

*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

PROYECTO DE SOLICITUD DE INFORMES

LA CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

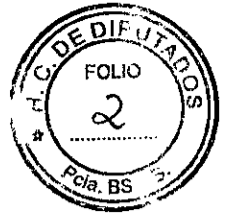
Dirigirse al **Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología – Subsecretaría de Industria, Comercio y Minería – Dirección Provincial de Comercio – Departamento de Orientación al Consumidor**, para que con la mayor celeridad posible se sirva responder las consultas enumeradas a continuación, todas relativas a la correcta y eficaz interpretación y protección del Art. 42 de la Constitución Nacional, la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (Ley 24.240), Art. 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, el Código del Consumidor de la Provincia de Buenos Aires (Ley 13133) y su modificación mediante Ley 14514:

- I. ¿Cuántos departamentos de información al consumidor existen en la actualidad?
- II. ¿Cuántos reclamos se realizan actualmente en cada uno de los departamentos de información al consumidor de los municipios?
- III. ¿Si existe disponible una página de Internet con información detallada sobre los derechos de los consumidores y en caso afirmativo indique si a través de esa página se pueden canalizar reclamos de consumidores o usuarios?
- IV. ¿Qué medidas se han tomado en el último año calendario a los fines de dar estricto cumplimiento con lo establecido en el art. 2, 3,4, 12 y 13 de la Ley 13.133?
- V. ¿Cuántas consultas se han evacuado en el marco del servicio de asistencia técnica y jurídica establecido en el Título VIII, Capítulo III de la Ley 13.133?
- VI. ¿Cuántos reclamos se han iniciado en el marco del procedimiento administrativo de las normas de aplicación estipulado en el Título VIII, Capítulo IV, de la Ley 13.133 modificada por la Ley 14.514?
- VII. De los reclamos iniciados conforme la pregunta anterior, indique cuántos han sido resueltos y homologados favorablemente.
- VIII. Informe el monto recaudado como consecuencia de las sanciones aplicadas a las empresas proveedoras de bienes o servicios en el marco de lo estipulado en el Título VIII, Capítulo V de la Ley 13.133.
- IX. Remita copia de las estadísticas realizadas por cada uno de los Municipios de la provincia, relacionadas con el cumplimiento de la manda dispuesta en el Título IX, Art. 81, Ap. D, de la Ley 13.133
- X. Toda otra información que considere de interés.

Dip. MARIO GUSTAVO VIGNALI
Bloque Cambiemos Buenos Aires
H. C. Diputados Pcia. de Bs. A.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



FUNDAMENTOS

Se somete a consideración de Vuestra Honorabilidad, el Proyecto de Solicitud de Informes que se acompaña para su sanción. A través del mismo se intenta conocer aspectos vinculados al cumplimiento del Art. 42 de la Constitución Nacional, la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (Ley 24.240), Art. 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, el Código del Consumidor de la Provincia de Buenos Aires (Ley 13133) y su modificación mediante Ley 14514.

Cabe destacar que la eficaz y eficiente protección de los derechos de los consumidores y usuarios se encuentra asegurada en la legislación Argentina, cuyas normas parten de la premisa de que aquellos que se encuentren en una relación de consumo, contratan con los proveedores en condiciones desventajosas y es por ello, que el ESTADO debe ser garante de los derechos de la parte más débil del contrato.

Es en este sentido que se han sancionado normas tendientes a perseguir a las empresas proveedoras de bienes o servicios que incumplan con sus obligaciones, a la vez que se pretende lograr que los consumidores, frente a los incumplimientos normativos, tengan un ESTADO protector y se les garantice un eficaz acceso a la Justicia, ya sea a través de un procedimiento administrativo o judicial.

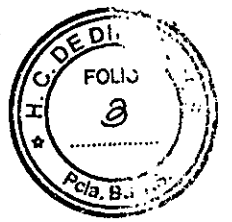
Ahora bien, sin desconocer el gran espíritu de la legislación vigente, resulta menester poder apreciar con datos objetivos, la eficacia del ESTADO y de las normas. La importancia de un correcto análisis radica poder conocer si efectivamente los consumidores se encuentran **protegidos**, entendiendo por protegidos, no solamente a una consagración de derechos y voluntades sino que además, esa protección normativa se traduce en un ejercicio real, cotidiano y concreto de los derechos consagrados por la norma.

Debemos conocer si existe realmente un sistema que contenga a los consumidores, si ese sistema es eficiente, si es de fácil acceso, si es debidamente conocido.

Asimismo debemos saber si el ESTADO resulta eficiente en su poder de policía, si persigue a las empresas que no cumplen con las normas referidas a la protección del consumidor y resultan ser de Orden Público, si se aplican las multas correspondientes y a qué se ha destinado el dinero recaudado.



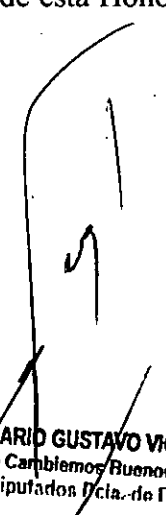
Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



Sostenemos que un ESTADO presente redundará en un gran beneficio para todas las partes de la relación de consumo. Por un lado las empresas proveedoras de bienes y servicios serán concientes de que son controladas y por ende deberán mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrezcan y, por el otro lado, los ciudadanos se sentirán respaldados por un ESTADO que responde y los protege.

La finalidad última de este informe radica en sacar conclusiones respecto de las fallas que tiene el ESTADO en cuanto a la aplicación de las normas de defensa del consumidor, con el objetivo de poder corregir los errores, educar a proveedores consumidores y usuarios, y proveer al fortalecimiento de la relación ESTADO – Ciudadano – Empresa.

A mérito de los fundamentos expresados, es que se solicita de ésta Honorable Cámara de Diputados, la pronta sanción del proyecto adjunto



Dip. MARIO GUSTAVO VIGNALI
Ríoque Cambiemos Buenos Aires
H. C. Diputados Pcia. de Bs. Ae