



**G O B I E R N O D E L A P R O V I N C I A D E B U E N O S A I R E S**  
2021 - Año de la Salud y del Personal Sanitario

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EX-2020-29409344-GDEBA-DPDDCYUMPCEITGP - Adhesión Resolución N° 139/2020 S.C.I Nación

---

**VISTO**, el expediente N° EX-2020-29409344-GDEBA-DPDDCYUMPCEITGP, los artículos 42 y concordantes de la Constitución Nacional, los artículos 36 y 38 de la Constitución Provincial, la Ley Nacional N° 24.240 y modificatorias, el Decreto Nacional N° 260/2020, sus complementarios y modificatorios, la Resolución N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, las Leyes Provinciales N° 13.133 y N° 15.174, los Decretos Provinciales N° 132/2020 y N° 771/2020, complementarios y modificatorios, y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional 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 el inciso 23 del Artículo 75 de dicha constitución 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 misma 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 la Ley Nacional N° 24.240 -y sus modificatorias- ofrece el marco normativo protector de las y los consumidores en la relación de consumo;

Que la especial y agravada vulnerabilidad a la que se ven sometidas ciertas personas y colectivos, sumado a la emergencia sanitaria (Decreto Nacional N° 260/2020) en la que nos encontramos, pusieron de manifiesto

la necesidad de establecer mecanismos específicos destinados a las y los consumidores comprendidos en este universo;

Que, en este marco, la Secretaría de Comercio Interior de la Nación ha dictado la Resolución N° 139/2020, a través de la cual establece como “consumidores hipervulnerables” a aquellos 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, y agrega que “...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”;

Que, además, establece un canal adecuado para la atención de reclamos realizados por los mismos e invita a las diferentes jurisdicciones a adoptar las medidas pertinentes para garantizar una tutela de acompañamiento;

Que por otro lado, el artículo 36 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece que la Provincia promoverá la eliminación de los obstáculos económicos, sociales o de cualquier otra naturaleza, que afecten o impidan el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales;

Que a tal fin reconoce derechos sociales a la familia, la niñez, la juventud, la mujer, las personas con discapacidades, la Tercera Edad, los Indígenas y los Veteranos de Guerra;

Que por el artículo 38 se establece que los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz;

Que, asimismo, agrega que la Provincia proveerá a la educación para el consumo, al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores;

Que la Ley Provincial N° 13.133 establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario conforme el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos y judiciales para la efectiva implementación de los derechos de los consumidores y usuarios;

Que, en sintonía con la normativa nacional mencionada, el Decreto Provincial N° 132/2020 -y sus prórrogas-, ratificado por Ley N° 15.174, declaró el estado de emergencia sanitaria en la Provincia por el término de 180 días, a tenor de la enfermedad por el nuevo coronavirus (covid-19);

Que es competencia de este Ministerio coordinar las acciones tendientes a la defensa del consumidor y a través de la Subsecretaría de Desarrollo Comercial y Promoción de Inversiones diseñar, planificar e implementar políticas que contribuyan a difundir, mejorar y ampliar las políticas de Defensa de las y los consumidores y usuarios en coordinación con otros organismos competentes, como asimismo, por la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios, corresponde atender con urgencia los reclamos y denuncias que le son planteados a los fines de optimizar recursos y propender a consolidar la igualdad real y material que ordenan nuestras cartas magnas nacional y provincial;

Que, de acuerdo a las estadísticas propias de la Dirección Provincial mencionada, de junio a agosto del año 2020, se han recibido más de 1.950 casos de consumidores/as y usuarios/as hipervulnerables, siendo el servicio financiero el rubro con mayor porcentaje de reclamos y, dentro del mismo, los reclamos por cuestiones de Ingreso Familiar de Emergencia y débitos directos y automáticos no autorizados es el sub rubro con mayor cantidad de denuncias, así como cuestiones de jubilaciones y pensiones, las cuales representan el sesenta y dos (62) por ciento de los mismos;

Que, atento lo manifestado, corresponde brindar a las y los consumidores hipervulnerables una atención prioritaria y un tratamiento especializado a través de la implementación de estrategias dinámicas, personalizadas y expeditas que permitan una adecuada resolución de los conflictos que presenten o en los que se vean involucrados, según las necesidades de cada caso;

Que, por todo lo expuesto, esta Cartera Ministerial considera menester adherirse a la mencionada Resolución N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación y delinear las acciones a llevar a cabo para la efectiva protección de los derechos de las y los consumidores hipervulnerables;

Que ha tomado la intervención de su competencia Asesoría General de Gobierno;

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por la Ley Provincial N° 15.164 y el Decreto N° 54/2020.

Por ello,

## **EL MINISTRO DE PRODUCCIÓN, CIENCIA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**

### **DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1°.** Adherir a la Resolución N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación sobre consumidores hipervulnerables.

**ARTÍCULO 2°.** Designar a la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios -u organismo que en el futuro la reemplace- como autoridad de aplicación de la presente, con facultades suficientes para dictar las disposiciones aclaratorias y/o complementarias necesarias para su eficaz implementación.

La autoridad de aplicación llevará adelante, en todo el territorio de la provincia de Buenos Aires, las acciones enumeradas en los artículos 3° y 4° de la Resolución SCI N° 139/2020, en el marco de la normativa provincial vigente y con las salvedades que se indican a continuación:

Queda exceptuado de lo dispuesto en la presente, lo establecido en el inciso f) del artículo 3°.

A los fines indicados en el inciso i), articulará acciones con el Consejo Provincial de Consumo (COPRODEC), sin perjuicio de las demás entidades y/o organismos allí mencionados.

**ARTÍCULO 3°.** Invitar a las autoridades de aplicación de la Ley N° 13.133 establecidas por los Municipios a que, dentro de sus respectivas competencias, adopten las medidas y acciones pertinentes para garantizar en sus jurisdicciones una tutela de acompañamiento para las y los consumidores hipervulnerables, de conformidad con lo establecido en la presente.

**ARTÍCULO 4°.** Registrar, comunicar, publicar en el Boletín Oficial y en el SINDMA, y pasar a la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios. Cumplido,

archivar.