

# Bases para la protección de las y los consumidores sobreendeudados

## Fundamentación

La Escuela Argentina de Educación en Consumo, dependiente de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, tiene como objetivo, entre otros, la promoción y el desarrollo de la educación para el consumo a través de la implementación de proyectos y programas de capacitación.

El presente curso tiene por finalidad la formación de las y los consumidores y usuarios en las nociones básicas relativas al fenómeno del sobreendeudamiento en las relaciones de consumo. En la presente capacitación se abordarán, entre otros temas, los derechos de las y los consumidores y usuarios de créditos y financiación para el consumo, la normativa tutelar aplicable y los procedimientos administrativos y judiciales para la prevención y solución del sobreendeudamiento.

La importancia del curso radica en la difusión de los derechos de las y los consumidores en una problemática que reviste gran actualidad y que tiene impacto social. Las situaciones económicas desfavorables por las que atraviesan una enorme cantidad de consumidoras y consumidores, como consecuencia de haber contraído deudas que no pueden afrontar con sus ingresos corrientes, repercute en la vida familiar y social de éstos, hasta el punto de comprometer el sustento propio y el de sus familias.

Es por ello, que la presente capacitación tiene por finalidad que las y los consumidores adquieran las herramientas necesarias que les brinda la normativa protectoria para poder tomar las mejores decisiones al momento de contraer una deuda sin comprometer sus condiciones de vida digna.

## Objetivos

Se espera que al finalizar el curso las y los participantes puedan:

- Identificar aquellas relaciones de consumo que involucren a proveedores de créditos y financiación para el consumo
- Conocer los derechos de las y los consumidores y usuarios de créditos y financiación para el consumo
- Adquirir herramientas que les permitan tomar las mejores decisiones al momento de contraer deuda.

## Modalidad

Este curso se realiza de forma virtual, a través de la plataforma de capacitación de la Secretaría de Industria y Desarrollo Productivo.

Para acceder a la misma, es necesario completar el formulario de inscripción y esperar la confirmación por mail con los datos del usuario para acceder al campus virtual.

# Bases para la protección de las y los consumidores sobreendeudados

El curso consta de tres módulos, con una autoevaluación por módulo.

A su vez, se ofrece un espacio de foro en cada módulo para consultas e intercambios.

## Destinatarios

Ciudadanos interesados en la temática, no siendo requisito la formación específica o poseer conocimientos previos en la materia.

## Contenidos

### MÓDULO 1

#### **El fenómeno del sobreendeudamiento**

- Noción de sobreendeudamiento. Concepciones restrictivas y amplias. Diferencias con el concepto de insolvencia o cesación de pagos.
- Consumo y endeudamiento. Problemáticas individuales, familiares y sociales. Importancia del enfoque de derechos humanos en materia de sobreendeudamiento.
- Derechos de las y los consumidores y usuarios de créditos y financiación para el consumo: protección de la seguridad e intereses económicos; información; libertad de elección; condiciones de trato digno y equitativo.

### MÓDULO 2

#### **Legislación de aplicación y políticas públicas**

- Principales normas de aplicación: legislación de defensa del consumidor; CCCN; normas del BCRA; ley de tarjetas de crédito.
- Políticas públicas. Principios para la protección de las y los consumidores sobreendeudados. Distintas autoridades competentes. Difusión de derechos. Educación e inclusión financiera.
- Procedimientos administrativos y judiciales para la prevención y solución del sobreendeudamiento

### MÓDULO 3

#### **Crédito y financiación para el consumo**

- Distintos proveedores y modalidades de crédito y financiación en Argentina. Proveedores financieros y no financieros: diferencias y régimen de aplicación.
- Prácticas comerciales: Publicidad. Utilización de títulos valores o ejecutivos en la relación de consumo. Cesión y reclamo de deudas a través de terceros. Información sobre costos y tasas. Aplicación de tasas y cargos abusivos. Otras prácticas abusivas.

# Bases para la protección de las y los consumidores sobreendeudados

- Contratos de crédito o financiación. Forma y requisitos. Cláusulas abusivas. Control administrativo y judicial. El derecho de arrepentimiento en los contratos de crédito y financiación.

## Material informativo

- BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, “Educación financiera”, disponible [AQUÍ](#)
- BANCO MUNDIAL, “Inclusión financiera”, disponible [AQUÍ](#)
- “Guía de estudio simplificada sobreendeudamiento”
- MINISTERIO DE ECONOMÍA, “Inclusión financiera”, disponible [AQUÍ](#)
- MINISTERIO PÚBLICO FISCAL DE LA NACIÓN, Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos (PROCELAC), “Preguntas y respuestas sobre créditos para el consumo. Recomendaciones para Consumidores de Servicios Financieros”, 2014, disponible [AQUÍ](#):
- JUSTICIA COLECTIVA, Asociación de Defensa del Consumidor:
  - “Créditos para el consumo y sobreendeudamiento”, disponible [AQUÍ](#)
  - “Quiebra del consumidor”, disponible [AQUÍ](#)
  - “Derechos básicos de los consumidores Bancarios”, disponible [AQUÍ](#)
  - “Préstamos: problemas, posibilidades y soluciones”, disponible [AQUÍ](#)
  - “¿Qué derechos tenemos con las “cuentas sueldo”?”, disponible [AQUÍ](#)
  - “Problemas comunes con las tarjetas de crédito”, disponible [AQUÍ](#)

## Referencias normativas

- Constitución Nacional (art. 42)
- Declaración Universal de Derechos Humanos (art 25)
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (art XXIII)
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador)
- Naciones Unidas. Directrices para la Protección del Consumidor
- Resolución MERCOSUR/GMC/RES. 37/19 de Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico
- Ley 24.240 de Defensa del Consumidor
- Ley 21.526 de Entidades Financieras.
- Ley 24.522 de Concursos y Quiebras

# Bases para la protección de las y los consumidores sobreendeudados

- Código Civil y Comercial de la Nación
- Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito
- BCRA:
  - Protección de Usuarios de Servicios Financieros; disponible [AQUÍ](#)
  - Comunicación “A” 7198 referida al límite de interés compensatorio para financiaciones vinculadas a tarjetas de crédito.
  - Comunicación “A” 6541 referida a la exposición del “Costo Financiero Total”
  - Comunicación “A” 6909 relativa a débitos directos.
- Resolución 270/2020 de la Secretaría de Comercio Interior por la cual se incorpora al ordenamiento jurídico interno la Resolución N° 37 de fecha 15 de julio de 2019 del GRUPO MERCADO COMÚN del MERCADO COMÚN DEL SUR (MERCOSUR), relativa a la protección al consumidor en el comercio electrónico.
- Res 994/21 de la Secretaría de Comercio Interior relativa a cláusulas abusivas.
- Res 271/20 de la Secretaría de Comercio Interior referida a contratos de adhesión sujetos a cláusulas predisuestas. .
- Resolución 424/2020 de la Secretaría de Comercio Interior de “botón de arrepentimiento”
- ANEXO a la Resolución S.C.D. y D.C. N° 53 de la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor referida a cláusulas abusivas.