



MERCOSUR/GMC/RES. N° 11/21

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE

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

CONSIDERANDO:

Que es importante profundizar la armonización normativa en materia de defensa del consumidor en el ámbito del MERCOSUR.

Que resulta necesario avanzar e impulsar acciones en el marco de la protección de los derechos del consumidor y, en ese sentido, resulta oportuno contemplar la protección de los consumidores en situación de hipervulnerabilidad.

**EL GRUPO MERCADO COMÚN
RESUELVE:**

Art. 1 - Considerar como consumidores en situación de hipervulnerabilidad a las personas físicas con vulnerabilidad agravada, desfavorecidas o en desventaja en razón de su edad, estado físico o mental, o circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores en el acto concreto de consumo que realicen.

La presunción de hipervulnerabilidad no es absoluta y debe ser atendida en el caso concreto, en función de las circunstancias de la persona, tiempo y lugar.

Art. 2 - Pueden constituir causas de hipervulnerabilidad, entre otras:

- a) ser niño, niña o adolescente;
- b) ser persona mayor conforme a la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores;
- c) ser persona con discapacidad;
- d) tener la condición de persona migrante;
- e) tener la condición de persona turista;
- f) pertenecer a comunidades indígenas, pueblos originarios o minorías étnicas;
- g) encontrarse en situación de vulnerabilidad socio-económica;



- h) pertenecer a una familia monoparental a cargo de hijas/os menores de edad o con discapacidad;
- i) tener problemas graves de salud.

Las causas de hipervulnerabilidad a que se refiere este artículo deben ser analizadas según el caso concreto y en perspectiva de integración entre políticas públicas.

Art. 3 - Cada Estado Parte deberá adoptar internamente, de manera gradual y teniendo en cuenta sus particularidades, así como las mejores prácticas internacionales, medidas tendientes a:

- a) favorecer procedimientos eficaces y expeditos para la adecuada resolución de los conflictos de los consumidores hipervulnerables;
- b) eliminar o mitigar obstáculos en el acceso a la justicia de los consumidores hipervulnerables;
- c) implementar políticas de orientación, asesoramiento, asistencia y acompañamiento a los consumidores hipervulnerables en la interposición de reclamos en el marco de las relaciones de consumo;
- d) adecuar los procedimientos administrativos o judiciales para el pleno ejercicio de derechos de los consumidores hipervulnerables;
- e) implementar acciones de educación, divulgación, información y protección diferenciada a los consumidores hipervulnerables;
- f) fomentar la comunicación con lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de los consumidores hipervulnerables;
- g) promover la accesibilidad en el canal de comunicación e información al consumidor;
- h) promover, entre los proveedores de bienes y servicios, buenas prácticas comerciales en materia de atención, trato y protección de derechos de los consumidores hipervulnerables;
- i) proteger contra publicidad y ofertas engañosas o abusivas a consumidores hipervulnerables;
- j) promover la protección de datos e intimidad de los consumidores hipervulnerables.

Art. 4 - Esta Resolución deberá ser incorporada al ordenamiento jurídico de los Estados Partes antes del 15/1/2022.

GMC (Dec. CMC N° 20/02, Art. 6) - Montevideo, 26/VIII/21.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: EX-2021-84622717- -APN-DGD#MDP

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.