Provincia de Buenos Aires
Municipalidad de Villa Gesell
Honorable Concejo Deliberante

3662/26

FECHA DE SANCION: 21 de Septiembre de 2026.-
NUMERO DE REGISTRO: 3539
EXPEDIENTE H.C.D. Nº: B-16233/26.-

VISTO:

Lo dispuesto por los artículos 14, 16, 17, 42, 75 inciso 22 y concordantes de la Constitución Nacional; los artículos 36 inciso 8, 38 y concordantes de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires; la Ley Nacional Nº 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificatorias; la Ley Provincial Nº 13.133 -Código Provincial de Implementación de los Derechos de Consumidores y Usuarios-; el Código Civil y Comercial de la Nación; la Ley Orgánica de las Municipalidades Decreto-Ley Nº 6769/58, Ordenanza 2984/2021; la necesidad de fortalecer las políticas públicas destinadas a prevenir y atender situaciones de sobreendeudamiento de consumidores y usuarios en el ámbito del Partido de Villa Gesell; y

CONSIDERANDO:

Que, la protección de consumidores y usuarios constituye un mandato constitucional expresamente consagrado en el artículo 42 de la Constitución Nacional, el cual reconoce el derecho a la protección de la salud, la seguridad, los intereses económicos, la información adecuada y veraz, la libertad de elección y el trato digno y equitativo.

Que, la reforma constitucional de 1994 incorporó una concepción moderna del derecho del consumidor, imponiendo a todas las autoridades públicas la obligación de desarrollar políticas activas destinadas a garantizar el efectivo ejercicio de tales derechos.

Que, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires profundiza esta protección, imponiendo al Estado Provincial y a los Municipios el deber de promover políticas destinadas a la defensa integral de consumidores y usuarios.

Que, el acceso al crédito constituye una herramienta esencial para el desarrollo personal, familiar y productivo de la población; sin embargo, cuando dicho acceso se produce en condiciones de desigualdad, falta de información o mediante prácticas comerciales abusivas, puede transformarse en un factor de exclusión social.

Que, durante los últimos años nuestro país ha experimentado un marcado crecimiento del endeudamiento de las familias como consecuencia del deterioro del poder adquisitivo de los salarios, la inflación persistente, la pérdida del empleo formal, el incremento del costo de vida y la creciente utilización del crédito para afrontar gastos esenciales vinculados con la alimentación, medicamentos, alquileres, servicios públicos, educación y transporte.

Que, el sobreendeudamiento ya no constituye un fenómeno excepcional sino una problemática social de creciente magnitud que compromete la estabilidad económica de miles de familias argentinas.

Que, el consumidor sobreendeudado no solo enfrenta dificultades patrimoniales sino también consecuencias psicológicas, sociales y familiares que afectan su calidad de vida, su salud mental, sus vínculos familiares e incluso su inserción laboral.

Que, numerosos estudios desarrollados por organismos nacionales e internacionales han demostrado que el endeudamiento excesivo constituye una de las principales causas de exclusión financiera y vulnerabilidad económica.

Que, la legislación argentina reconoce la existencia de una relación estructuralmente desigual entre proveedores y consumidores, razón por la cual impone un régimen especial de protección basado en el principio protectorio.

Que, dicha desigualdad resulta aún más evidente en el mercado financiero, donde la complejidad técnica de los contratos, la utilización de lenguaje especializado, la contratación digital y las asimetrías de información colocan al consumidor en una situación de especial vulnerabilidad.

Que, el denominado principio del crédito responsable impone a las entidades otorgantes el deber de evaluar razonablemente la capacidad de pago del consumidor antes de conceder financiamiento, evitando prácticas que incentiven el sobreendeudamiento.

Que, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) representan el primer ámbito estatal de cercanía al cual acuden vecinos y vecinas cuando se encuentran afectados sus derechos como consumidores.

Que, resulta necesario dotar a la OMIC del Partido de Villa Gesell de herramientas institucionales que permitan intervenir tempranamente en conflictos derivados del sobreendeudamiento mediante procedimientos ágiles, gratuitos, preventivos y conciliatorios.

Que, la experiencia demuestra que la mayoría de las situaciones de sobreendeudamiento podrían resolverse mediante mecanismos de negociación asistida, evitando litigios judiciales prolongados y favoreciendo acuerdos sustentables entre consumidores y proveedores.

Que, la educación financiera constituye una herramienta indispensable para prevenir el endeudamiento excesivo, promover decisiones económicas responsables y fortalecer la autonomía de las personas en el ejercicio de sus derechos.

Que, el Municipio, como nivel de gobierno más cercano a la comunidad, posee un rol fundamental en el diseño de políticas públicas preventivas, de acompañamiento y asistencia, especialmente respecto de consumidores hipervulnerables como adultos mayores, jubilados, personas con discapacidad, trabajadores informales, beneficiarios de programas sociales, familias monoparentales y jóvenes que acceden por primera vez al crédito.

Que, la presente iniciativa no pretende sustituir competencias judiciales ni modificar el régimen nacional de las obligaciones, sino fortalecer las funciones administrativas, preventivas, conciliatorias y educativas que la legislación vigente ya reconoce a las autoridades locales de aplicación de la normativa consumeril.

Que, experiencias desarrolladas en distintos municipios bonaerenses han demostrado la utilidad de implementar procedimientos administrativos específicos para abordar situaciones de sobreendeudamiento, favoreciendo soluciones consensuadas, disminuyendo la conflictividad y fortaleciendo el acceso efectivo a los derechos de los consumidores.

Que, resulta oportuno crear un Programa Municipal permanente que articule acciones de prevención, asistencia, educación financiera, recopilación estadística, celebración de convenios institucionales y promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Que, una política pública de estas características permitirá no sólo brindar respuestas concretas a quienes atraviesan situaciones de vulnerabilidad económica sino también fortalecer el desarrollo social, económico y comunitario del Partido de Villa Gesell.-

Por ello, el Honorable Concejo Deliberante sanciona la siguiente:

O R D E N A N Z A

CAPÍTULO I

CREACIÓN DEL PROGRAMA

ARTÍCULO 1°: Créase el Programa Municipal de Protección y Asistencia ---------- al Consumidor Sobreendeudado en el ámbito del Partido de Villa Gesell, con el objeto de prevenir, asistir y promover soluciones consensuadas respecto de las situaciones de sobreendeudamiento derivadas de relaciones de consumo, garantizando la protección de los derechos e intereses económicos de consumidores y usuarios.----------

ARTÍCULO 2°: Serán objetivos del Programa:
----

a) Prevenir situaciones de sobreendeudamiento.
b) Brindar asistencia administrativa gratuita.
c) Promover mecanismos de conciliación entre consumidores y proveedores.
d) Fomentar el crédito responsable.
e) Desarrollar políticas permanentes de educación financiera.
f) Elaborar estadísticas e indicadores sobre endeudamiento de los consumidores del Partido de Villa Gesell.
g) Promover la inclusión financiera responsable.----------

CAPÍTULO II

DEFINICIONES

ARTÍCULO 3°: Se entenderá por consumidor sobreendeudado a toda ---------- persona humana que, como consecuencia de relaciones de consumo, se encuentre imposibilitada de cumplir regularmente con sus obligaciones económicas sin afectar la satisfacción de sus necesidades básicas o las de su grupo familiar.

Para la evaluación del estado de sobreendeudamiento podrán considerarse, entre otros Aspectos:

* ingresos del grupo familiar;
* gastos esenciales;
* cantidad de obligaciones asumidas;
* porcentaje de afectación del ingreso;

* origen del endeudamiento;
* existencia de situaciones de vulnerabilidad social, sanitaria o laboral.----------

CAPÍTULO III

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 4°: La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) será la ---------- Autoridad de Aplicación de la presente Ordenanza.
Tendrá las siguientes funciones:
a) recibir consultas y denuncias;
b) asesorar gratuitamente;
c) convocar audiencias conciliatorias;
d) requerir documentación necesaria para la evaluación del caso;
e) promover acuerdos voluntarios;
f) realizar campañas preventivas;
g) elaborar informes estadísticos.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ARTÍCULO 5°: Todo consumidor que considere encontrarse en situación ---------- de sobreendeudamiento podrá solicitar la intervención de la OMIC mediante un trámite administrativo gratuito.----------

ARTÍCULO 6°: Recibida la presentación, la OMIC evaluará la ---------- documentación acompañada y podrá convocar a audiencias de conciliación con los proveedores involucrados.
La comparecencia será voluntaria, conforme las facultades conferidas por la Ley Nacional 24.240 y la Ley Provincial 13.133.----------

ARTÍCULO 7°: Durante el procedimiento la OMIC procurará:
----
* reestructuración voluntaria de las obligaciones;
* refinanciación;
* adecuación de planes de pago;
* reducción de intereses cuando las partes así lo acuerden;
* eliminación de cargos improcedentes;
* cualquier otra solución que permita superar el conflicto respetando la legislación vigente.----------

CAPÍTULO V

PRINCIPIOS RECTORES

ARTÍCULO 8°: El Programa se regirá por los principios de:
----
* protección del consumidor;

* buena fe;
* trato digno;
* información clara;
* transparencia;
* crédito responsable;
* prevención;
* gratuidad;
* celeridad;
* acceso efectivo a derechos;
* protección especial de consumidores hipervulnerables.

CAPÍTULO VI

CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES

ARTÍCULO 9°: Tendrán atención prioritaria:
---
* personas mayores;
* jubilados;
* pensionados;
* personas con discapacidad;
* beneficiarios de programas sociales;
* trabajadores informales;
* familias monoparentales;
* personas desempleadas;
* cualquier otra persona que la Autoridad de Aplicación considere en situación de especial vulnerabilidad.

CAPÍTULO VII

EDUCACIÓN FINANCIERA

ARTÍCULO 10°: El Departamento Ejecutivo implementará campañas
---------- permanentes de educación financiera destinadas a:

* establecimientos educativos;
* centros de jubilados;
* sociedades de fomento;
* clubes;
* instituciones intermedias;
* organizaciones sociales;
* vecinos en general.

Las mismas comprenderán, entre otros contenidos:
* uso responsable del crédito;
* intereses y costo financiero total;
* prevención de estafas digitales;
* derechos de consumidores;
* economía familiar.

CAPÍTULO VIII

CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN

ARTÍCULO 11°: La Autoridad de Aplicación desarrollará campañas ---------- públicas de difusión orientadas a prevenir el sobreendeudamiento, promoviendo el acceso a información clara respecto de los riesgos asociados a la contratación de créditos y financiamientos.----------

CAPÍTULO IX

REGISTRO ESTADÍSTICO

ARTÍCULO 12°: Créase el Registro Estadístico Municipal sobre ---------- Sobreendeudamiento de Consumidores.
Los datos serán anónimos y utilizados exclusivamente para la elaboración de políticas públicas.----------

CAPÍTULO X

MESA LOCAL

ARTÍCULO 13°: Créase la Mesa Local para la Prevención del ---------- Sobreendeudamiento, integrada por representantes de:
* OMIC;
* Secretaría de Desarrollo Social;
* Secretaría de Producción;
* Banco Provincia (delegación local);
* Colegio de Abogados;
* asociaciones de consumidores;
* instituciones que el Departamento Ejecutivo considere pertinente convocar.

Su función será exclusivamente consultiva.----------

CAPÍTULO XI

CONVENIOS

ARTÍCULO 14°: Autorízase al Departamento Ejecutivo a celebrar ---------- convenios con organismos nacionales, provinciales, universidades, entidades financieras, asociaciones de consumidores y colegios profesionales para el cumplimiento de los objetivos de la presente Ordenanza.----------

CAPÍTULO XII

FINANCIAMIENTO

ARTÍCULO 15°: Los gastos que demande la implementación de la ---------- presente Ordenanza serán imputados a las partidas presupuestarias correspondientes, pudiendo incorporarse recursos provenientes de programas provinciales, nacionales o de cooperación institucional.----------

CAPÍTULO XIII

REGLAMENTACIÓN

ARTÍCULO 16°.- El Departamento Ejecutivo reglamentará la presente Ordenanza.

ARTÍCULO 17°: Comuníquese, dése al Registro Oficial y cumplido archívese.----------
----

Villegas Cecilia Elizabeth
Secretario
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de Villa Gesell

HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE
MUNICIPALIDAD DE

Córdoba Marilina
Presidente
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de Villa Gesell