



## MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO

### SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR

**Resolución 139/2020**

**RESOL-2020-139-APN-SCI#MDP**

Ciudad de Buenos Aires, 27/05/2020

VISTO el Expediente N° EX-2020-32091114- -APN-DGD#MPYT, el Artículo 42 y los incisos 3, 22 y 23 del Artículo 75 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, las Leyes Nros. 24.240, 26.993, 26.994, y sus modificatorias y complementarias, los Decretos Nros. 202 de fecha 11 de febrero de 2015, 7 de fecha 10 de diciembre de 2019, 50 de fecha diciembre de 2019 y sus modificatorias, y 260 de fecha 12 de marzo de 2020, las Resoluciones Nros. 48 de fecha 27 de marzo de 2015 y 50 de fecha 30 de marzo de 2015 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS, y la Disposición N° 663 de fecha 23 de agosto de 2019 de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO, y

CONSIDERANDO:

Que a través del Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, se garantiza a las y los consumidores, en el marco de las relaciones de consumo, la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, el derecho 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 y establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

Que, dicha previsión constitucional reconoce en las y los consumidores su vulnerabilidad estructural en el mercado de consumo frente a los proveedores de bienes y servicios y la necesidad de que, las autoridades públicas provean a la protección de sus derechos.

Que, no obstante, la vulnerabilidad estructural de todos los consumidores en el mercado, algunos de ellos pueden encontrar agravada su situación en razón de su edad, género, condición psicofísica, nacionalidad, entre otras, lo que obliga a la adopción de medidas de tutela diferenciada sobre estos sujetos.

Que mediante el inciso 23 del Artículo 75 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL impone la necesidad de promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por la citada Constitución y por los Tratados Internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños y las niñas, las mujeres, los adultos mayores y las personas con



discapacidad.

Que, los grupos especialmente desaventajados mencionados anteriormente, también se encuentran alcanzados por la protección de la “Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer”, la “Convención sobre los Derechos del Niño”, la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, los cuales gozan de jerarquía constitucional en los términos del inciso 22 del Artículo 75 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Que, a su vez, en relación a los adultos mayores, se encuentran alcanzados por las previsiones de la “Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores”.

Que la existencia de condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentran ciertos grupos de personas, requiere la intervención de los Tres Poderes de la REPÚBLICA ARGENTINA en aras a mitigar las desigualdades mencionadas en los considerandos inmediatos anteriores.

Que, así también, el reconocimiento de estos grupos desaventajados obliga al resto del aparato de la Administración Pública a intervenir en las situaciones de desigualdad y privación de derechos, especialmente cuando se trata de sujetos en situación de vulnerabilidad.

Que, este deber se ve acentuado cuando la parte afectada es la consumidora o el consumidor que ostenta una situación de hipervulnerabilidad, doble vulnerabilidad o vulnerabilidad agravada.

Que, en este contexto, es importante destacar que la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, ofrece el marco normativo protector que enumera derechos reconocidos a las y los consumidores, englobando a su vez las obligaciones de los proveedores.

Que, a través del Artículo 59 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, se estableció que la Autoridad de Aplicación propiciará la organización de Tribunales Arbitrales para actuar como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten en virtud de lo previsto en la citada ley.

Que, asimismo, en el Artículo 43 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, se otorgó a la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, en su carácter de Autoridad de Aplicación, la potestad de elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente y a intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.

Que, atendiendo a la necesidad de dar solución a los conflictos que se susciten, se dictó la Ley N° 26.993 de “Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo”, creándose en su Título I el “Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo” (COPREC).

Que el mencionado sistema habilita la presentación de reclamos de las y los consumidores de manera electrónica, formalizándolo mediante el formulario correspondiente, el cual requiere datos de identificación del consumidor y del



proveedor, así como especificaciones sobre el conflicto denunciado.

Que, asimismo, cabe mencionar que el Artículo 9° de la Ley N° 26.993 establece que la Autoridad de Aplicación dispondrá de un Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito destinado a la asistencia de los consumidores o usuarios que lo soliciten y cumplan con los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

Que, respecto de esta norma, se dictó el Decreto N° 202 fecha 11 de febrero de 2015 y se aprobaron los parámetros de aceptación y formularios pertinentes mediante Resolución N° 48 de fecha 27 de marzo de 2015 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS.

Que, además, mediante la Resolución N° 50 de fecha 30 de marzo de 2015, de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS, se aprobaron las bases para el funcionamiento del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito, así como, el formulario por medio del cual los usuarios y consumidores podrán solicitar acceso al mismo.

Que, con el objetivo de facilitar la interposición de los reclamos de los consumidores y usuarios de todo el país a través de una plataforma electrónica, se institucionalizó mediante la Disposición N° 663 de fecha 27 de agosto de 2019 de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO, la “Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor”.

Que, el citado sistema digitalizado y gratuito le permite, a todo consumidor o consumidora que ha padecido un incumplimiento en su contratación de consumo, la posibilidad de plantear su reclamo de manera ágil y sencilla a fin de obtener una solución a su problema.

Que estos sistemas permiten el cumplimiento material de derechos reconocidos a las y los consumidores, a la vez que auspician la intervención del ESTADO NACIONAL en el Mercado de Consumo para su regulación y armonización de los vínculos entre consumidores y proveedores.

Que, asimismo, las consecuencias en el marco de las relaciones de consumo que ha provocado la emergencia sanitaria declarada mediante el Decreto N° 260 de fecha 12 de marzo de 2020 como consecuencia del COVID-19, ponen de relieve la necesidad de establecer mecanismos específicos para consumidores hipervulnerables.

Que la Autoridad Nacional atiende con urgencia los reclamos y denuncias que le son planteados por estos medios y, a los fines de optimizar recursos y propender a consolidar la igualdad real y material que ordena el inciso 23 del Artículo 75 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, es necesario dar un tratamiento especializado y expedito a todos aquellos reclamos que sean presentados o involucren a consumidores hipervulnerables.

Que, atendiendo a estos fines, corresponde brindar a los consumidores hipervulnerables una atención prioritaria que se materializa con la implementación de estrategias dinámicas, personalizadas y ágiles que permitan una adecuada composición de los conflictos según las necesidades de cada caso.



Que, en consecuencia, se busca procurar la presentación de propuestas de solución a los consumidores para su análisis y eventual aceptación, en miras a la preservación del vínculo y al cumplimiento de la finalidad de la contratación, respetándose los derechos de los sujetos tutelados.

Que por el Decreto N° 7 de fecha 10 de diciembre de 2019 se sustituyó el Artículo 1° de la Ley de Ministerios N° 22.520 (T. O. 1992) y sus modificaciones.

Que, mediante el Decreto N° 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios, se aprobó, entre otros aspectos, el Organigrama de Aplicación de la Administración Nacional Centralizada hasta nivel de Subsecretaría estableciendo sus respectivas competencias, y designando a la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR como Autoridad de Aplicación de las Leyes Nros. 24.240 y 26.993 y demás normas modificatorias y complementarias.

Que atento estas facultades y las situaciones expuestas precedentemente, deviene pertinente y necesario, mediante la presente medida institucionalizar esta tutela de acompañamiento oficiosa, expedita y especializada hacia los reclamos presentados por consumidores hipervulnerables a través del Sistema de Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC) y Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor, con el objetivo de fortalecer su funcionamiento y de cumplir con la manda constitucional y legal prevista para estos casos.

Que la Dirección de Asuntos Legales de Comercio y Minería dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las atribuciones conferidas por los Artículos 41 y 43 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, y el Decreto N° 50/19 y sus modificatorios.

Por ello,

LA SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Establécese que a los fines de lo previsto en el Artículo 1° de la Ley N° 24.240 se consideran consumidores hipervulnerables, a aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores.

Asimismo, podrán ser considerados consumidores hipervulnerables las personas jurídicas sin fines de lucro que orienten sus objetos sociales a los colectivos comprendidos en el presente artículo.

ARTÍCULO 2°.- A los efectos de la presente medida podrán constituir causas de hipervulnerabilidad, entre otras, las siguientes condiciones:

a) reclamos que involucren derechos o intereses de niños, niñas y adolescentes;



- b) ser personas pertenecientes al colectivo LGBT+ (lesbianas, gays, bisexuales y transgénero);
- c) ser personas mayores de 70 años;
- d) ser personas con discapacidad conforme certificado que así lo acredite;
- e) la condición de persona migrante o turista;
- f) la pertenencia a comunidades de pueblos originarios;
- g) ruralidad;
- h) residencia en barrios populares conforme Ley N° 27.453;
- i) situaciones de vulnerabilidad socio-económica acreditada por alguno de los siguientes requisitos:
  - 1) Ser Jubilado/a o Pensionado/a o Trabajador/a en Relación de Dependencia que perciba una remuneración bruta menor o igual a DOS (2) Salarios Mínimos Vitales y Móviles;
  - 2) Ser Monotributista inscripto en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere en DOS (2) veces el Salario Mínimo Vital y Móvil;
  - 3) Ser Beneficiario/a de una Pensión No Contributiva y percibir ingresos mensuales brutos no superiores a DOS (2) veces el Salario Mínimo Vital y Móvil;
  - 4) Ser beneficiario/a de la Asignación por Embarazo para Protección Social o la Asignación Universal por Hijo para Protección Social;
  - 5) Estar inscripto/a en el Régimen de Monotributo Social;
  - 6) Estar incorporado/a en el Régimen Especial de Seguridad Social para empleados del Servicio Doméstico (Ley 26.844);
  - 7) Estar percibiendo el seguro de desempleo;
  - 8) Ser titular de una Pensión Vitalicia a Veteranos de Guerra del Atlántico Sur (Ley N° 23.848);

ARTÍCULO 3°.- Encomiéndase a la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, a fin que arbitre las medidas que crea necesarias para la implementación de la presente resolución.

La mencionada Subsecretaría, deberá tener en consideración los siguientes objetivos y funciones:

- a) Promover acciones en pos de favorecer procedimientos eficaces y expeditos para la adecuada resolución de los conflictos de las y los consumidores hipervulnerables;



- b) Implementar medidas en pos de la eliminación y mitigación de obstáculos en el acceso a la justicia de las y los consumidores hipervulnerables;
- c) Orientar, asesorar, brindar asistencia y acompañar a las y los consumidores hipervulnerables en la interposición de reclamos en el marco de las relaciones de consumo;
- d) Identificar oficiosamente los reclamos de las y los consumidores hipervulnerables presentados en la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor, el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC);
- e) Facilitar los ajustes razonables para el pleno ejercicio de derechos de las y los consumidores hipervulnerables en los procedimientos administrativos;
- f) Articular la intervención del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito creado por Resolución N° 50 de fecha 30 de marzo de 2015 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS;
- g) Realizar gestiones oficiosas ante los proveedores identificados en los reclamos para la adecuada resolución de los conflictos de las y los consumidores hipervulnerables;
- h) Proponer el dictado de medidas preventivas, en los términos del párrafo 8 del Artículo 45 de la Ley N° 24.240;
- i) Proponer acciones de educación, divulgación, información y protección diferenciada a las y los consumidores hipervulnerables a través de la Escuela Argentina de Educación para el Consumo;
- j) Articular acciones con el Consejo Federal de Consumo (COFEDEC), asociaciones de consumidores, entidades empresarias, organizaciones no gubernamentales, universidades, colegios y asociaciones de abogadas y abogados y otros organismos públicos o privados a los fines de promover estrategias para garantizar una protección reforzada a las y los consumidores hipervulnerables;
- k) Relevar la información necesaria para evaluar, analizar, diseñar y desarrollar herramientas de relevamiento y análisis de información que identifiquen las barreras de acceso de las y los consumidores hipervulnerables;
- l) Promover en los proveedores de bienes y servicios buenas prácticas comerciales en materia de atención, trato y protección de derechos de las y los consumidores hipervulnerables;
- m) Colaborar en la implementación en los sistemas estadísticos y de control de gestión de indicadores relativos a las y los consumidores hipervulnerables.

ARTÍCULO 4º.- Dispónese que todos los procedimientos administrativos en los que esté involucrado un consumidor o consumidora hipervulnerable, se deberán observar los siguientes principios procedimentales rectores, sin perjuicio de otros establecidos la legislación vigente:

- a) Lenguaje accesible: toda comunicación deberá utilizar lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de las y los consumidores hipervulnerables;



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

ARTÍCULO 5°.- Invítase a las Autoridades de Aplicación de la Ley 24.240 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de las Provincias para que, dentro de sus respectivas competencias, adopten las medidas pertinentes para garantizar en sus jurisdicciones una tutela de acompañamiento para las y los consumidores hipervulnerables.

ARTÍCULO 6°.- La presente medida comenzará a regir a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 7°.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese. Paula Irene Español

e. 28/05/2020 N° 21328/20 v. 28/05/2020

**Fecha de publicación 28/05/2020**

