DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Resolución Nº 384

MENDOZA, 11 DE SETIEMBRE DE 2026

VISTO

La Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificatorias; la Ley Nacional N° 25.065 de Tarjetas de Crédito; la Ley Nacional N° 25.326 de Protección de los Datos Personales; la Ley Nacional N° 21.526 de Entidades Financieras; la Ley Provincial N° 5.547 de Defensa del Consumidor; la Ley Provincial N° 9.314, y;

CONSIDERANDO

Que, el sobreendeudamiento de los consumidores se configura cuando la carga de las obligaciones dinerarias asumidas en el marco de relaciones de consumo compromete la satisfacción de las necesidades básicas de la persona y su grupo familiar conviviente, situación que no siempre responde a una decisión individual sino que frecuentemente obedece a la caída del ingreso, circunstancias macro económicas, la pérdida del empleo, la enfermedad, la separación familiar u otras circunstancias sobrevinientes;

Que, el artículo 42 de la Constitución Nacional consagra el derecho de los consumidores y usuarios a la protección de sus intereses económicos, encomendando a las autoridades la defensa de la competencia y el control de los monopolios naturales, en un esquema de competencias concurrentes entre la Nación y las provincias en materia de defensa del consumidor;

Que, consecuentemente resulta un mandato constitucional el acompañamiento del Estado respecto a los consumidores que afrontan una situación de sobreendeudamiento, correspondiendo a esta Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Mendoza orientar, recibir consultas y acompañar procesos de conciliación en aquellos casos, fiscalizando a su vez que no se verifiquen prácticas abusivas, falta de información, cobros indebidos o presión indebida por parte de los acreedores;

Que, la Provincia de Mendoza ejerce dicha competencia concurrente a través de la Ley N° 5.547 y su procedimiento especial regulado por la Ley N° 9.314, sin que ello importe invadir la competencia exclusiva y excluyente del Congreso de la Nación en materia de concursos y quiebras (artículo 75, inciso 12, de la Constitución Nacional, y Ley N° 24.522), motivo por el cual el presente régimen se estructura como un procedimiento administrativo, gratuito, voluntario y extrajudicial de conciliación, sin alcanzar institutos propios del derecho concursal;

Que, la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, en sus artículos 1°, 3°, 8° bis y 36, consagra los principios de buena fe, trato digno, interpretación más favorable al consumidor e información suficiente en las operaciones de crédito para el consumo, principios que resultan aplicables a las situaciones de sobreendeudamiento objeto de la presente Resolución;

Que, la Ley Nacional N° 25.065 de Tarjetas de Crédito establece en sus artículos 16 y 18 límites legales a los intereses compensatorios y punitorios aplicables a los titulares, cuyo eventual incumplimiento por parte de los emisores constituye un antecedente relevante a ponderar en la instancia de conciliación de reestructuración prevista en el Anexo I de la presente Resolución;

Que, la Ley N° 25.326 de Protección de los Datos Personales regula en su artículo 26 la prestación de servicios de información crediticia y en su artículo 47 la supresión de datos de mora respecto de obligaciones regularizadas, previsiones que fundamentan la protección del historial crediticio del consumidor durante y con posterioridad al proceso de mediación previsto en la presente Resolución;

Que, la Ley N° 21.526 de Entidades Financieras define el universo de sujetos obligados —entidades bancarias y no bancarias— que resultan alcanzados por el procedimiento de citación a acreedores previsto en el artículo 3° de la presente Resolución y su Anexo I;

Que, el sobreendeudamiento de los consumidores constituye una problemática creciente, verificándose altos niveles de endeudamiento en tarjetas de crédito y préstamos personales, junto con el avance del crédito informal, fenómeno que la Dirección de Defensa del Consumidor ha identificado como prioritario en el marco de sus políticas de inclusión financiera responsable y consumo consciente;

Que, a nivel nacional se encuentran en tratamiento parlamentario diversas iniciativas orientadas a atender el sobreendeudamiento de las familias, sin que exista a la fecha un régimen legal vigente que aborde integralmente la problemática, circunstancia que evidencia la necesidad de que la Provincia, en ejercicio de sus competencias propias y sin sustituir la instancia judicial concursal, instrumente una vía administrativa, gratuita y voluntaria de conciliación de reestructuración de deudas de consumo;

Que, por intermedio de la Oficina de Conciliación de Reestructuración de Deudas de Consumo (OCDC) y el procedimiento aquí establecido, de naturaleza administrativa, voluntario y gratuito para las partes y que en modo alguno desplaza los procedimientos previstos en la Ley Nacional N° 24.240 y la Ley Provincial N° 5.547 y normativa reglamentaria, se busca que los consumidores sobreendeudados y sus acreedores encuentren un ámbito institucional de negociación y acuerdos para evitar la consecuencia indeseada de la quiebra del deudor.

Que, la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas a la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Mendoza por la Ley N° 5.547 y su normativa reglamentaria y complementaria;

POR ELLO, LA DIRECCION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

RESUELVE

Artículo 1°.- Objeto: Créase, en el ámbito de la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Mendoza, dependiente del Ministerio de Gobierno, Infraestructura y Desarrollo Territorial, la Oficina de Conciliación de Reestructuración de Deudas de Consumo (OCDC), que tendrá por finalidad la prevención, el saneamiento y -en su caso- la reestructuración de deudas que hayan contraído personas humanas que tengan el carácter de consumidores finales, conforme los define el artículo 1° de la Ley N° 24.240, y que se encuentren en estado de cesación de pagos o con graves dificultades económicas o financieras de carácter general originadas con motivo de relaciones de consumo.

Artículo 2°.- Naturaleza: Dicho ámbito será de carácter administrativo y prejudicial, gratuito y voluntario para las partes involucradas y no obstará de modo alguno a la fiscalización y cumplimiento de las previsiones de la Ley Nacional N° 24.240 y de la Ley Provincial N° 5.547 y

normativa reglamentaria. La Oficina actuará de conformidad al procedimiento establecido en el Anexo I, que forma parte de la presente Resolución.

Artículo 3°.- Alcance y competencia.

La OCDC intervendrá a solicitud de las siguientes personas y situaciones:

1. La solicitud de intervención de la OCDC sólo podrá ser presentada por consumidores, conforme la definición prevista en el artículo 1° que, en el marco de una relación de consumo, hayan contraído obligaciones dinerarias con entidades financieras o no financieras y se encuentren en situación grave o inminente de insolvencia personal o familiar, siempre y cuando el reclamante tenga domicilio real en la Provincia de Mendoza

2. Se entenderá que el consumidor requirente se encuentra en situación grave o inminente de insolvencia personal o familiar, cuando los compromisos financieros asumidos excedan el treinta por ciento (30%) de los ingresos mensuales netos del grupo familiar conviviente, o el veinticinco por ciento (25%) en los casos de especial vulnerabilidad social. Se presume la situación de especial vulnerabilidad cuando el hogar se integre con alguna de las siguientes categorías: menores a cargo, personas con discapacidad, jubilados o pensionados con haber mínimo, desempleados, beneficiarios de programas sociales o trabajadores informales. Siempre y cuando sea posible evitar situaciones de insolvencia o quebranto total mediante un procedimiento de saneamiento y/o reestructuración de las deudas contraídas.

3. Sólo serán alcanzadas por la intervención de la OCDC las deudas originadas en consumos a través de tarjetas de crédito, préstamos personales, financiamiento comercial, obligaciones contraídas con proveedores no financieros de crédito, plataformas financieras digitales legalmente autorizadas, créditos otorgados por mutuales y cooperativas, así como cualquier otra modalidad de financiamiento al consumo.

4. El reclamo sólo podrá interponerse frente a acreedores comprendidos en la Ley Nacional N° 21.526; los emisores de tarjeta de crédito bajo la Ley N° 25.065; los emisores de tarjetas de crédito no bancarios; los fideicomisos financieros y cesionarios de créditos de consumo; y toda persona humana o jurídica que realice operaciones de crédito para el consumo en forma habitual de forma presencial o por vía virtual legalmente autorizadas.

Artículo 4°.- Exclusiones.

Quedan excluidas de la competencia de la OCDC las siguientes deudas: a) garantizadas por hipoteca; b) las obligaciones alimentarias; c) las multas y sanciones penales; d) las deudas originadas en actividades empresariales o comerciales ajenas al consumo familiar; e) las obligaciones cuyo capital en conjunto supere los 100 (cien) salarios mínimos, vitales y móviles vigentes al momento al momento del pedido de intervención de la OCDC por parte del consumidor.

Artículo 5°.- Conciliadores.

La Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Mendoza establecerá por vía de Resolución los requisitos que deberán presentar los mediadores para integrar la OCDC. Asimismo, dicha Dirección podrá celebrar convenios con universidades, oficinas públicas de mediación y/o colegios profesionales de la Provincia, a los fines de que éstos provean conciliadores que cumplan los requisitos establecidos por la Dirección para integrar la OCDC.

Artículo 6°.- Educación financiera.

La autoridad de aplicación promoverá, en coordinación con el “Ministerio de Educación, Cultura, Infancias y DGE” programas de educación financiera y consumo responsable, orientados a prevenir el sobreendeudamiento del consumidor.

La participación en estos programas será obligatoria para quienes hayan solicitado el procedimiento de Mediación de Reestructuración de Deudas de Consumo.

Artículo 7°.- Inscríbase la presente Resolución en el Registro de Resoluciones de la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Mendoza.

Artículo 8°.- La presente Resolución entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Mendoza.

Artículo 9°.- Publíquese. Archívese.

Mgtr. Mónica S. Lucero

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este Aviso Oficial se publican en el siguiente link: Anexo
o podrán ser consultados en la edición web del Boletín Oficial de la Provincia de Mendoza
www.mendoza.gob.ar/boletinoficial
Publicaciones: 1

Fecha de Publicación	Nro Boletín
05/10/2026	32691