



“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”.

Versión: 03
Vigencia 25/04/2022

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 - N.º 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 de salud, discapacidad, condición socioeconómica, 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, puede 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 - N.º 2 (Antes Ley 3811), el que queda redactado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 4 bis.- Trato preferente y protección reforzada. La autoridad de aplicación debe 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, procedimientos administrativos y mecanismos de resolución de conflictos, mediante:

- 1) prioridad en la tramitación de reclamos;
- 2) adecuación de los procedimientos administrativos a las circunstancias personales del consumidor;
- 3) utilización de lenguaje claro, accesible y comprensible;
- 4) implementación de ajustes razonables y mecanismos de acompañamiento cuando resulten necesarios”.

ARTÍCULO 3.- Se incorpora el artículo 6 bis a la Ley III - N.º 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 intervienen consumidores o usuarios hipervulnerables, la autoridad de aplicación debe 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”.



“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”.

Versión: 03
Vigencia 25/04/2022

La Cámara de Representantes de la Provincia de Misiones

ARTÍCULO 4.- Se incorpora el artículo 11 bis a la Ley III - N.º 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 es 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 - N.º 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 sustancian por las normas que regulan el procedimiento sumarísimo.

Quienes ejercen las acciones representando un derecho o interés individual pueden acreditar mandato mediante carta poder. La misma constituye título suficiente para actuar en juicio con la rúbrica del consumidor o usuario, cuya identidad debe 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 puede 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 deben 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, 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 gozan del beneficio de gratuidad en las acciones judiciales en los términos de la normativa vigente”.

ARTÍCULO 6.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dada en la Sala de Sesiones de la Cámara de Representantes, en Posadas, a los veintisiete días del mes de agosto del año dos mil veintiséis.

Dr. JOSÉ GABRIEL MANITTO
SECRETARIO LEGISLATIVO
A/C Área Parlamentaria
Cámara de Representantes
Provincia de Misiones

Ing. SEBASTIÁN HORACIO MACÍAS
PRESIDENTE
Cámara de Representantes
Provincia de Misiones

LEY III - N.º 14