumidor consienta y las particularidades del caso así lo ameriten, prever para el tratamiento de la cuestión planteada la intervención del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, dependiente de esta Autoridad de Aplicación ya que, al resolver dicho tribunal -en general- las controversias de consumo planteadas en equidad, cobra particular relevancia como ámbito propicio para tratar y resolver la conflictividad de consumo que presenten los consumidores con vulnerabilidad especial.

Que, en atención a la extensión de la presente medida, resulta pertinente derogar la Resolución N° 139 de fecha 27 de mayo de 2020 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO.

Que ha tomado intervención el servicio jurídico competente.

Que la presente disposición se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el Artículo 43, inciso a) de la Ley N° 24.240, el Decreto N° 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios y la Resolución N° 227 de fecha 14 de marzo de 2023 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA y su modificatoria.

Por ello,

EL SUBSECRETARIO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL

DISPONE:

ARTÍCULO 1°.- Teniendo en consideración las previsiones del Artículo 1° de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, se considera consumidor en situación vulnerable y de desventaja a toda persona humana que en atención a su edad, género, condiciones de salud u otras circunstancias sociales, económicas o culturales sea, o pueda ser en forma inminente, pasible de cualquier afectación a sus derechos como consumidor en razón de su particular condición.

ARTÍCULO 2°.- Los casos que ameriten, a consideración de la Autoridad de Aplicación, el tratamiento de la cuestión planteada bajo los términos de la presente disposición, serán sustanciados con base en la modalidad





especial y el procedimiento previsto en el Anexo (IF-2024-47271772-APN-SSDCYLC#MEC) que forma parte integrante de la presente medida, sin perjuicio de que el caso, con el consentimiento del consumidor, pueda ser tratado bajo los términos del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, en forma preferencial, con base en las previsiones de la Resolución N° 65 de fecha 5 de octubre de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO.

ARTÍCULO 3°.- En su caso, las presentaciones que no ameriten su tratamiento bajo los términos de la presente norma, por no ser así considerado por la autoridad conforme los términos del Artículo 1° de la presente disposición, serán tratados como reclamos de consumo convencionales, teniendo en consideración las previsiones de la Ley N° 26.993 y sus modificaciones, sus normas reglamentarias y complementarias; o derivados a sus respectivas jurisdicciones para su tratamiento y consideración en los términos del Artículo 41 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.

La decisión de la Autoridad Nacional de Aplicación, respecto del eventual tratamiento del caso planteado en los términos de la presente disposición, no será recurrible.

ARTÍCULO 4°.- Encomiéndase a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, dependiente de la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL de la SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA, a fin de que arbitre las medidas que crea necesarias para una adecuada implementación de la presente disposición.

Las medidas que adopte deberán tener en consideración los siguientes objetivos y atender a las siguientes premisas:

- a) La orientación, asistencia y asesoramiento especial a los consumidores en situación vulnerable y de desventaja, en relación con el tratamiento de esos reclamos ante la Autoridad Nacional de Aplicación;
- b) La identificación precisa de los reclamos que esta Autoridad de Aplicación considere que deben ser tratados con base en los términos de la presente disposición, cualquiera sea la modalidad de ingreso, prevista a tal efecto, por la Autoridad de Aplicación, para su presentación ante el organismo.
- c) El seguimiento y acompañamiento especial en el tratamiento de los reclamos de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja ante el o los proveedores reclamados, hasta su finalización.
- d) La realización de acciones y medidas tendientes a la difusión de los términos de la presente disposición, así como la capacitación en cuanto a su alcance, tanto a consumidores como a proveedores, a través de la Escuela Argentina de Educación en Consumo, redes sociales y todo otro medio de comunicación y/o difusión a su alcance.
- e) La coordinación de acciones y tareas específicas a desarrollar en forma conjunta o separada con los agentes, ámbitos y organismos con competencia en la materia, tales como asociaciones de consumidores, las jurisdicciones provinciales y municipales con competencia en la materia, el Ministerio Público Fiscal y de la Defensa, las Defensorías del Pueblo, el Consejo Federal de Consumo (COFEDEC) y toda otra organización de interés, con incumbencia en la materia; y





f) La registración y relevamiento, a los fines estadísticos, de toda información relacionada con el tratamiento de los casos de consumidores en situación vulnerable y en desventaja y sus resultados.

ARTÍCULO 5°.- Las autoridades provinciales de aplicación de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, las municipales con competencia en la materia y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires podrán adoptar, dentro de sus respectivas facultades y atribuciones, las medidas necesarias para replicar los procedimientos previstos para el tratamiento especial de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja, previstos en la presente disposición, en sus respectivas jurisdicciones.

ARTÍCULO 6°.- Derógase la Resolución N° 139 de fecha 27 de mayo de 2020 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO.

ARTÍCULO 7°.- La presente medida comenzará a regir a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 8°.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Fernando Martin Blanco Muiño

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

e. 30/05/2024 N° 33728/24 v. 30/05/2024

Fecha de publicación 29/07/2025

