

**Honorable Concejo Deliberante**

**Sarmiento 56 - Chascomús**

**Bloques Unión por la Patria/UXCH - Unión por la Patria/PJ**

**“2024: Año del 225° Aniversario del fallecimiento del fundador de Chascomús –**

**Pedro Nicolás Escribano”**

Chascomús 10 de junio de 2024

**Sr. Presidente del Honorable**

**Concejo Deliberante de Chascomús**

**Sr. ANDRÉS SANUCCI**

**S\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_D:**

**TITULO:**

**PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR EN LA OPERATORIA DE CREDITOS.**

**VISTO:**

La vigencia de la Ley Nacional Nº 24.240, el Decreto Nº 1798 de fecha de octubre de 1994 y su modificatorio, la Resolución Nº 53 de fecha 21 de abril de 2003 de la ex SECRETARIA DE LA COMPETENCIA; LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del ex CÓDIGO PROVINCIAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS; LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES Nº 6768/58; 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 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, ha sido pacifico el rendimiento respecto de la asimetría informativa y de negociación de las y los consumidores en el mercado y su consecuente situación de vulnerabilidad respecto de los proveedores en las relaciones de consumo.

Que, la vulnerabilidad reviste entidad de 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

Que, a lo anterior se suman circunstancias extraordinarias ajenas a las y los consumidores pero que inciden exclusivamente en su patrimonio, como las resultantes de la onerosidad sobreviniente, sin que en los contratos estén previstos mecanismos equitativos de soporte de la imprevisión.

Que, en el reseñado marco, el derecho a la información tiende a menguar la asimetría que se suscita, por lo que garantizarlo resulta esencial en el marco de protección dispuesto en la Ley Nacional N º 24.240. Sin embargo, no logra por sí mismo, evitar ni resolver de manera equitativa las situaciones devenidas de la imprevisión ni del sobreendeudamiento derivado de la satisfacción del consumo como derecho humano.

Que, en este sentido el sobreendeudamiento del consumidor nació como preocupación particular de las sociedades desarrolladas donde el crédito a tasas bajas funciona como potenciador del consumo en beneficio del sistema productivo, reforzado por el desarrollo sofisticado del marketing en sus variadas formas y mecanismos y acompañado por la revolución de las comunicaciones. De esta manera, se genera un cóctel explosivo para las economías familiares consecuencia del incentivo y sostenido consumismo.

Seguidamente, la conformación de pools de deudas y las quiebras conforman la realidad de una economía doméstica inmersa en una espiral descendente.

Que, a diferencia del marco citado, en nuestro país, el sobreendeudamiento del consumidor despliega ribetes propios que lo diferencia de los presentes en otras latitudes. 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 las necesidades básicas, ello enmarcado en frecuentes limitaciones de acceso al crédito durante extensos periodos de tiempo, tasas de interés altas, problemas de acceso a la vivienda propia etc.

Que, 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 en el marco crediticio.

Que, la situación descrita afecta a las y los consumidores de manera de conducir al estado en sobreendeudamiento de las personas en su carácter de consumidores y usuarios, requiriendo de actividad estatal para su saneamiento en el marco de competencias legales.

Que, la Resolución GMC Nº 36 MERCOSUR reconoció la vulnerabilidad estructural de los consumidores del mercado, siendo incorporada a nuestro ordenamiento mediante RESOLUCIÓN SC Nº 310 de fecha 8 de abril de 2020.

Que, la Resolución GMC Nº 11/21 MERCOSUR regulo la situación de los consumidores en situación de hipervulnerabilidad, norma que se incorporó a nuestro ordenamiento mediante la resolución SCNº 1015 de fecha 30 de septiembre de 2021.

Que , también en el marco del MERCOSUR, la XCVll REUNIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO Nº7 “DEFENSA DEL CONSUMIDOR”, en el ACTA Nº 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,

Que, asimismo, el ACTA mencionada en el párrafo anterior, establece 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 hipervulnerabilidad, bajo los siguientes principios de orden público de protección, respeto de la dignidad de la persona humana y de la familia , prevención de riesgo; 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 las competencias en el sector financiero en beneficio de los consumidores y su derecho de libre elección en materia de crédito y financiamiento.

Que, como parte de dicha actividad estatal, debe asimismo garantizar igualdad protectoria de los usuarios tanto en las operaciones comerciales presenciales como las que se realizan en el entorno digital.

Que, en consecuencia, se toma necesario reforzar las previsiones tendientes a la protección de las y los consumidores sobreendeudados.

Que en ese orden resulta necesario 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 de reorganización patrimonial del consumidor sobreendeudado, no solo como una necesidad atinente al sujeto deudor como persona humana sino también a la función social que dicha recuperación beneficia.

Que , asimismo, además de los ingresos y la capacidad de pago, debe considerase en el procedimiento de solución al sobreendeudamiento , si el mismo 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, un sobreendeudamiento generado por gastos de bienes y servicios de primera necesidad refiere a derechos humanos fundamentales, circunstancia a meritarse.

Que , en relación a los proveedores , debe considerarse la responsabilidad de las financieras-otorgamiento de crédito responsable- en el acaecimiento de la calidad de sobreendeudamiento del consumidor, como parámetro objetivo y concreto la hora de proponer o determinar quitas.

Que, en consecuencia, se torna necesario reforzar las previsiones tendientes a la protección del consentimiento de las y los consumidores y usuarios así como sus intereses económicos, siendo la información el eje principal de la función estatal preventiva, en consonancia con lo establecido con el Art. 1710 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Que, en orden a dar trámite a los problemas de las relaciones de consumo derivadas del sobreendeudamiento de las y los consumidores se establece por la presente un trámite simplificado en el marco del Art. 45 de la Ley Nacional Nº 24.240, y Art 46 ccts. de la Ley Provincial Nº 13.133, con citación de las partes integrantes del sistema con el fin arribar a acuerdo y en su defecto, fijar mediante acto administrativo fundado, los parámetros a los cuales se adecuara el contrato a fines de sanear la situación.

Que, el objetivo del procedimiento promueve la búsqueda de una salida jurídica económica , ágil, eficaz, y equitativa a los conflictos que pondere y equilibre la asimetría negocial y económica existente entre las y los consumidores y usuarios y los proveedores, en el marco de las funciones y facultades ya mencionadas, en tiempo y forma oportunos.

Que, en la presente Ordenanza se dicta en uso de las atribuciones conferidas por Ley Orgánica de Municipalidades, Art 25 y 77 y Ley Provincial Nº 13.133, Art. 81 y cctes.

**Por todo lo expuesto, los concejales del INTERBLOQUE Unión por la Patria UXCH/PJ propone para su tratamiento y sanción del siguiente:**

**PROYECTO DE ORDENANZA**

**ARTICULO 1º**,- Impleméntese campañas de información, difusión, sensibilización y promoción de los derechos y responsabilidades del consumidor en la operatoria de crédito para el consumo desarrolladas por la O.M.I.C en conjunto con la sub secretaría de niñez y adolescencia de la Municipalidad de Chascomús, considerando los siguientes enunciados:

**a- SOBREENDEUDAMIENTO - DEFINICIÓN.**- El sobreendeudamiento del consumidor y usuarios es la situación de hecho caracterizada por la imposibilidad para afrontar el cumplimiento de las obligaciones exigibles o de prota exigibilidad, que compromete el acceso y el goce de bienes esenciales afectándose en forma directa la economía familiar, su salud psicofísica, y su proyecto de vida.

**b- RECLAMO ADMINISTRATIVO.-** El consumidor y usuarios sobre endeudados podrá presentar sus reclamaciones ante la O.M.I.C (Oficina Municipal de Información al Consumidor).Al momento de iniciar su reclamo, el consumidor afectado deberá presentar la documentación que acredite la relación de consumo, su estado patrimonial, así como el estado de sobreendeudamiento y aportar documentación que tenga en su poder.

**c- PRINCIPIOS Y DEBERES**.- Los proveedores de créditos para el consumo, en cualquiera de las modalidades de otorgamiento, deberán ajustar su actividad al principio de préstamos responsable y al principio de buena fe.

Los proveedores deberán;

a) Asesorar y aconsejar adecuadamente la toma del empréstito o la financiación, conforme las opciones disponibles y las necesidades y objetivos de los consumidores;

b)Advertir sobre los alcances del compromiso patrimonial derivado de la operatoria, en consideración de los recursos existentes para afrontarlos en términos adecuados, claros y accesibles al consumidor al cual va dirigido.

c) Evaluar los antecedentes crediticios y la solvencia patrimonial del consumidor a partir de fuentes disponibles, evitando decisiones que resulten de aplicar exclusivamentes métodos automatizados;

d)Informar el resultado de la evaluación al interesado, con indicación de la fuente consultada,

e) decidir fundadamente el otorgamiento o la denegatoria del crédito y comunicarlo de modo fehaciente al consumidor;

f) Adoptar cualquier medidas que contribuya a la prevención del sobreendeudamiento o, en su caso, abstenerse de desplegar cualquier práctica que estimule el endeudamiento excesivo del consumidor;

Ajustar su marketing crediticio y otras prácticas comerciales que puedan resultar abusivas, tanto en la colocación de créditos o financiación , como en la contratación y su ejecución y en las metodologías y procedimientos de cobranza por medios presenciales, a distancia o por medios electrónicos.

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

**D-INFORMACIÓN,Toda** oferta presentación en el que se ofrezca un crédito para el consumo deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley Nacional Nº 24.240, siendo la información clara, detallada y precisa respecto a lo ofertado y ofrecido.

**E-POSTULADOS,**- Con el fin de superar la insolvencia del consumidor, se tendrán en cuenta los siguientes postulados:

a- Orden público y protección especial del consumidor en situación de hiètvulnerabilidad;

b- Respeto de la dignidad de las personas humanas y de la familia;

c. Prevención de riesgos;

d- Buena fe;

e- Préstamos responsables;

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 créditos para el consumo;

**F-TRAMITACIÓN - CITACIÓN DE PROVEEDORES**,- La tramitación del procedimiento administrativo de facilitación para el saneamiento y reestructuración de deuda los consumidores y usuarios sobreendeudados se llevará a cabo en cumplimiento a las disposiciones de la Ley Provincial Nº 13.133 y sus modificatorias.

La Autoridad de Aplicación Municipal a cargo de la instancia conciliatoria cierra a los proveedores identificados y denunciados por el consumidor para que comparezcan a la audiencia conciliatoria fijada oportunamente.

**G-IMPUTACIÓN DE PAGOS,**- El pago de una obligación liquidada y de plazo vencido en el marco de una relación de consumo que afecte a un consumidor sobreendeudado deberá imputarse conforme lo establecido en los Artículos 900 a 903 del CCCN.

**H-ACUERDO CONCILIATORIO- RESOLUCIÓN DEFINITIVA.**- En los acuerdos conciliatorios o al momento de resolver, la Autoridad de Aplicación tendrá en cuenta:

a) Los ingresos y la capacidad de pagos de las y los consumidores;

b) Si el sobreendeudamiento responde a situaciones que le son o no imputables al consumidor y/o al proveedor;

c) El nivel de instrucción financiera de las y los consumidores.

d) El tipo de consumo que considero el sobreendeudamiento, especialmente debe meritarse si el mismo fue generado por gastos de bienes y servicios de primera necesidad relativos derechos humanos fundamentales como alimentacion, medicina, educación, alojamiento o servicios públicos, etc…

e) Si el credito fue otorgado en cu,plioento del principio de credito 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 afronta;

El acuerdo arribado en audiencia conciliatoria ante la O.M.I.C ( Oficina Municipal de Información del Consumidor) será rubricado por el consumidor sobreendeudado y por los proveedores que hayan verificado sus créditos. El mismo será homologado administrativamente en el marco de este procedimiento por ante el Tribunal de Faltas Municipal competente.

El incumpliemro al Acuerdo conciliatorio debidamente homologado sera pasible de una sanción de conformidad con los dispuesto en el Artículo Nº48 de la Ley Provincial Nº13.133

**l- PROHIBICIÓN DE CAPITALIZACIÓN DE INTERESES,-** en las obligaciones líquidas y de plazo vencido que estén a cargo de consumidores y usuarios, no se deben intereses de los intereses en conformidad con los establecido con el Artículo 770 CCCN.

**J- LENGUAJE CLARO,-** Toda comunicación por parte de la O.M.I.C ( Oficina Municipal de Información al consumidor) y de los proveedores deberán utilizar lenguaje claro, coloquial expresado en sentido llano, conciso, ente doble y adecuado a los fines de lograr una mayor comprensión por parte de los consumidores y usuarios.

**K- INCUMPLIMIENTO\_SANSIONES,-** El incumplimiento a lo establecido en la presente Ordenanza será sancionado conforme las previsiones de la Ley Nacional Nº 24.240 y Ley Provincial Nº 13.133 o en las que unos futuros las reemplacen.

**L-AUTORIDAD DE APLICACIÓN LOCAL,**- La O.M.I.C, en el marco del procedimiento del Artículo Nº45 de la Ley Nacional 24.240 y art 45 ccts de la Ley Provincial Nº13.133, llevará adelante una instancia conciliatoria y el procedimiento para saneamiento del sobreendeudamiento y reestructuración de deuda derivado de las relaciones e consumo.

concluida la instancia conciliatoria, las actuaciones quedarán en condiciones de ser elevadas al tribunal de faltas municipal para su intervención y posterior resolución definitiva.

**ARTÍCULO 2º**: Establezcanse programas especiales destinados a la tutela de aquellos colectivos que, por las características particulares de la operatoria, se encuentran en situación de hipervulnerabilidad.

**ARTÍCULO 3º:** Formulense planes generales de educación para el consumo, a fin de contribuir a una gestión razonable de una economía doméstica y prevenir el endeudamiento excesivo.

**ARTÍCULO 4º:** Conformense programas de educación financiera destinados a estudiantes en conjunto con DGCYE.

**ARTÍCULO 5º:** Comuníquese, dese al registro oficial y cumplido archivese.

**ARTÍCULO 6º**: De forma.