

RESOLUCION S.C.I. 139/20
Buenos Aires, 27 de mayo de 2020
B.O.: 28/5/20
Vigencia: 28/5/20

Defensa del consumidor. [Ley 24.240](#). Consumidor hipervulnerable.

Art. 1 – Establécese que a los fines de lo previsto en el art. 1 de la Ley 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.

Art. 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 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 salarios mínimos vitales y móviles.
 2. Ser monotributista inscripto en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere en dos 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 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 23.848).

Art. 3 – Encomiendase 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 Unica 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 Res. S.Com. 50, de fecha 30 de marzo de 2015, 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 art. 45 de la Ley 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.

Art. 4 – 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.

Art. 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.

Art. 6 – La presente medida comenzará a regir a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 7 – De forma.