

# PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE CRÉDITOS PARA EL CONSUMO

---

Recomendaciones para Consumidores de Servicios Financieros



Para acceder a un préstamo o solicitar una tarjeta de crédito es importante **informarse y conocer los derechos** que protegen a las y los consumidores porque las condiciones de contratación de esos servicios pueden ser abusivas y los intereses que se cobran muchas veces resultan ser usurarios.



MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

PROCURADURÍA  
DE CRIMINALIDAD ECONÓMICA  
Y LAVADO DE ACTIVOS







MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

PROCURADURÍA  
DE CRIMINALIDAD ECONÓMICA  
Y LAVADO DE ACTIVOS

## **PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE CRÉDITOS PARA EL CONSUMO**

Recomendaciones para Consumidores de Servicios Financieros

-----  
Fiscal General a cargo de la PROCELAC

Dr. Carlos Gonella

Coordinador del Área de Fraudes Económicos y Bancarios

Dr. Pedro Biscay

Responsable de la investigación “Créditos para el consumo. Análisis del fenómeno socioeconómico y su impacto en los sectores populares”.

Lic. Germán Feldman  
-----

Copyright © 2014 por Procuración General de la Nación

Edición: Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos

Diseño: Dirección de Comunicación Institucional | © 2014 por Procuración General de la Nación  
-----

### **Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos**

Procuración General de la Nación - Ministerio Público Fiscal

Viamonte 1145 1° contrafrente (CP 1012), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

(54 -11) 4371-3797

[www.mpf.gob.ar](http://www.mpf.gob.ar) | [www.fiscales.gob.ar](http://www.fiscales.gob.ar)

# PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE CRÉDITOS PARA EL CONSUMO

---

Recomendaciones para Consumidores de Servicios Financieros



MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

PROCURADURÍA  
DE CRIMINALIDAD ECONÓMICA  
Y LAVADO DE ACTIVOS



## El trabajo de la PROCELAC sobre Créditos para el Consumo

La Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos (PROCELAC) del Ministerio Público Fiscal de la Nación trabaja en causas judiciales por delitos económicos y lleva adelante investigaciones sobre problemáticas que pueden generar daño económico y social.

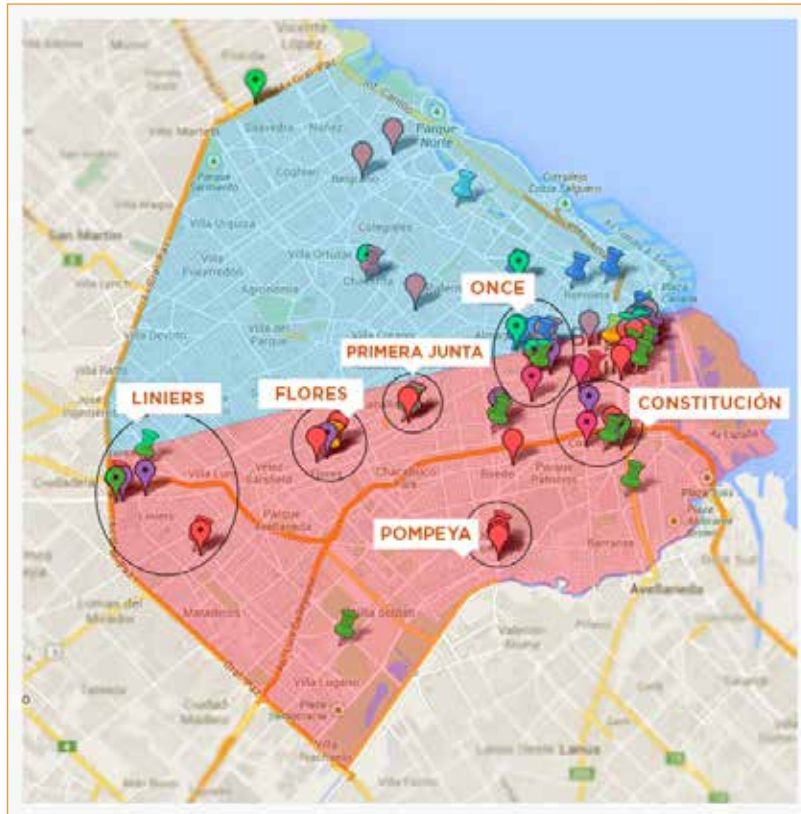
En 2014 se realizó la primera investigación *“Créditos para el consumo. Análisis del fenómeno socioeconómico y su impacto en los sectores populares”*<sup>1</sup>. En ese trabajo se buscó mostrar los modos en que el sistema financiero –usualmente asociado a operaciones complejas y de gran envergadura, ejecutadas por personas con gran poder adquisitivo– había ingresado en la economía familiar de los sectores populares, a través del uso generalizado de las tarjetas de crédito y de la expansión de los préstamos en efectivo.

El fenómeno socioeconómico descrito puede observarse a simple vista en la vía pública a partir de la gran cantidad de folletos, volantes y carteles que anuncian el acceso a “dinero en el acto” o “plata ya”, y tiene como oferentes de préstamos a bancos, a entidades ligadas a éstos, y a todo un sector de “financieras” compuesto por cooperativas, empresas o incluso firmas con nombres de fantasía sin ninguna constitución legal.

Desde la PROCELAC se desarrolló un relevamiento por barrios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se registraron testimonios de personas endeudadas y se desplegó una búsqueda en sitios de Internet, todo lo cual permitió la construcción de un mapa preliminar en el que se reconocen los emplazamientos de las financieras que otorgan *créditos para el consumo* en la ciudad:

---

1. Para acceder al informe completo de *“Créditos para el consumo. Análisis del fenómeno socioeconómico y su impacto en los sectores populares”* elaborado por el Área de Fraudes Económicos y Bancarios de la Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos: < <http://fiscales.gob.ar/> >



En virtud de la lectura de la información que se desprende del mapa, el mercado financiero se encuentra concentrado en la zona sur de la ciudad, más precisamente en las zonas comerciales de los barrios de Liniers, Pompeya, Flores, Caballito, Primera Junta, Once y Constitución –caracterizada por tener menores ingresos per cápita que el promedio de la ciudad-. En efecto, queda expuesta con claridad la otra cara de este mercado: la “clientela” a la cual están dirigidos los créditos comprende a personas que no son usuarias habituales del sistema bancario y que cuentan con escasos recursos económicos.

Ahora bien, lejos de propiciar vínculos de integración social o de democratización en términos económicos, éste mercado de créditos para el consumo contribuye a reproducir las desigualdades sociales a partir del cobro de tasas de interés más elevadas que las tasas que ofrece el mercado formal, de la imposición de condiciones de contratación sumamente abusivas y, en algunos casos, del ejercicio de un trato indigno para las y los consumidores.

La lógica perniciosa con la que opera el mercado financiero para los sectores de menores recursos no se detiene en la esfera económica, sino que se reproduce en el ámbito judicial. Esto ocurre porque en las cláusulas que podríamos considerar abusivas para el acceso a estos servicios financieros,



se encuentra la firma de “pagarés” –muchas veces firmados en blanco y luego completados por la financiera–. Asimismo, en caso de atraso en los pagos o en las cancelaciones de las deudas contraídas en virtud del préstamo solicitado, el prestamista puede presentar el pagaré ante sede judicial para iniciar un juicio ejecutivo -caracterizado por su corta duración y por tener el deudor prácticamente nulas posibilidades de defenderse-. En la mayoría de los casos analizados, los juicios culminan en la ejecución de una parte del salario de la persona que tomó el préstamo o en la ejecución de alguno de sus bienes<sup>2</sup>.

En último lugar, resulta ineludible mencionar que la expansión de los créditos para el consumo sin una adecuada regulación estatal y una debida defensa de los derechos de las personas que acceden a esos créditos, generan un importante impacto económico y social en detrimento de las familias provenientes de los sectores populares.

De acuerdo a lo expuesto en los párrafos precedentes, desde la Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos se plasman actividades de comunicación con la finalidad de informar sobre los derechos que protegen a las personas que solicitan un crédito, comunicar las cuestiones que se deben contemplar al momento de acceder a un préstamo y recomendar, en los casos en los que se materialicen situaciones de usura, la presentación de las denuncias correspondientes.

---

2. De los cincuenta y ocho (58) casos relevados por la PROCELAC en la Justicia Comercial, vinculados a operaciones de crédito para el consumo, en cincuenta y tres (53) casos se procedía conforme a la pretensión de la entidad financiera. Solamente en cuatro (4) casos no se resolvió ejecutar el pagaré a la espera de que la financiera pruebe cumplir con las obligaciones estipuladas en la Ley de Defensa al Consumidor.

## Derechos de las y los consumidores ante la solicitud de un préstamo

Los servicios financieros comprenden las prestaciones que se ofrecen en el mercado financiero con el fin de satisfacer demandas o necesidades de las personas.

Algunos de los servicios financieros que se ofrecen en el mercado son: cajas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, plazos fijos, préstamos personales, prendarios e hipotecarios, entre otros.

En el mercado actúan entidades financieras y empresas que, aun perteneciendo a otro sector de la economía, ofrecen subsidiariamente servicios financieros. Por su lado, cuando hacemos una compra y pagamos en cuotas, pedimos un préstamo, o utilizamos una tarjeta de crédito: somos consumidores de un servicio financiero y tenemos derechos.

*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. Constitución Nacional, Artículo 42.*

Los préstamos, las tarjetas de crédito y las tarjetas “de consumo” se otorgan a través de un Contrato de Adhesión en el cual las cláusulas, los términos y las condiciones de contratación se encuentran preestablecidas. De este modo, si el consumidor quiere tomar un préstamo o sacar una tarjeta de crédito, debe adherir a las condiciones que presenta la empresa y no puede cambiar el texto, discutir o negociar las cláusulas.

Los servicios financieros y bancarios representan ejemplos en los que se utilizan contratos de adhesión, como también sucede con la telefonía móvil y la medicina prepaga.

La protección de los derechos de las y los consumidores es fundamental, dado que la relación entre las empresas o entidades que otorgan préstamos y las personas que los adquieren no se da en un plano de igualdad.

## Derecho a la Información Adecuada y Veraz

---

Las empresas o entidades que proveen servicios financieros tienen el **deber jurídico** de facilitar a las y los consumidores toda la información necesaria para conocer las características esenciales de los servicios y las condiciones que se les ofrecen.

Los consumidores, en general, no tenemos conocimientos técnicos ni específicos sobre finanzas y, no siempre, contamos con la posibilidad de asesorarnos con especialistas.

Por lo tanto, es obligación del vendedor brindar toda la información respecto de las características del producto, bien o servicio que ofrece, así como también:

- las Formas y Modalidades de Pago
- los Intereses y el Sistema de Amortización
- los Gastos Extra
- y toda otra información que ayude a tomar las decisiones y a elegir al consumidor o usuario.

El deber de información y el derecho a recibir y acceder a esa información es muy importante en la etapa precontractual (antes de concretar cualquier operación) para poder realizar las mejores elecciones y prestar un consentimiento que contemple las consecuencias de toda decisión.

La obligación de brindar información adecuada y veraz se extiende durante toda la relación de consumo. Desde las primeras consultas del consumidor o usuario, durante la firma del contrato, durante su ejecución y después de la conclusión del contrato. En efecto, la información adecuada y veraz persigue la finalidad de proteger las decisiones del consumidor. De este modo, aunque no se la solicite, la información puede ser dada en forma oral pero debe ser reforzada por escrito.

**Toda información y, en especial, la Publicidad deber ser Veraz Precisa Clara y No Debe Inducir a Engaños**

## Derecho al Trato Equitativo y Digno

---

El **trato digno** exige que bancos y financieras no realicen advertencias confusas particularmente en todo lo vinculado a la solicitud de un préstamo (monto adeudado, fechas de vencimiento de las cuotas, modalidades en las que se efectiviza el cobro de la suma adeudada, entre otras informaciones), así como también debe evitarse la reiteración de llamados telefónicos, el envío de mensajes de texto o de correos electrónicos intimidatorios o que tengan apariencia de reclamo judicial.

*“Los proveedores deberán garantizar **condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios**. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. **No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice**. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.*

*En los reclamos extrajudiciales de deudas, **deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial**.*

*Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil (...), sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor”.*

Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, artículo 8 bis.

## ¿Qué es necesario saber para solicitar un préstamo?

### ¿Quiénes otorgan préstamos?

---

Es importante saber *quiénes* realizan ofrecimientos de préstamos en efectivo y/o comercializan tarjetas de crédito. En el mercado argentino, los principales oferentes de créditos son:

- **Entidades financieras:** 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 (Bancos, Compañías Financieras, entre otras). Están supervisadas por el Banco Central, quien mensualmente establece el tope máximo de tasa de interés que pueden aplicar a los préstamos.
- **Tarjetas de crédito:** los comercios o entidades financieras que comercializan estas tarjetas también se encuentran supervisados por el Banco Central a partir de la Ley de Tarjetas de Crédito y poseen un tope máximo de tasa de interés a aplicar por disposición del Banco Central.
- **Cooperativas y mutuales:** se encuentran supervisadas por el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES). Si bien su función es de ayuda social para los asociados, se detectan cada vez más las cooperativas o mutuales que realizan préstamos y actúan de manera similar a las entidades financieras, pero sin supervisión del Banco Central a excepción de aquellas que se encuentran inscriptas en el Registro de otros proveedores no financieros de crédito del BCRA.
- **Financieras / Prestamistas:** este sector comprende a todo aquel comercio, empresa o persona que otorgue préstamos. En efecto, no se encuentra supervisado por el Banco Central, a excepción de las financieras que se encuentran inscriptas en el Registro de otros proveedores no financieros de crédito del BCRA.

## ¿Cómo debe ser el contrato para solicitar un préstamo?

---

Todos los documentos que se firman al momento de tomar un préstamo o adquirir una tarjeta de crédito deben contener información adecuada y veraz.

Es un derecho de las y los consumidores acceder a una copia de todos los documentos firmados al momento de tomar un préstamo o adquirir una tarjeta de crédito.

En muchas ocasiones se exige al consumidor que firme un “pagaré” en blanco o que firme varios pagarés, uno por cada una de las cuotas que se acordó para saldar la deuda de la suma de dinero solicitada.

**No es recomendable firmar documentos en blanco ni que queden firmados muchos pagarés como cuotas pautadas** porque pueden ser completados posteriormente en perjuicio del consumidor, sin su consentimiento, pueden intentar cobrarse sumas de dinero superiores a las pautadas y las posibilidades de controlar son escasas en esas circunstancias.

### Para tener en cuenta: ¿Qué es un pagaré?

✓ El **pagaré** es un documento comercial que compromete a la persona que contrata un servicio o adquiere un bien a pagar un monto de dinero determinado en una fecha límite. Su uso en el marco de créditos para el consumo es cuestionado porque se lo considera una cláusula abusiva. Esto es así dado que, en caso de llegar a un futuro proceso judicial, limita la capacidad de defensa del consumidor.

En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá **consignarse de modo claro** en el contrato que firma el consumidor o usuario, de acuerdo al artículo 36 de la Ley de Defensa al Consumidor, las siguientes características del préstamo:

- La descripción del bien o servicio que se compra o contrata.
- El precio al contado, en los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios.
- El importe a desembolsar inicialmente y el monto financiado.
- La tasa de interés anual que regirá el contrato.
- El total de los intereses a pagar o el costo financiero total de la operación.
- El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses.
- La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar.
- Los gastos extras, seguros u otros gastos adicionales que pueden darse.

**En caso que no figure alguna o varias de las informaciones que debe contener el contrato de acuerdo a la normativa, las/los consumidores tienen derecho a pedir su nulidad.**

### > Ejemplo 1:

*Usted solicita un préstamo de dinero en efectivo de \$1.000 pesos a pagar en 12 cuotas de \$150 pesos cada una. A ese total, le informan que se agrega un gasto de \$100 pesos de seguro de vida y \$50 pesos de gastos de otorgamiento.*

¿Cómo debería traducirse este contrato por un préstamo de dinero en efectivo, respetando los derechos reconocidos en la Ley de Defensa al Consumidor?

#### **Deberían describirse las siguientes características del préstamo:**

---

- La tasa de interés es de un 80% anual, pues se prestan \$1.000 pesos y se devuelven \$1.800 pesos en 12 cuotas.
- El Costo Financiero Total es de un 95% anual pues, a los \$1.800 pagados en 12 cuotas se agregan los \$150 de gastos de otorgamiento y seguro de vida, constituyendo un total de \$1.950 pesos que el solicitante del préstamo deberá pagar.
- El sistema de amortización elegido es el denominado “francés” porque las 12 cuotas totales son constantes de \$150 cada una, dentro de las cuales el interés es decreciente al avanzar el pago de las cuotas y es creciente el pago de capital.

Si bien este ejemplo es de cuotas constantes, pueden existir otros sistemas de amortización (alemán, estadounidense, entre otros) con cuotas totales crecientes o decrecientes donde la proporción del interés y del capital de cada cuota también sea variable.

- Se deberán abonar 12 cuotas, siendo el monto de cada una de \$150 pesos, los cuales deben pagarse en una fecha determinada en el marco del contrato.
- Los gastos extras, por seguro de vida y gastos de otorgamiento, suman un total de \$150.



## > Ejemplo 2:

*Usted compra con tarjeta de crédito un televisor que tiene un precio de \$5.000 pesos de contado y es financiable en 12 cuotas de \$600 pesos cada una. El uso de la tarjeta de crédito implica un seguro de vida mensual de \$15 pesos y gastos administrativos (envío del resumen de la tarjeta) de \$20 pesos.*

¿Cómo debería traducirse este contrato por un préstamo de dinero en efectivo, respetando los derechos reconocidos en la Ley de Defensa al Consumidor?

### Deberían describirse las siguientes características del préstamo:

---

- El televisor posee las características de marca, tamaño, calidad, que usted compró.
- El precio de contado del televisor es \$5.000 pesos.
- El monto a desembolsar inicialmente es equivalente a “0” (cero) y que el monto financiado es \$7.200 pesos.
- La Tasa de Interés Anual es 44%.
- El Costo Financiero Total es 52,4% anual dado que a los \$7.200 pesos pagados en 12 cuotas, se agrega un total anual de \$240 pesos de gastos administrativos de la tarjeta de crédito (envío de resumen) y de \$180 pesos de seguro de vida. Más allá de esto, es importante aclarar que si se realizan más compras con la tarjeta de crédito, los gastos extras tendrán un peso menor sobre el Costo Financiero Total de cada producto comprado.
- El sistema de amortización elegido es el denominado “francés” porque las 12 cuotas totales son constantes de \$600 pesos, dentro de las cuales el interés es decreciente al avanzar el pago de las cuotas y es creciente el pago de capital.
- Se deberán abonar 12 cuotas, siendo el monto de cada una de \$600 pesos, a pagar en la fecha determinada en el contrato.
- Los gastos extra, por seguro de vida y gastos administrativos, suman un total de \$420 pesos.

## ¿Qué se debe revisar en un contrato?

---

Ante la firma de un contrato, es imprescindible leerlo y revisarlo cuidadosamente en su totalidad. Si hay algo que no se entiende o genera dudas, conviene pedir un ejemplar del texto que se va a firmar para que lo revise alguien de confianza que pueda asesorarnos.

Si los vendedores o quienes brindan el servicio que se va a contratar hacen referencia a mejoras o modificaciones, es importante solicitar que se incorporen al cuerpo del contrato.

## ¿Cómo darse cuenta si una cláusula es abusiva?

---

Las **cláusulas abusivas** son aquellas que restringen los derechos del consumidor en favor del proveedor del producto o servicio, por ejemplo, la entidad financiera.

En los *contratos de adhesión*, se suelen encontrar este tipo de cláusulas dado que el consumidor no discute el contenido del contrato sino que simplemente acepta o rechaza su firma.

Una cláusula es abusiva cuando asegura **ventajas exageradas** para el proveedor de bienes o servicios, incompatibles con la buena fe y equidad.

Si una cláusula es abusiva esto implicará que no tenga validez en términos jurídicos.

### Para tener en cuenta:

- ✓ No firmes nada sin leerlo y comprenderlo previamente
- ✓ Consultá todas tus dudas y preguntas
- ✓ Nunca dejes que queden espacios en blanco
- ✓ Exigí una copia de todo lo que firmás
- ✓ No permitas que nadie te presione
- ✓ No firmes un contrato si no estás seguro/a de sus condiciones

## ¿Cuál es el costo de un préstamo?

---

Al momento de tomar un préstamo o consumir con tarjeta de crédito, no sólo hay que mirar la tasa de interés sino que, también, se debe prestar atención a los otros gastos que tiene un préstamo (seguro de vida, comisiones, gastos administrativos, entre otros).

La suma de la tasa de interés y todos los otros gastos, cualquiera fuera su concepto, va a dar como resultado el **Costo Financiero Total** de un préstamo. El costo financiero total de un servicio es lo que se debe comparar para determinar qué operación conviene más.

## ¿Qué es la tasa de interés?

---

La **tasa de interés** es el precio principal que tiene el préstamo del dinero o la financiación de la compra.

Mediante la Comunicación A 5590 de junio de 2014 el Banco Central estableció topes máximos para las tasas de interés que aplican las entidades financieras y los proveedores de tarjetas de crédito. En el caso de las cooperativas, mutuales u otras “financieras/prestamistas”, si están inscriptas en el Registro de otros proveedores no financieros de crédito del BCRA, también poseen la obligación de respetar la normativa. A su vez, de acuerdo a una norma del BCRA (Comunicación “A” 5460 de 2013) todas las comisiones, cargos, costos, gastos, seguros y/o cualquier otro concepto que no sea la tasa de interés deben tener origen en un costo real, directo y demostrable. En otras palabras, los costos no pueden ser inventados o fijados de manera arbitraria, sino que deben contemplar montos de dinero justificados.

## Proceso Judicial contra Consumidores por Cobro de Pagaré

En caso de atraso en los pagos de las cuotas ante la solicitud de un préstamo, las entidades financieras inician un proceso judicial con la finalidad de cobrar el pagaré que se ha firmado en el marco del contrato de solicitud de préstamo. De este modo, las financieras solicitan la cancelación de la deuda a partir de la retención de una parte los ingresos mensuales o bien de la ejecución de algún bien de la persona que ha contraído la deuda.

### Para tener en cuenta:

- ✓ En todo proceso judicial existe el derecho a defenderse.
- ✓ La Ley de Defensa al Consumidor, establece que el juicio debe tramitarse en los tribunales correspondientes a la jurisdicción a la que pertenezca el domicilio del consumidor.
- ✓ Es importante reclamar que, durante el juicio, la entidad financiera es la que debe probar si respetó en todo momento los derechos del consumidor en lo que respecta a los requisitos que debe contener el contrato y a la inexistencia de cláusulas abusivas o trato indigno.

## ¿Qué es la Usura?

La **usura** se configura cuando se produce un aprovechamiento de las necesidades o de la inexperiencia de las personas al cobrarles desproporcionadas tasas de interés u obtener garantías extorsivas en el marco de un préstamo, lo cual está penado por la ley.

*“El que, aprovechando la necesidad, la ligereza o la inexperiencia de una persona le hiciere dar o prometer, en cualquier forma, para sí o para otro, intereses u otras ventajas pecuniarias evidentemente desproporcionadas con su prestación, u otorgar recaudos o garantías de carácter extorsivo, será reprimido con prisión de uno a tres años y con multa de pesos tres mil a pesos treinta mil. La misma pena será aplicable al que a sabiendas adquiriere, transfiriere o hiciere valer un crédito usurario. La pena de prisión será de tres a seis años, y la multa de pesos quince mil a pesos ciento cincuenta mil, si el autor fuere prestamista o comisionista usurario profesional o habitual”. Código Penal, artículo 175 bis.*

Si bien se encuentra penada por ley, la usura no es inusual porque el mercado de los créditos para consumo se caracteriza hasta el momento, por un débil control por parte del Estado. En efecto, se detectan varias situaciones de abuso que incluyen elevadas *tasas de interés*, *cláusulas abusivas* de contratación y hasta situaciones de *trato indigno* personal o telefónico.

**Si no se cumple tu derecho a la información**

**Si no se cumple tu derecho al trato digno**

**Si en tu contrato existen cláusulas abusivas**

**¡DENUNCIALO!**

## **En el marco de la solicitud de un préstamo, el aprovechamiento de tus necesidades o de tu inexperiencia para cobrarte desproporcionadas tasas de interés está penado por ley.**

Te pueden asesorar y recibir tu denuncia en:

- **Defensa al Consumidor de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación**  
Av. Julio Argentino Roca 651, Planta Baja - Ciudad de Buenos Aires  
Línea telefónica gratuita: 0800 666 1518  
consultas@consumidor.gov.ar
- **Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
Maipú 169 – Ciudad de Buenos Aires  
(011) 4320 9100 int. 9445/47
- **Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros del Banco Central de la República Argentina**  
Reconquista 266 – Ciudad de Buenos Aires  
Línea telefónica gratuita: 0800 999 6663

Si fuiste víctima de usura, puedes denunciar y asesorarte en:

- **Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos (PROCELAC) del Ministerio Público Fiscal de la Nación**  
Viamonte 1145, Piso 1° contrafrente – Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Atención: días lunes y jueves de 10 a 15 horas.  
denunciausura@mpf.gob.ar



MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**

PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA