

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS SANCIONA CON  
FUERZA DE LEY:**

**DE LA CREACIÓN DEL REGISTRO DE ENTIDADES DE CRÉDITOS PARA  
CONSUMO**

**ARTICULO 1°:** ALCANCE: Quedarán alcanzadas por la presente ley aquellas personas físicas y/o jurídicas privadas que encuadren en la definición establecida en el artículo 2° de la presente ley y que otorguen créditos al consumo, siempre que se encuentren operando o deseen hacerlo, en el territorio provincial.

**ARTICULO 2°:** DEFINICIONES: Se entiende por ENTIDAD DE CRÉDITO PARA CONSUMO a aquella persona física y/o jurídica que, siendo proveedor en los términos de la Ley 2.4240, otorgue préstamos con fondos propios o recursos no bancarios, constituidas bajo cualquier forma jurídica, y que no estén alcanzadas por la Ley N°21.526 “Ley de Entidades Financieras” y/o por la Ley N°25.065 “Ley de Tarjetas de crédito”.

Se entiende por CONTRATO DE CRÉDITO PARA CONSUMO a aquel por el cual una Entidad de Crédito, conforme la definición precedente, concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito u otro medio equivalente de financiación, a cambio de su devolución con más una determinada ganancia, cualquiera sea la forma o la denominación que se le otorgue a la operación financiera.

**ARTÍCULO 3°:** OBJETIVOS: Son objetivos de la presente ley: a) Implementar políticas públicas destinadas a proteger al consumidor o usuario en las operaciones de crédito al consumo; b) Brindar una herramienta a la autoridad de aplicación a los fines de complementar y enmarcar lo estipulado en la ley de defensa del consumidor en relación al objeto de la presente ley; c) Concientizar y difundir el uso adecuado de las herramientas financieras; d) No permitir el uso abusivo y la disparidad contractual que opera en los contratos de adhesión; e) Velar por el trato digno, equitativo e igualitario entre las partes; f) Producir información clara, objetiva y oportuna.

**ARTÍCULO 4°:** REGISTRO: Créase el Registro de Entidades de Crédito para Consumo en el que deberán inscribirse las entidades definidas en el artículo 2° de la presente.

**ARTÍCULO 5°:** FINALIDADES DEL REGISTRO: El Registro tendrá las siguientes finalidades: a) Identificar a todas aquellas personas físicas y/o jurídicas que operen o deseen realizar operaciones de crédito al consumo en el territorio de la Provincia ; b) Controlar el cumplimiento de la presente ley; c) Producir información fehaciente sobre los tipos de créditos otorgados, las tasas vigentes, los costos adicionales y totales utilizados, los procedimientos realizados y toda aquella otra información que estime oportuna y necesaria.

**ARTICULO 6°: OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO PARA CONSUMO:**

Son Obligaciones de las Entidades de crédito para Consumo definidas en esta Ley:

- a) Constituir domicilio en la provincia;
- b) Identificarse frente a los consumidores o usuarios, durante toda la relación contractual, brindando todos los datos requeridos por la Autoridad de Aplicación;
- c) Inscribirse en el Registro creado por la presente ley y cumplimentar los requisitos establecidos en esta y en su reglamentación;
- d) Exhibir públicamente en sus locales y en todo anuncio que realice, de modo claro, legible y comprensible al consumidor, para cualquier transacción u operación, la tasa de interés efectiva anual, el costo financiero total y la suma a devolver por cada Pesos Un Mil ( \$1.000) prestados;
- e) Informar por escrito al consumidor, previo a la suscripción del contrato, los datos establecidos en el inciso anterior, más los montos de cada una de las cuotas a pagar, con sus respectivas fechas de vencimiento, así como el porcentaje de los intereses punitivos y/o resarcitorios que se aplicarán en caso de incumplimiento contractual;
- f) Otorgar una copia al consumidor de todos los documentos firmados al momento de tomar un préstamo o celebrar una refinanciación de deuda, donde conste la totalidad de la información detallada en los incisos anteriores;
- g) Las cláusulas predispuestas en el contrato deben ser comprensibles y autosuficientes. La redacción debe ser clara, completa y fácilmente legible, teniéndose por no convenidas aquellas que efectúen un reenvío a textos o documentos que no sean facilitados al consumidor, previa o simultáneamente a la firma del contrato, cualquiera sea el medio de contratación.;
- h) El contrato deberá realizarse de manera tal que todos los conceptos que se refieran a montos, cuotas, fechas de vencimientos, intereses, comisiones, gastos, y cualquier concepto adicional que para el consumidor importe un costo dinerario deberá estar resaltado en letra negrita y de mayor tamaño que el resto del texto, así como también deberán indicarse tanto en letras como en números;
- i) Asesorar individualmente al consumidor conforme su situación financiera, y orientarlo hacia la línea crediticia más conveniente de acuerdo a sus necesidades;
- j) Brindar a la Autoridad de Aplicación toda aquella información que ésta le demandare;
- k) Cuando el consumidor hubiese cumplido totalmente la obligación de pago , la entidad de crédito para consumo deberá otorgar un libre de deuda a fin de verificar la no existencia de consumos adicionales o no solicitados por el consumidor;
- l) Al celebrarse una refinanciación de la deuda, deberá indicarse expresamente esa circunstancia en el documento que a tales efectos se celebre

**ARTICULO 7°: TRATO DIGNO.** Las entidades de crédito para consumo deberán garantizar condiciones de atención, trato digno y equitativo a los consumidores. A los efectos de esta Ley, se consideran “prácticas abusivas contrarias a un trato digno de los consumidores y usuarios”: a) el despliegue, en cualquier etapa de la relación de consumo, de conductas que coloquen a los consumidores y/o familiares y/o entorno laboral, en situaciones vergonzantes o intimidatorias; b) la atención al público que implique – para el consumidor- permanecer en filas por mas de treinta (30) minutos o a la intemperie; y c) Todas aquellas conductas contrarias a las establecidas en el artículo 8° bis de la Ley Nacional de Defensa al Consumidor N° 24.440.

**ARTICULO 8°: PROHIBICIONES:** Quedan expresamente prohibidas todas o cualquiera de las cláusulas de los contratos que realice una entidad de crédito para consumo que: 1) desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daño, las que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte, las que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, en especial las que subordinan la provisión de productos o servicios a la adquisición simultánea de otros, 2) las

que divulguen bases de datos de antecedentes financieros personales, sin perjuicio de la obligación de informar lo que correspondiere al Banco Central de la República Argentina.

**ARTÍCULO 9°: SANCIONES:** Los sujetos definidos en el Artículo 2° de la presente, que no cumplieren con lo dispuesto en los artículos 6°, 7° y 8° de la presente ley, serán pasibles de la aplicación de multas, conforme al procedimiento establecido en la Ley de Defensa al Consumidor vigente, las que se graduarán según la naturaleza y gravedad del incumplimiento, el daño ocasionado y la reincidencia por parte del infractor .

**ARTÍCULO 10°: INTERPRETACIÓN:** La interpretación del contrato de crédito para el consumo se hará en el sentido más favorable para el consumidor; cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación se estará a la que sea menos gravosa para éste.

**ARTICULO 11°: AUTORIDAD DE APLICACIÓN. DEBERES:** La DIRECCIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA AL CONSUMIDOR será la Autoridad de Aplicación de la presente Ley. y tendrá los siguientes deberes y obligaciones: a) Implementar el Registro al que se refiere el artículo 4°; b) Inspeccionar a las entidades sujetas de la presente ley; c) Confeccionar estadísticas relativas a la temática objeto de la presente ley, tales como índice de morosidad, tasas aplicadas, índice de litigiosidad, y cualquier otra que estimare pertinente; d) Diseñar y aplicar políticas públicas que tiendan a brindar mayor protección al consumidor frente a los procedimientos de las compañías de crédito y de cualquier otra que brinde instrumentos financieros destinados al consumo; e) Implementar campañas de concientización y difusión haciendo hincapié en la educación financiera en todos los sectores de la población; f) instruir sumarios, aplicar y graduar las multas establecidas en el artículo 9° de la presente.

**ARTICULO 12°: DIFUSIÓN Y CONCIENTIZACIÓN:** La autoridad de Aplicación realizará periódicamente campañas de difusión destinadas a concientizar a la población en su conjunto sobre el uso de estos instrumentos de financiación, recaudos a tener en cuenta, y toda aquella información que pudiera servir al consumidor a los fines de realizar un contrato equitativo y no abusivo, teniendo en consideración lo estipulado por los artículos 4°, 5°, 7°, 8°, 8° bis, 10°, 10° bis ,10° ter, 36, 37, 38, 60, 61 y concordantes de la Ley N° 24.240 de “Defensa del Consumidor”.

**ARTÍCULO 13°: PLAZO DE ADECUACIÓN:** Establécese un plazo de Tres (3) meses, a partir de la entrada en vigencia de la reglamentación de la presente ley, para la adecuación de los sujetos mencionados en el artículo 2° a las disposiciones establecidas en esta ley.

**ARTÍCULO 14°: REGLAMENTACIÓN:** El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los 90 días de entrada en vigencia.

## FUNDAMENTOS

El presente proyecto reconoce su antecedente en una Ley provincial recientemente sancionada en la Provincia de La Pampa y responde al constante crecimiento de la oferta de los denominados créditos al consumo, ofrecidos por distintos tipos de entidades, comúnmente llamadas “financieras” – no regidas por la Ley de Entidades Financieras- las que en muchos casos cometen una gran cantidad de abusos hacia los consumidores, ocasionando un fuerte aumento de denuncias por parte de éstos.

En el universo de entidades que otorgan crédito, encontramos a las entidades financieras, las tarjetas de crédito, las cooperativas y mutuales, y las “entidades de crédito al consumo”. Las entidades financieras se encuentran alcanzadas por Ley N°21.526 “Ley de Entidades Financieras” y son las instituciones autorizadas y reguladas por el Banco Central de la República Argentina para intermediar financieramente; es decir, para recibir ahorros del público y colocarlos en el mercado a través de préstamos u otros recursos financieros. Las tarjetas de crédito son comercializadas por los comercios o entidades financieras que también se encuentran supervisados por el BCRA a partir de la ley N°25.065 “Ley de Tarjetas de crédito” y poseen un tope máximo de tasa de interés a aplicar por disposición del Banco Central. Luego encontramos a las Cooperativas y Mutuales quienes se encuentran supervisadas por el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) y caen bajo la órbita de la Ley N°20.321 “Ley Orgánica para las Asociaciones Mutuales” y la Ley N°20.337 “Ley de Cooperativas; en este ultimo caso, si bien su función es de ayuda social para los asociados, se detectan cada vez más cooperativas o mutuales que realizan préstamos y actúan de manera similar a las entidades financieras, pero sin la supervisión del BCRA. Finalmente encontramos en el mercado a las llamadas Financieras o Prestamistas, que abarcan a todo aquel comercio, empresa o persona que otorgue préstamos al público y que no se encuentran supervisadas por el BCRA. Estas entidades de crédito al consumo quedan entonces fuera de un marco legal específico que contemple las particularidades de la temática y sólo podemos aplicar como norma general que regula cualquier actividad de consumo como lo es la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Es por ello que este proyecto pretende entonces brindar protección a los consumidores de los servicios de crédito al consumo estableciendo obligaciones concretas que permitan lograr una relación de consumo equitativa e igualitaria.

Estos consumidores son generalmente personas con escaso acceso a la información (jubilados, pensionados, personas con bajos recursos económicos), y que aprovechándose de esta “situación de debilidad y necesidad” y de la imposibilidad de acceso al sistema financiero bancario, es que estas entidades han encontrado un lugar propicio donde desarrollar sus actividades por demás lucrativas.

Esta situación pone de manifiesto las desigualdades que el sistema financiero “formal” provoca al dejar a un sector de la población sin acceso a sus servicios por encontrarse, muchas veces, en la informalidad, y por no reunir los requisitos establecidos por las instituciones bancarias para brindarles créditos adaptados a sus necesidades. Esa falta de “bancarización” sumada al crecimiento del consumo que ha habido en los últimos años, generó que ciertos actores como las entidades de crédito al consumo pudieran entrar en la economía de los sectores populares otorgando casi de manera instantánea y con mínimos requisitos, dinero en efectivo.

Sin embargo, la operatoria de estos instrumentos financieros no ha hecho más que ahondar desigualdades sociales dejando a los consumidores frente a una real situación de desprotección por falta de información, por falta de recursos, por explotación de sus necesidades, y también por vacíos legales.

Esta falta de regulación específica sumada, tal vez, a que sus consumidores muchas veces carecen de información y de herramientas para ejercer sus derechos ha provocado que estas entidades cometan numerosos abusos; tasas de interés usurarias, costos ocultos, falta de información clara, y que los préstamos para el consumo a personas no bancarizadas tengan un costo mucho más elevado que los créditos otorgados por los bancos, generando así un daño económico y social a los sectores de menores ingresos y potencialmente a la economía en su conjunto.

Asimismo, estos créditos al consumo se materializan mediante “contratos” celebrados al momento de contraer el crédito y poseen como condición la firma de uno o varios pagarés que, en caso de incumplimiento en los pagos, se ejecutan a través de un juicio ejecutivo o monitorio. Estos abusos han generado numerosos reclamos por parte de los consumidores, principalmente en lo que concierne a las elevadas tasas de interés cobradas por este tipo de financieras y a los procedimientos aplicados por ellas.

Nuestra Constitución Nacional establece en su artículo 42 que “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Esta ley, pone en cabeza de la Dirección de Defensa el rol de Autoridad de Aplicación, ejerciendo el control y la vigilancia sobre su cumplimiento, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

Por todo lo expuesto y ante la necesidad de contar con un marco normativo legal provincial que pueda, de alguna manera dar respuesta a esta problemática, es que solicito a mis pares, el acompañamiento de este proyecto.

