



2026: "Año de la concientización y abordaje de las enfermedades poco frecuentes, de la prevención de consumos problemáticos y adicciones, del uso responsable de la tecnología, de la innovación en la chacra y de las democracias inteligentes."

PROYECTO DE LEY
LA CÁMARA DE REPRESENTANTES DE LA PROVINCIA DE MISIONES
SANCIONA CON FUERZA DE
LEY

ARTÍCULO 1.- Se incorpora el artículo 2 bis a la Ley III - Nº 2 (Antes Ley 3811), el que queda redactado de la siguiente manera:

“**ARTÍCULO 2 bis.-** Consumidor o usuario hipervulnerable. A los efectos de la presente ley, se considera consumidor o usuario hipervulnerable a la persona humana que, en razón de su edad, género, estado físico o mental, condición socioeconómica, situación de discapacidad, nivel educativo, pertenencia a colectivos especialmente protegidos, contexto cultural, territorial o cualquier otra circunstancia personal o social, se encuentre en una situación de especial desventaja o dificultad para ejercer en forma plena y efectiva los derechos reconocidos por la normativa de defensa del consumidor. Entre otras situaciones, podrá configurarse hipervulnerabilidad cuando el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de hiposuficiencia digital frente a entornos tecnológicos de consumo.”

ARTÍCULO 2.- Se incorpora el artículo 4 bis a la Ley III - Nº 2 (Antes Ley 3811), el que queda redactado de la siguiente manera:

“**ARTÍCULO 4 bis.-** Trato preferente y protección reforzada. La Autoridad de Aplicación deberá garantizar a los consumidores y usuarios hipervulnerables un trato preferente, digno y equitativo, adoptando medidas de protección reforzada que aseguren el efectivo acceso a la información, a los procedimientos administrativos y a los mecanismos de resolución de conflictos, mediante:

- a) Prioridad en la tramitación de reclamos. b) Adecuación de los procedimientos administrativos a las circunstancias personales del consumidor.
- c) Utilización de lenguaje claro, accesible y comprensible.
- d) Implementación de ajustes razonables y mecanismos de acompañamiento cuando resulten necesarios.”



2026: "Año de la concientización y abordaje de las enfermedades poco frecuentes, de la prevención de consumos problemáticos y adicciones, del uso responsable de la tecnología, de la innovación en la chacra y de las democracias inteligentes."

ARTÍCULO 3.- Se incorpora el artículo 6 bis a la Ley III - Nº 2 (Antes Ley 3811), el que queda redactado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 6 bis.- Procedimiento administrativo adaptado. En los procedimientos administrativos en los que intervengan consumidores o usuarios hipervulnerables, la Autoridad de Aplicación deberá extremar las medidas necesarias para garantizar la igualdad real de las partes, pudiendo disponer audiencias adaptadas, comparecencia remota o asistida y la flexibilización razonable de requisitos formales, sin afectar el debido proceso.”

ARTÍCULO 4.- Se incorpora el artículo 11 bis a la Ley III - Nº 2 (Antes Ley 3811), el que queda redactado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 11 bis.- Graduación de sanciones. La comisión de infracciones a la normativa de defensa del consumidor que afecten a consumidores o usuarios hipervulnerables será considerada circunstancia agravante a los fines de la graduación de las sanciones previstas en la legislación vigente, debiendo la Autoridad de Aplicación ponderar especialmente dicha situación, dentro de los límites establecidos por la normativa aplicable.”

ARTÍCULO 5.- Se sustituye el artículo 12 de la Ley III - Nº 2 (Antes Ley 3811), el que queda redactado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 12.- Acciones judiciales. Las acciones judiciales originadas en las relaciones de consumo se sustanciarán por las normas que regulan el procedimiento sumarísimo.

Quienes ejerzan las acciones representando un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante Carta Poder. La misma constituirá título suficiente para actuar en juicio con la rúbrica del consumidor o usuario, cuya identidad deberá ser certificada gratuitamente ante juez de paz o autoridad judicial competente sin costo alguno para el consumidor y sin que pueda exigirse formalidad adicional. La utilización de la Carta Poder no podrá ser restringida ni limitada por interpretaciones procesales ajenas al régimen de defensa del consumidor ni circunscripta a determinados tipos de procesos.

Cuando las acciones judiciales sean promovidas por un consumidor o usuario hipervulnerable, los jueces y juezas deberán valorar especialmente dicha circunstancia al momento de interpretar las normas aplicables, analizar la admisibilidad de la acción, la carga de la prueba, la procedencia de medidas cautelares y el alcance de la tutela solicitada,



2026: "Año de la concientización y abordaje de las enfermedades poco frecuentes, de la prevención de consumos problemáticos y adicciones, del uso responsable de la tecnología, de la innovación en la chacra y de las democracias inteligentes."

debiendo adoptar un criterio amplio, flexible, pro persona y pro consumidor, que garantice la tutela judicial efectiva de los derechos comprometidos. Los consumidores y usuarios gozarán del beneficio de gratuidad en sus presentaciones judiciales en los términos de la normativa vigente.”

ARTÍCULO 6.- Comuníquese al Poder Ejecutivo Provincial.



2026: "Año de la concientización y abordaje de las enfermedades poco frecuentes, de la prevención de consumos problemáticos y adicciones, del uso responsable de la tecnología, de la innovación en la chacra y de las democracias inteligentes."

FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley tiene por objeto modificar e integrar la Ley III – Nº 2 (ex Ley 3811) a fin de fortalecer el régimen provincial de defensa del consumidor, incorporando la figura del consumidor hipervulnerable y estableciendo reglas claras que garanticen un acceso real y efectivo a la justicia, tanto en sede administrativa como judicial.

El artículo 42 de la Constitución Nacional reconoce el derecho de los consumidores a una protección especial, mientras que el principio de igualdad real impone al Estado el deber de adoptar medidas diferenciadas cuando existen situaciones de desventaja estructural. No todos los consumidores se encuentran en condiciones materiales de ejercer sus derechos en pie de igualdad frente a los proveedores, lo que exige respuestas normativas específicas y operativas.

La experiencia práctica en la Provincia de Misiones demuestra que, pese a la existencia de un marco legal protectorio, persisten barreras formales que dificultan el acceso efectivo a la tutela de derechos, especialmente en el ámbito judicial. Entre ellas, se destaca la interpretación restrictiva de la representación mediante carta poder, fundada erróneamente en una lectura aislada del artículo 47 del Código Procesal Civil y Comercial de Familia y Violencia Familiar, como si dicha norma limitara su utilización exclusivamente a procesos de alimentos o litis expensas.

Esta interpretación no sólo carece de sustento jurídico, sino que resulta contraria a los principios rectores del derecho del consumidor, que privilegian la informalidad, la gratuidad y el acceso efectivo a la justicia. Por ello, se propone una redacción clara y categórica del artículo 12, que reafirma la validez y gratuidad de la carta poder simple en todas las acciones judiciales de consumo, evitando restricciones indebidas.

Asimismo, el proyecto incorpora un estándar interpretativo expreso para los magistrados cuando interviene un consumidor hipervulnerable, estableciendo la necesidad de adoptar una mirada amplia, flexible y pro persona. Esta previsión no invade la función jurisdiccional ni impone resultados, sino que fija un deber de enfoque, en línea con otras perspectivas reconocidas en el derecho contemporáneo, como la de género, niñez o discapacidad.

En este contexto, resulta necesario reconocer también nuevas formas de vulnerabilidad que emergen a partir de la creciente digitalización de las relaciones de consumo. La expansión del comercio electrónico, la utilización de plataformas digitales, las aplicaciones móviles, la banca electrónica y los sistemas automatizados de contratación han transformado profundamente la manera en que los consumidores interactúan con proveedores de bienes y servicios. Sin embargo, este



2026: "Año de la concientización y abordaje de las enfermedades poco frecuentes, de la prevención de consumos problemáticos y adicciones, del uso responsable de la tecnología, de la innovación en la chacra y de las democracias inteligentes."

proceso de digitalización no se produce en condiciones de igualdad para todos los ciudadanos.

Existen consumidores que, por razones de edad, nivel educativo, acceso desigual a la tecnología o limitaciones en el manejo de herramientas digitales, se encuentran en una situación de desventaja frente a proveedores que operan en entornos tecnológicos altamente sofisticados. Esta situación puede dar lugar a lo que se denomina hiposuficiencia digital en entornos tecnológicos de consumo, entendida como la condición en la cual un consumidor carece de los conocimientos, habilidades o herramientas tecnológicas necesarias para comprender, evaluar o ejercer adecuadamente sus derechos dentro de relaciones de consumo desarrolladas en ámbitos digitales. El reconocimiento de estas situaciones permite dotar al ordenamiento jurídico de herramientas interpretativas adecuadas para proteger a aquellos consumidores que enfrentan mayores dificultades para desenvolverse en entornos digitales de consumo, ampliando así el alcance del concepto de consumidor hipervulnerable que se incorpora a la presente ley.

Por estas breves consideraciones y otras que expondré oportunamente, solicito a mis pares el voto favorable para la aprobación del presente Proyecto de Ley.