

**Fifth Session of the Intergovernmental Group of Experts on  
Consumer Protection Law and Policy,  
5-6 July 2021**

**Room XVIII, Palais des Nations, Geneva**

**Aportes de Argentina sobre el Reconocimiento y Protección a consumidores y  
consumidoras hipervulnerables**

*Contribution of*

*Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo*

*Argentina*

*This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.*

## **APORTES DE ARGENTINA SOBRE EL RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN A CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS HIPERVULNERABLES**

Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo - 2021  
Director Nacional: Dr. Sebastián Barocelli

---

Desde el año 2020, Argentina cuenta con una normativa específica mediante la cual se establece la categoría de “Consumidores y Consumidoras Hipervulnerables”. La Secretaría de Comercio Interior de la Nación, dependiente del Ministerio Desarrollo Productivo dispuso a través de la Resolución 139/2020, en su artículo 1º, que “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”.

La norma prioriza los reclamos que involucren los derechos o intereses de niños, niñas y adolescentes; personas del colectivo LGBTIQ+ -lesbianas, gays, bisexuales, transgénero y otras identidades sexogenéricas-; mayores de 70 años; personas con discapacidad; migrantes o turistas; integrantes de comunidades de pueblos originarios y ruralidad; y residentes en barrios populares. También, refiere a las personas jurídicas sin fines de lucro que orienten sus objetos sociales a determinados colectivos con vulnerabilidad. Y quienes acrediten situaciones de vulnerabilidad socio-económica como jubilados, pensionados, beneficiarios de asignaciones universales; monotributistas sociales; empleados del servicio doméstico; quienes perciben el seguro de desempleo; y titulares de una Pensión Vitalicia a Veteranos de Guerra del Atlántico Sur.

Hace una enumeración no taxativa de consumidores y usuarios hipervulnerables y establece que tendrán prioridad en sus reclamos por



operaciones comerciales, con el objetivo de acompañarlos a ejercer con plenitud sus derechos.

En ese sentido, se establece una instancia de facilitación a consumidores hipervulnerables que brinda asistencia y acompañamiento en la presentación e identificación de reclamos con procedimientos administrativos eficaces y expeditivos y medidas que eliminen o mitiguen los obstáculos en el acceso a la justicia. Esta instancia es llevada adelante por un equipo especial de abogados y abogadas. Simultáneamente la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, a través de su Escuela Argentina de Educación en Consumo, capacita de forma permanente a estos profesionales en temáticas específicas de hipervulnerabilidad. Durante el año 2021, por ejemplo, el equipo de abogados y abogadas de consumidores hipervulnerables ha realizado capacitaciones en género y en materia de infancia y adolescencia. En los próximos días realizarán capacitaciones sobre técnicas de negociación y sobre recursos del sistema previsional argentino.

Además de la resolución 139/2020, y profundizando en la política de reconocimiento, ampliación y protección de los derechos de las y los consumidores hipervulnerables, durante el año 2021 se dictó la resolución 236/2021 de la Secretaría de Comercio Interior, a través de la cuál se reconoció el derecho de niños, niñas y adolescentes para participar activamente del proceso de reclamos. Se reconoció en particular el derecho a ser oído de las personas menores de edad, sin distinción etaria, en cualquier etapa del proceso administrativo; se estableció la obligación de los operadores de utilizar un lenguaje claro y accesible y se reconoció a los adolescentes (personas de 13 a 18 años) a iniciar por sí mismos los reclamos y participar del proceso incluso con la figura del abogado de la niñez si así lo desearan.

Si bien la figura del abogado de la niñez surge del artículo 27 de la Ley de Protección y Promoción Integral de los Derechos de Niños, niñas y adolescentes, N° 26.061, del año 2010; la resolución 236/2021 es la primera en su tipo, ya que

atraviesa los debates doctrinarios, e incorpora expresamente esta figura como una facultad en favor de las y los consumidores que pertenecen al colectivo Infancia, empoderándolos también en el ámbito administrativo.

Respecto del inicio del procedimiento, los reclamos pueden ser realizados digitalmente a través de los canales de reclamación de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, a saber: 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). El formulario permite detectar las cualidades que determinan la hipervulnerabilidad, resultando una categorización realizada de oficio. Simultáneamente se articula la intervención del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito de distintas universidades e instituciones y se coordinan acciones con el Consejo Federal de Consumo (COFEDEC), asociaciones de consumidores, asociaciones de abogadas y abogados, y otros organismos públicos y privados para promover estrategias que garanticen la protección de los derechos de las y los consumidores hipervulnerables.

Asimismo, en el ordenamiento jurídico argentino ya existían otras definiciones aproximadas: el artículo 60 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor refiere a “consumidores y usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en zonas rurales como urbanas”; las Comunicaciones. A5388, A5460 y A6664 del Banco Central de la República Argentina refieren a usuarios con movilidades reducidas y dificultades visuales; la Ley N° 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual también los refiere en materia de publicidad abusiva; y el Decreto N° 311/2020, dictado en el marco del COVID-19, hace una enumeración de consumidores y usuarios vulnerables a los fines de evitar cortes de suministro o servicios esenciales por falta de pago.

En la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, durante el año 2020, se identificaron y trabajaron un total de 3243 reclamos de consumidores y consumidoras hipervulnerables.

Dentro de estos, los rubros más reclamados fueron los servicios financieros y seguros, los de telecomunicaciones y los servicios públicos domiciliarios. Asimismo entre las vulnerabilidades con mayor número de reclamos se encuentran:

- 1) Vulnerabilidad socioeconómica, con 1.366 casos (42%);
- 2) Persona mayor, con 995 casos (31%);
- 3) Discapacidad, con 216 casos (7%).

En términos de género, puede señalarse que del total de casos identificados como hipervulnerables, el 59 % (1911 casos) corresponde a reclamos realizados por mujeres (cabe resaltar que Argentina, sancionó en el año 2012, la N° 26.743 de Identidad de Género, que reconoce e incluye el concepto de autopercepción para referirse al género).

En relación a los los servicios públicos esenciales y los servicios financieros para proteger a los consumidores hipervulnerables, el Poder Ejecutivo Nacional, en el marco de la emergencia sanitaria derivada del COVID 19 dictó el Decreto 311/2020 mediante el cual se ordenó la abstención de cortes en el suministro de servicios en caso de mora o falta de pago para los usuarios vulnerables o desaventajados, que en su artículo 3° detalla como los: “a. Beneficiarios y beneficiarias de la Asignación Universal por Hijo (AUH) y la Asignación por Embarazo. b. Beneficiarios y beneficiarias de Pensiones no Contributivas que perciban ingresos mensuales brutos no superiores a DOS (2) veces el Salario Mínimo Vital y Móvil. c. Usuarios inscriptos y usuarias inscriptas en el Régimen de Monotributo Social. d. Jubilados y jubiladas; pensionadas y pensionados; y trabajadores y trabajadoras en relación de dependencia que perciban una remuneración bruta menor o igual a DOS (2) Salarios Mínimos Vitales y Móviles. e. Trabajadores monotributistas inscriptos y trabajadoras monotributistas inscriptas en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere en DOS (2) veces el Salario Mínimo Vital y Móvil. f. Usuarios y usuarias que perciben un seguro de desempleo. g.

Electrodependientes, beneficiarios de la Ley N° 27.351. h. Usuarios incorporados y usuarias incorporadas en el Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados de Casas Particulares (Ley N° 26.844). i. Exentos en el pago de ABL o tributos locales de igual naturaleza.”

La definición normativa de servicios esenciales en el ámbito nacional surge del Decreto N° 690/2020. En el año 2020, mediante esa norma, se incorporaron las TICs (en particular, el acceso a internet, servicios de telefonía y televisión por cable) como servicios públicos y mediante la Resolución N° 1467/2020 del Ente Nacional de Comunicaciones se estableció una Prestación Universal Universal y Obligatoria para: “a) Beneficiarios y beneficiarias de la Asignación Universal por Hijo (AUH) y la Asignación por Embarazo, como así también sus hijos-as/tenencia de entre DIECISÉIS (16) y DIECIOCHO (18) años, y miembros de su grupo familiar (padre/madre, cónyuge/conviviente). b) Beneficiarios y beneficiarias de Pensiones no Contributivas que perciban ingresos mensuales brutos no superiores a DOS (2) Salarios Mínimos Vitales y Móviles como así también sus hijos-as/tenencia de entre DIECISÉIS (16) y DIECIOCHO (18) años. c) Usuarios inscriptos y usuarias inscriptas en el Régimen de Monotributo Social como así también sus hijos-as/tenencia de entre DIECISÉIS (16) y DIECIOCHO (18) años. d) Jubilados y jubiladas; pensionadas y pensionados; y trabajadores y trabajadoras en relación de dependencia que perciban una remuneración bruta menor o igual a DOS (2) Salarios Mínimos Vitales y Móviles como así también sus hijos-as/tenencia de entre DIECISÉIS (16) y DIECIOCHO (18) años. e) Trabajadores y trabajadoras monotributistas inscriptos e inscriptas en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere DOS (2) Salarios Mínimos Vitales y Móviles como así también sus hijos-as/tenencia de entre DIECISÉIS (16) y DIECIOCHO (18) años. f) Usuarios y usuarias que perciban seguro de desempleo como así también sus hijos-as/tenencia de entre DIECISÉIS (16) y DIECIOCHO (18) años. g) Usuarios y usuarias incorporados e incorporadas en el Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados de Casas Particulares (Ley N° 26.844) como así también sus hijos-as/tenencia de entre DIECISÉIS (16) y DIECIOCHO (18) años. h) Usuarios y

usuarias que perciban una beca del programa Progresar. i) Personas que se encuentren desocupadas o se desempeñen en la economía informal, como así también sus hijos-as/tenencia de entre DIECISÉIS (16) y DIECIOCHO (18) años.) Beneficiarias y beneficiarios de programas sociales, como así también sus hijos-as/tenencia de entre DIECISÉIS (16) y DIECIOCHO (18) años.”

Respecto de los Servicios Financieros, las ya mencionadas Comunicaciones A5388, A5460 y A6664 del Banco Central de la República Argentina, se refieren a usuarios con movilidades reducidas y dificultades visuales.

Asimismo, no debemos soslayar que para promover los derechos de las y los consumidores en general , e hipervulnerables en particular, la Constitución Nacional en su artículo 42, garantiza el derecho a la educación para el consumo, como herramienta para asegurar un consumo asertivo, responsable y en condiciones de trato digno y equitativo.

En atención a ello, mediante Resolución N° 273/21 de la Secretaría de Comercio Interior se creó la Escuela Argentina de Educación en Consumo (EAEC) dependiente de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, como ámbito de difusión, concientización, promoción, educación sobre los derechos de consumidores y usuarios. La EAEC cuenta con una plataforma virtual a través de la cual ofrece de manera gratuita cursos, webinar, seminarios y talleres y demás actividades que faciliten la llegada a la comunidad. Asimismo, elabora el contenido para las redes y Ministerio.

En ese sentido, cabe resaltar que durante el año 2020 se ha desarrollado el curso “Consumo y Equidad: derribando mitos y estereotipos” sobre vulnerabilidades específicas tales como el género, la edad y la discapacidad. También se han desarrollado seminarios y encuentros sobre hipervulnerabilidad, destacándose en particular el encuentro con operadores del Poder Judicial, a través del encuentro abierto realizado en conjunto con la Oficina de Derechos Humanos de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Tucumán.

Durante el año 2021 se han profundizado las articulaciones de la Escuela con organismos de llegada territorial. En ese marco se han realizado capacitaciones específicas sobre hipervulnerabilidad para referentes de Infancia y Adolescencia; de Bibliotecas Populares y de cámaras de comercio entre otros.

Finalmente, resaltamos el vínculo que la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo fomenta con las Asociaciones de Consumidores, por considerarlas un importante actor de la sociedad civil, que complementa la labor del Estado en la defensa de los derechos de los ciudadanos. El Consejo Consultivo de los Consumidores es un organismo permanente asesor y consultor de las autoridades de la Secretaría de Comercio en temas relacionados con defensa del consumidor. Lo integran las autoridades del organismo y las Asociaciones de Consumidores inscriptas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidor, que depende de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo .

Por ese motivo, se dictó la Resolución N° 561/2020 de la Secretaría de Comercio Interior mediante la cual se creó el “Concurso de Proyectos para la promoción, protección y difusión de derechos de las y los consumidores hipervulnerables”, que de manera anual, recibe los proyectos de trabajo propuestos por las Asociaciones de Consumidores, para su posterior evaluación, selección y asignación de fondos para la puesta en marcha de los proyectos seleccionados.

Estos proyectos deben vincular, al menos un eje temático, una acción y una población o colectivo de los que se mencionan a continuación:

- 1) Ejes temáticos: Alimentación saludable y consumo sustentable; crédito al consumo y sobreendeudamiento; consumo en entornos digitales; prácticas abusivas.
- 2) Acciones: Asesoramiento, acompañamiento y patrocinio en reclamos administrativos y judiciales; sensibilización, educación y empoderamiento de derechos; campañas de información y difusión de derechos.





- 3) Colectivos: Niños, niñas y adolescentes; personas con discapacidad; mujeres o personas LGTBTIQ+; habitantes de barrios populares o zonas rurales.

Como resultado del primer concurso se dictó este año la Resolución N° 513/2021 de la Secretaría de Comercio Interior, designando a las Asociaciones de Consumidores ganadoras del concurso y destinatarias de las contribuciones financieras asignadas por el Estado para garantizar el cumplimiento de los proyectos presentados orientados a los mencionados colectivos hipervulnerables. En esta oportunidad, han sido elegidos proyectos dirigidos a niños, niñas y adolescentes, a personas con discapacidad, a mujeres y personas pertenecientes a la comunidad LGTBTIQ+ y a habitantes de barrios populares.