

El Senado y la Honorable Cámara de Diputados de la
Provincia de Buenos Aires sancionan con fuerza de

LEY

TÍTULO I

DEL DEFENSOR PÚBLICO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPÍTULO I

Organización

ARTICULO 1.- Creación. Créase el cargo de Defensor Público de Consumidores y Usuarios, que ejercerá sus funciones en la órbita de la Dirección Provincial de Comercio, organismo dependiente de la Subsecretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de la Producción de la provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 2.- Requisitos. Podrá ser designado Defensor Público de Consumidores y Usuarios toda persona que reúna los siguientes requisitos:

- a) Ciudadanía natural en ejercicio, o legal después de cinco años de obtenida, y residencia inmediata anterior de un año para los que no sean nativos de la Provincia.
- b) Tener como mínimo treinta de edad
- c) Título de abogado con cinco años de ejercicio

ARTÍCULO 3.- Designación. Será designado por la Autoridad de Aplicación de una lista propuesta de las Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios registradas conforme la Ley N° 12.460

CAPÍTULO II

Régimen General

ARTÍCULO 4.- Incompatibilidades. El ejercicio del cargo de Defensor Público de Consumidores y Usuarios es incompatible con cualquier otra actividad pública o privada, con excepción de la docencia. Dentro de los diez días subsiguientes a su nombramiento y antes de tomar posesión del cargo deberá cesar en toda situación de incompatibilidad que pudiere afectarlo, presumiéndose, en caso contrario, que no lo acepta.

ARTÍCULO 5.- Cese. El Defensor Público de Consumidores y Usuarios cesará en sus funciones por alguna de las siguientes causas:

- a) Por muerte
- b) Por renuncia
- d) Por haber sido condenado mediante sentencia firme por delito doloso.
- e) Por notoria negligencia en el cumplimiento de los deberes del cargo.
- f) Por haber incurrido en alguna de las situaciones de incompatibilidad previstas por esta ley
- g) Por incapacidad sobreviniente
- h) Por cese administrativo de la Autoridad de Aplicación

TÍTULO II

FUNCIONAMIENTO

CAPÍTULO I

Pautas Generales

ARTÍCULO 6.- Atribuciones y competencia. Para el cumplimiento de sus funciones tendrá las siguientes atribuciones:

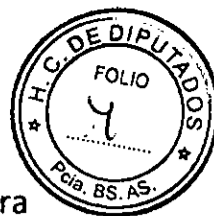
- a) Asesoramiento y asistencia jurídica a los consumidores y usuarios.
- b) Desarrollar de oficio o a pedido del interesado, la investigación de hechos atinentes a relaciones de consumo, que puedan significar lesiones o amenazas a los intereses de los consumidores y usuarios, y adoptar en su caso las medidas de acción pertinentes.
- c) Representar los intereses de los consumidores y usuarios para la prevención y/o solución de conflictos frente a los proveedores de productos y servicios, tanto extrajudicialmente como judicialmente en los términos de los artículos 26º de la Ley N° 13.133, e incluso de oficio cuando se trate de intereses generales o derechos de incidencia colectiva.
- d) Velar, dentro de los límites de sus atribuciones, por el efectivo respeto por parte de los Poderes Públicos, a los derechos constitucionales de los consumidores y usuarios.

CAPÍTULO II

Trámite del reclamo

ARTÍCULO 7.- Legitimación. Podrá dirigirse al Defensor Público de Consumidores y Usuarios toda persona física o jurídica que se considere afectada por los hechos, actos u omisiones previstos en la Ley N° 24.240 y sus concordantes.

ARTÍCULO 8.- Reclamo. No se requerirá el cumplimiento de ninguna formalidad y no es obligatorio actuar con patrocinio letrado.



ARTÍCULO 9.- Derivación del reclamo. Si la queja se formulara contra personas, hechos u omisiones que no entran en la competencia del Defensor Público de Consumidores y Usuarios, estará facultado para derivar la queja a la autoridad que sea competente, informando de tal circunstancia al interesado.

ARTÍCULO 10.- Información. Deberá informarle sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, si a su entender las hubiera, y sin perjuicio de que el interesado pudiera utilizar las que considere más convenientes.

ARTÍCULO 11.- Rechazo. El Defensor Público de Consumidores y Usuarios no dará curso al reclamo cuando advierta carencia y/o insuficiencia de verosimilitud en los fundamentos. Deberá comunicar al interesado la decisión adoptada fundadamente.

ARTÍCULO 12.- Irrecurribilidad. Las decisiones sobre admisibilidad o inadmisibilidad de los reclamos presentados serán irrecurribles.

ARTÍCULO 13.- Procedimiento. Una vez admitido el reclamo, el Defensor Público de Consumidores y Usuarios promoverá la investigación sumaria para procurar el esclarecimiento de los supuestos en que la misma se funda y actuará en consecuencia conforme lo dispuesto por el artículo 7 de la presente ley.

TÍTULO III

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 14.- Adhesión. Se invita a los Concejos Deliberantes a propiciar la creación de Defensores Públicos de Consumidores y Usuarios en las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 15.- Exención. El Defensor Público de Consumidores y Usuarios está exento del pago del impuesto de sellos. Sus actuaciones están exentas asimismo del pago de las tasas retributivas de servicios administrativos o judiciales previstas por el Código Fiscal.

ARTÍCULO 16.- Costas. El Defensor Público de Consumidores y Usuarios está exento del pago de las costas cuando litigue contra entes públicos o empresas prestadoras de servicios públicos.

TITULO IV

ENLACE WEB Y TELÉFONO GRATUITO

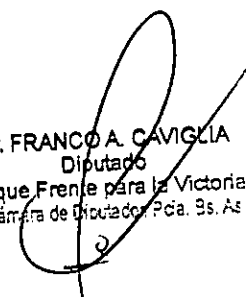
ARTÍCULO 17.- Enlace. Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, y posean página de Internet, incorporarán en la misma un enlace que permita el ingreso a la página correspondiente al Dirección Provincial de Comercio - Defensor Público de Consumidores y Usuarios.

ARTÍCULO 18.- Diseño. Actualización. El Ministerio de Producción, a través de la autoridad que determine, realizará el diseño y actualización del enlace, que será distribuido en forma gratuita a los sujetos comprendidos por el artículo 18 de la presente, y que deberá contener, en forma destacada, la siguiente leyenda:

*"Dirección Provincial de Comercio –
Defensor Público de Consumidores y Usuarios.
Para consultas y/o reclamos Ingrese aquí"*

ARTÍCULO 19.- Teléfono gratuito. Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, y posean centro de atención telefónica, difundirán, en el lapso de espera de cualquier llamada telefónica que realice un usuario, el teléfono gratuito del Dirección Provincial de Comercio – Defensor Público de Consumidores y Usuarios de Buenos Aires donde se puedan hacer consultas y/o reclamos.

ARTICULO 20.- De forma



Dr. FRANCISCO A. CAVIGLIA
Diputado
Bloque Frente para la Victoria
H. Cámara de Diputados, Pcia. Bs. As.

FUNDAMENTOS

El encuadre normativo institucional de la garantía de los derechos de los consumidores y usuarios hoy en la provincia de Buenos Aires se integra de la **Dirección Provincial de Comercio de la provincia de Buenos Aires** que es un organismo dependiente de la Subsecretaría de Industria, Comercio y Minería, del Ministerio de la Producción de la provincia de Buenos Aires. En su ámbito el Departamento de Orientación al Consumidor es una de sus áreas de competencia. La Dirección es Autoridad de Aplicación de las Leyes Nacionales 24.240 de Defensa del Consumidor, 22.802 de Lealtad Comercial y 19.511 de Metrología Legal y de las Leyes Provinciales 12.573 de Grandes Superficies Comerciales y Cadenas de Distribución y 12.460 del Registro Provincial de Asociaciones de Defensa del Consumidor y Usuarios. Específicamente el **Departamento de Orientación al Consumidor** recibe consultas, quejas y denuncias de consumidores y usuarios de la provincia de Buenos Aires, en la Torre Gubernamental II, calles 12 y 53, piso 12°, de la ciudad de La Plata. Brinda información y orientación telefónica gratuita a consumidores y usuarios, a través de la línea 0800 222 9042, de lunes a viernes, de 9 a 18 hs. Siendo su correo electrónico: consumidor@mp.gba.gov.ar

La sanción de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y su reglamentación entre 1993 y 1994, marca un antes y un después en las relaciones de consumo. El ciudadano tiene desde entonces, la posibilidad de asumir un rol activo en la defensa de sus derechos como consumidor y usuario, utilizando los mecanismos que la ley pone a su disposición. Garantiza los derechos de los consumidores y usuarios de productos y servicios en todo el territorio de la provincia de Buenos Aires. Proyecta y difunde programas de educación, orientación y defensa del consumidor. Interviene como organismo conciliador entre el denunciante y la parte denunciada, en audiencias que se fijan con el objetivo de alcanzar un acuerdo que luego homologará como Autoridad de Aplicación. Aplica sanciones a infractores de las leyes de Defensa del Consumidor, de Lealtad Comercial y Metrología Legal, de acuerdo a lo que esas normas establecen. Fiscaliza en comercios minorista, super e hipermercados el cumplimiento de lo establecido por la ley de Lealtad Comercial y sus Resoluciones complementarias, como así también en lo relativo a pesos, medidas y metraje de productos, como estipula la ley de Metrología Legal. Las inspecciones se realizan regularmente y ante denuncias de consumidores. Otorga certificados de inscripción en el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa del Consumidor, en virtud de lo dispuesto por la ley provincial 12.460. Promueve la suscripción de convenios con Municipalidades de la Provincia, para la instalación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) en cada distrito.

Existe asimismo una batería de normas de diferente alcance, naturaleza y grado de aplicación:

1. Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor
2. Ley Nacional 24.568: Sustitución del artículo 31 de la Ley 24.240
3. Ley Nacional 24.787: Modificaciones a la Ley 24.240 en: - Oferta de bienes y servicios por sistema de compras telefónicas, por catálogo o por correo. - Incumplimiento de oferta o de contrato por el proveedor. - Empresas prestatarias de servicios públicos domiciliarios. Facturación y deudas pendientes.
4. Ley Nacional 24.999: Modificatoria de los Artículos 11, 13 y 14 del Capítulo IV y Artículo 40 del Capítulo X de la Ley 24.240
5. Ley Provincial 13.133: Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios. Contiene las bases legales para la Defensa del Consumidor y del Usuario según los términos del Artículo 38º de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.
6. Ley Provincial 12.460: creación del Registro Provincial de Asociaciones de Defensa del Consumidor y Usuarios.
7. Normativa CER / CVS - Anexo I:
 - a. - Ley 25.561 (Emergencia pública y reforma del régimen cambiario. Modificación de ley de Convertibilidad.
 - b. - Decreto 214/2002 (Pesificación de deudas y depósitos. Actualización por el CER).
 - c. - Resolución 47/2002 del Ministerio de Economía (Metodología para el cálculo del CER).
 - d. - Decreto 320/2002 (Reordenamiento del sistema financiero, alcances del Decreto 214).
 - e. - Comunicación BCRA A 3561 (CER, actualización de la reglamentación).
 - f. - Decreto 762 (Excepciones al CER. Aplicación del CVS).
 - g. - Decreto 1242, Reglamentario del 762.
 - h. Ley 25.462 (Prórroga de aplicación del CER hasta fines de setiembre/2002).
 - i. - Comunicación BCRA A 3762 (CER, devolución del CER).
 - j. - Comunicación BCRA B 7541 (promedios de las tasas de interés para los préstamos hipotecarios, prendarios y personales en moneda extranjera vigentes en el sistema financiero durante 2001).
8. Ley Nacional 24.754: Medicina pre paga. Obligatoriedad de prestaciones.
9. Resolución 939/2000: del Ministerio de Salud de la Nación. Aprobación del Programa Médico Obligatorio.
10. Resolución 201/2002: del Ministerio de Salud de la Nación. Establece el Plan Médico Obligatorio de Emergencia (PMOE).

11. Inspección General de Justicia Resolución 9/2002: Sistema de Ahorro para Fines Determinados (Planes y Círculos de Ahorro).

Cabe destacar que el acceso legítimo al ejercicio eficaz del derecho implica que todo consumidor y usuario cuente, además de las normas que figuran como el marco de sus derechos, con herramientas e instrumentos idóneos de ejecución en la aplicación de todas y cada una de sus garantías.

Esto deviene de la consideración en la implementación de la Ley N° 13.133 que estableció las bases de dicho ejercicio, en cuanto código provincial de implementación de los derechos de los consumidores y usuarios.

Allí se establecía en sus fundamentos la función del Estado en la defensa de los consumidores y usuarios:

1. El artículo 42 de la Constitución Nacional impone a las autoridades del Estado, proveer a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios. En el mismo sentido, el artículo 38 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, establece que la Provincia proveerá a la educación para el consumo, establecerá procedimientos eficaces, y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores. Es cierta la expresión "*si no hay garantías no hay derecho*" por lo que el enunciado de los que consagran las constituciones nacional y provincial sería sólo una ilusión, si no cuenta en la práctica con los instrumentos necesarios para hacerlos efectivos. La función estatal en la materia, es un imperativo a nivel universal. Las directrices para la Defensa del Consumidor de las Naciones Unidas (1985), establecen que los gobiernos de los Estados miembros deben desarrollar políticas enérgicas de protección del consumidor (artículo 2), y diseñar infraestructuras adecuadas para aplicarlas (artículo 4).

2. Derechos de los consumidores y usuarios: En nuestro país los derechos de los consumidores han sido reconocidos ampliamente, en las normas constitucionales nacional y provincial. De la confluencia de ambas Declaraciones, se puede sintetizar el siguiente catálogo de derechos de los consumidores y usuarios:

- protección de la salud seguridad.
- protección de los intereses económicos.
- información adecuada y veraz.
- libertad de elección.
- condiciones de trato digno y equitativo

- educación para el consumo.
- calidad y eficiencia de los servicios públicos.
- constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.
- participación en los organismos de control de servicios públicos.
- procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

3. Implementación de los derechos: La Ley Nacional 24.240 (y modificatorias) de defensa del consumidor, en concordancia con otras normas complementarias y reglamentarias, han erigido un sistema de soluciones sustanciales para la satisfacción de los derechos de los consumidores, en las materias de fondo, de competencia nacional (contratos, daños y perjuicios, garantías, deberes y responsabilidades de los proveedores, etc.).

Pero es de competencia provincial, la regulación de los mecanismos instrumentales de implementación, que permitan a los consumidores ejercer efectivamente y hacer valer en forma real y concreta, aquellos derechos y soluciones sustanciales. Así lo establece la misma Ley Nacional 24.240, que en sus artículos 41, 42, 43 y concordantes, delega su aplicación, control y vigilancia, a las autoridades provinciales, y les faculta incluso para sub-delegar las funciones a los municipios. A tales fines, corresponde legislar sobre aquellos mecanismos aptos para diseñar un sistema de efectiva implementación de los derechos de los consumidores y usuarios, tanto en el campo administrativo, como judicial, en las siguientes áreas:

- a) Políticas de acceso al consumo, protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los standards mínimos de calidad, consumo sustentable y control de servicios públicos.
- b) Educación e información al consumidor y promoción a las organizaciones de consumidores,
- c) Acceso a la Justicia.
- d) Procedimientos administrativos de solución de conflictos y sanción de abusos.
- e) Oficinas municipales de protección al consumidor.

Cabe afirmar que este cúmulo de normas instrumentales, de competencia provincial, resultan imprescindibles, pues persiguen la efectividad del sistema de protección del consumidor.

Ocurre que el mero reconocimiento de los derechos de los consumidores, e incluso, de soluciones sustanciales del derecho de fondo (de competencia nacional), serían de por sí inoperantes, si no vienen acompañados por la incorporación legal de mecanismos instrumentales de implementación, que aseguren la aplicación concreta de las normas de protección.

En síntesis, las normas provinciales de implementación, tienden a constituir un verdadero sistema, que garantice al consumidor el acceso real y efectivo a la prevención y solución de conflictos, tal como mandan los imperativos constitucionales en la Nación (artículo 42) y provincia de Buenos Aires (artículo 38).

Que el decreto 64/03 vetó la intervención del Ministerio Público respecto del inciso c) del artículo 26 y parcialmente de su similar 27 del texto original de la mencionada Ley, en la medida que establecían la legitimación activa del Ministerio Público cuando los derechos de los consumidores y usuarios resulten afectados, incorporando, de tal modo, una considerable carga de tareas a dicho Organismo y obligándolo a entablar acciones en cualquier caso. En tal sentido, se prefirió acotar, mediante la objeción planteada, la intervención del mismo a aquellos supuestos de, abandono de la acción por parte de las Asociaciones de consumidores y usuarios legitimadas.

Entonces vemos que se generó un vacío normativo que era dable llenar con la creación de la presente figura del **Defensor Público de Consumidores y Usuarios** en el ámbito de la provincia de Buenos Aires. Sin perjuicio de la adhesión que cada **Municipio** haga respecto a la creación en cada Distrito de una figura local análoga.

Asimismo se establece que las personas físicas o jurídicas que comercialicen, o presten servicios a consumidores y/o usuarios en el ámbito de la provincia de Buenos Aires y posean página de internet, deberán **agregar un enlace con la página correspondiente al Dirección Provincial de Comercio - Defensor Público de Consumidores y Usuarios.**

Por todo lo expuesto solicito a los señores legisladores, acompañar el presente proyecto de ley.-

Dr. FRANCO A. CAVIGLIA
Diputado
Bloque Frente para la Victoria
H. Cámara de Diputados Pcia. Bs. As.