



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



PROYECTO DE LEY

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

LEY

ARTICULO 1°. La Provincia de Buenos Aires adhiere, en cuanto no se opongan a las disposiciones de la presente, a la Ley Nacional N° 26.993, que como anexo I se acompaña.

ARTÍCULO 2°. La Autoridad de Aplicación del CODIGO PROVINCIAL DE IMPLEMENTACION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS, Ley N° 13.133 y sus modificatorias, actuará como Autoridad de Aplicación del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

ARTÍCULO 3°. La Autoridad de Aplicación designada por el artículo 2°, actuará concurrentemente con los Municipios, en la vigilancia, control y juzgamiento en el marco de aplicación de esta ley.

ARTICULO 4°. Incorpórase como inciso 13 del artículo 4° de la Ley N° 13.951 el siguiente:

“13. Causas incluidas en el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, en las que hubiera intervenido la autoridad competente, provincial o municipal.”

ARTÍCULO 5°. Facúltase al Poder Ejecutivo y a los Municipios a dictar las normas complementarias en el marco de sus competencias específicas.

ARTÍCULO 6.- El Poder Ejecutivo deberá implementar todas las acciones que considere pertinentes para el funcionamiento y cumplimiento de la presente ley en todo el territorio provincial.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

ARTÍCULO 7.- El Poder Ejecutivo deberá reglamentar la presente ley en el plazo de CIENTO OCHENTA (180) días desde su entrada en vigencia.

ARTÍCULO 8.- Autorízase al Poder Ejecutivo a efectuar las adecuaciones presupuestarias necesarias para el cumplimiento de la presente ley.

ARTÍCULO 9. - Comuníquese al Poder Ejecutivo.

NELSON SILVA ~~ALCA~~
Diputado
Bloque Frente para la Victoria-PJ
H. Cámara de Diputados Pcia. de Bs. As.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



FUNDAMENTOS

El objetivo del presente proyecto de Ley es la pronta adhesión de la Provincia de Buenos Aires a la Ley Nacional N° 26.993, que regula el "Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo".

El año próximo pasado, el Poder Ejecutivo Nacional promulgó la ley referenciada que crea un sistema especial para atender los reclamos de los consumidores, tendiente a incorporar a la legislación vigente un conjunto de innovaciones concebidas para encausar y dar solución sin demora a las controversias originadas en el ámbito de las relaciones de consumo. Con su adhesión en el ámbito del territorio provincial, buscamos que los consumidores y usuarios puedan canalizar sus reclamos en forma inmediata y efectiva. Procurando dar respuesta a la necesidad de prevenir abusos en perjuicio de la parte vulnerable en las relaciones de consumo y garantizando el derecho de los consumidores y usuarios a satisfacer sus necesidades, en cumplimiento del Artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución Provincial.

El proyecto de ley referente a la resolución de conflictos en las relaciones de consumo que por este proyecto se promueve su adhesión, propone constituir una medida de aproximación directa que, en concreto, signifique el mejoramiento del acceso a la justicia por parte de los consumidores o usuarios de bienes y servicios.

Hoy, (sin la adhesión a la Ley N° 26.993) a los consumidores les resulta muy difícil lograr una indemnización por abusos o incumplimientos de las grandes empresas prestadores de servicios, o por la compra de bienes o productos defectuosos. Como primer paso para obtenerla, deben efectuar su reclamo ante la empresa antes de poder acudir a la vía que ofrece Defensa del Consumidor. La instancia de conciliación no es obligatoria, y pocas veces las empresas asisten a las audiencias, y cuando lo hacen no cubren los daños directos que contempla la Ley Nacional N°24.240 y en sede administrativa, tampoco se aplica el daño punitivo. La indemnización que pueden recibir es muy baja. Una vez que se tomó el reclamo, el usuario o consumidor queda fuera del proceso administrativo. Cuando el Estado impone sanciones, las empresas acuden a la justicia, las multas quedan



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



en suspenso, y los castigos se pierden en la nebulosa de un proceso eterno en el fuero contencioso administrativo. Todo esto hace que se efectúen pocos reclamos.

Atento ello, se hace imperiosa la necesidad de adherir a la Ley Nacional N° 26.993. Dicha normativa impulsa la creación de tres mecanismos legales a disposición de los consumidores y usuarios, tendientes a agilizar la resolución de conflictos en el marco de las relaciones de consumo.

En primer lugar la norma abre una instancia de conciliación obligatoria entre las empresas y los usuarios que reclaman. Establece que de no alcanzarse un acuerdo, el consumidor tiene la posibilidad de dirigirse a una autoridad administrativa con capacidad de otorgar indemnizaciones, o a los nuevos juzgados dedicados a canalizar los litigios surgidos de "las relaciones de consumo", que darán cauce a los conflictos que surjan de incumplimientos de las leyes de Defensa del Consumidor, Lealtad Comercial, Defensa de la Competencia.

El espíritu de la norma se dirige, fundamentalmente, a facilitar el ejercicio de los derechos de los usuarios y consumidores, buscando una justicia más expeditiva y preparada para resolver sus reclamos.

Se rige por los principios de celeridad, intermediación, economía procesal, oralidad, gratuidad y protección para el consumidor o usuario, respetando el derecho de defensa y el debido proceso legal.

Con la adhesión a la Ley Nacional, los reclamos que realice el consumidor no tendrán costo, y podrá obtener asesoría jurídica gratuita.

El proceso tendrá plazos breves para evitar que el trámite sea engorroso, y todo podrá ser resuelto en una única audiencia pública y oral, en la que el juez podrá dictar sentencia. Regirá el principio de protección al consumidor: en caso de duda, él será el beneficiado.

El consumidor tendrá que realizar el reclamo ante la empresa. Si no obtiene una solución satisfactoria, podrá acudir al "Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo" (COPREC), donde podrá acceder a una asesoría jurídica gratuita. Si no alcanza un acuerdo con la empresa, podrá pedir una solución rápida a la Secretaría de Comercio, facultada para indemnizarlo por un



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

monto de hasta 55 mil pesos; o acudir directamente ante el nuevo fuero judicial, y exigir una reparación integral de hasta 220 mil.

Esta ley, junto con otro paquete de iniciativas que se presentaron y trataron en conjunto en el Congreso Nacional, vienen a reglamentar el artículo 42 de la Constitución Nacional, y el artículo 38 de la Constitución Provincial.

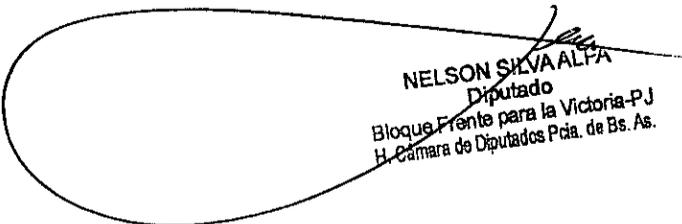
La ley suprema nacional reconoce el derecho de los usuarios y consumidores "a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno".

La Constitución le atribuye al Estado la responsabilidad de garantizar "la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados", y controlar "los monopolios naturales y legales", junto a "la calidad y eficiencia de los servicios públicos". Además, dispone que "la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos".

Que en igual sentido, la Constitución Provincial prescribe: "Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz".

Que el gobierno nacional ha invitado a las provincias a adherir a dicho régimen (a través del artículo 77), habida cuenta de la importancia que reviste la orientación de medidas de protección de los derechos de consumidores y usuarios mediante procedimientos que respondan a criterios de uniformidad y que en virtud de ello, este Estado provincial acepta adhiriendo mediante la presente a la Ley N°26.993.

Por todo lo expuesto, y considerando que, iniciativas como la presente son pensadas para proteger al consumidor de los abusos de los sectores concentrados, oligopólicos y monopólicos, es que solicito a los Señores Legisladores acompañen con su voto la presente iniciativa.


NELSON SILVA ALFA
Diputado
Bloque Frente para la Victoria-PJ
H. Cámara de Diputados Pcia. de Bs. As.