



**XCVI REUNIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO N.º 7 “DEFENSA DEL
CONSUMIDOR”**

ACTA N.º 02/21

Videoconferencia, 26 de marzo de 2021

ANEXO V

**PROYECTO DE RESOLUCIÓN CT N.º 7 N.º 02/21 SOBRE
“PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FRENTE AL
SOBREENDEUDAMIENTO”**

VISTO: El Tratado de Asunción, el Protocolo de Ouro Preto, la Decisión N.º 64/10 del Consejo del Mercado Común y las Resoluciones N.º 123/96, 124/96, 34/11 y 36/19 del Grupo Mercado Común.

CONSIDERANDO:

Que resulta importante profundizar la armonización de legislaciones en el área de defensa del consumidor en el ámbito del MERCOSUR.

Que es necesario avanzar e impulsar acciones en el marco de la protección de los derechos del consumidor.

Que en ese sentido resulta pertinente regular la problemática del sobreendeudamiento de los consumidores

EL GRUPO MERCADO COMÚN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Los Estados Partes establecerán políticas de prevención, tratamiento y saneamiento de los consumidores sobreendeudados conforme a los principios de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º.- El sobreendeudamiento del consumidor es la situación caracterizada por la imposibilidad del consumidor para afrontar el cumplimiento de las obligaciones exigibles o de pronta exigibilidad, que compromete el acceso y el goce de bienes esenciales.

ARTÍCULO 3º.- Los proveedores de crédito para consumo, en cualquiera de las modalidades de otorgamiento, deberán ajustar su actividad al principio de préstamo responsable. En cumplimiento del citado principio, deberán observar, entre otros, los siguientes deberes:

- 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;
- c) Evaluar los antecedentes crediticios y la solvencia patrimonial del consumidor a partir de fuentes disponibles, evitando decisiones que resulten de aplicar exclusivamente 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 medida que contribuya a la prevención del sobreendeudamiento o, en su caso, abstenerse de desplegar cualquier práctica que estimule el endeudamiento excesivo del consumidor.

ARTÍCULO 4º.- Los Estados Partes implementarán medidas adecuadas para la efectiva protección de los consumidores de servicios financieros, mediante:

- a) El desarrollo de campañas de información, difusión, sensibilización y promoción de los derechos y responsabilidades del consumidor en la operatoria de crédito;
- b) La supervisión, la regulación, la corregulación o la autorregulación de la actividad publicitaria del sector;
- c) La supervisión, la regulación, la corregulación o la autorregulación del marketing crediticio y otras prácticas comerciales que puedan resultar abusivas, tanto en la colocación de crédito o financiación, como en la contratación y su ejecución y en las metodologías y procedimientos de cobranzas extrajudiciales y judiciales;
- d) La promoción de actividades de difusión de la información crediticia disponible;
- e) La supervisión de cláusulas abusivas en la operatoria de crédito;
- f) La supervisión, la regulación, la corregulación o la autorregulación específica de las operaciones de crédito al consumo, por diferentes operadores y en sus diferentes modalidades, celebrada por medios presenciales, a distancia o por medios electrónicos;
- g) Cualquier otro mecanismo orientado a la prevención de riesgos para el consumidor, propios del mercado de crédito.

Deberán implementarse programas especiales destinados a la tutela de aquellos colectivos que, por las características particulares de la operatoria, se encuentran en situación de hipervulnerabilidad.

La implementación prevista en este Artículo puede hacerse en conjunto con las partes involucradas con la problemática, como órganos gubernamentales y reguladores pertinentes, asociaciones de consumidores, representantes de proveedores, especialmente de los proveedores de crédito, y otros.

ARTÍCULO 5º.- En la formulación de planes generales de educación para el consumo, los Estados Partes deberán contemplar propuestas de educación financiera para los consumidores en todos los niveles, a fin de contribuir a una

gestión razonable de una economía doméstica y prevenir el endeudamiento excesivo.

A tal efecto, deberán considerarse las características sociodemográficas y económicas, los valores culturales, los patrones de consumo y demás aspectos particulares del grupo social al que el plan educativo o los programas especiales están dirigidos.

ARTÍCULO 6º.- Toda oferta o presentación en el que se ofrezca un crédito para el consumo deberá especificar, además de las informaciones obligatorias previstas en la legislación nacional, en forma clara, previa y precisa, con un modelo representativo:

- a) Que la operación corresponde a la cartera de consumo, en forma destacada;
- b) El nombre o razón social y domicilio del proveedor de crédito y, su caso, del intermediario;
- c) La descripción del bien o servicio objeto del contrato cuyo precio se financia, en su caso;
- d) El monto total del crédito o del precio del bien o servicio a financiar;
- e) El monto total adeudado o financiado, incluyendo el costo financiero total;
- f) El monto a desembolsar inicialmente y el monto financiado;
- g) La tasa de interés efectiva anual, y si es fija o variable;
- h) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses;
- i) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar;
- j) Las comisiones, gastos, penalidades y cualquier otro concepto que integre el total adeudado;
- k) Los costes por servicios accesorios, como seguros, si los hubiere;
- l) La duración del contrato de crédito;
- m) El derecho de revocación o arrepentimiento y las condiciones de su ejercicio;
- n) El derecho al pago anticipado del crédito o la financiación, total o parcial, y las condiciones de su ejercicio.

Todas las informaciones referidas arriba deben constar en el propio contrato, en la factura o en un instrumento separado fácilmente accesible para el consumidor.

En los casos de publicidad de crédito para el consumo, marketing crediticio y otras prácticas de crédito o financiamiento, deben ser consideradas las informaciones arriba que sean aplicables y ser destacados los riesgos y costos del crédito o del financiamiento, de acuerdo con la legislación de cada Estado Parte.

ARTÍCULO 7º.- Los Estados Partes implementarán medidas preventivas, sustanciales y procedimentales, administrativas y/o judiciales a fin de superar la insolvencia del consumidor bajo los siguientes principios:

- a) Orden público de protección y de protección especial del consumidor en situación de hipervulnerabilidad;
- b) Respeto de la dignidad de la persona humana y de la familia;
- c) Prevención de riesgos;
- d) Buena fe;
- e) Préstamo responsable;

- f) Sostenibilidad de los remedios de saneamiento;
- g) Eficacia de los procedimientos previstos para la 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.

ARTÍCULO 8º.- Los Estados Partes deberán dotar de la estructura adecuada a los órganos encargados de la aplicación de las disposiciones de la presente Resolución.

ARTÍCULO 9º.- Esta Resolución deberá ser incorporada al ordenamiento jurídico de los Estados Partes antes del 15/I/2022.

XCVI CT N° 7 - Buenos Aires, 26/III/21.