



EXPTE. D- 3745 / 17-18

*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

**Artículo 1º.-** Incorpórese un artículo 25º Bis a la Ley Provincial N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, el cual quedará redactado de la siguiente forma:

*“Artículo 25ºbis.- Las cartas documento remitidas por consumidores y usuarios a proveedores con motivo de un reclamo originado en una relación de consumo serán gratuitas. Éste beneficio alcanzará a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios legalmente constituidas con domicilio en la provincia de Buenos Aires.*

**Artículo 2º.-** Modifíquese el artículo 75º de la Ley Provincial N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, el cual quedará redactado de la siguiente forma:

*“Artículo 75º.- Los importes de las multas que surjan de la aplicación de la Ley N° 13.133 e ingresen al erario público municipal, el cuarenta por ciento (40%) serán destinados única y exclusivamente a solventar los gastos que demanden el cumplimiento de la citada Ley y el sesenta por ciento (60%) restante ingresará a rentas generales.*

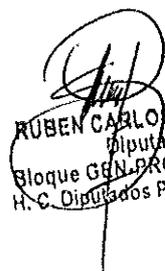
*Los importes de las multas que aplique la Autoridad Provincial de Aplicación, por infracciones a la ley N° 13.133 y a las Leyes Nacionales N° 24.240, N° 22.802 y N° 19.511, serán afectados en un cien por ciento (100%) a la Autoridad Provincial de Aplicación y serán destinados a solventar los gastos de funcionamiento y equipamiento que demande la aplicación de la presente Ley.”*



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

**Artículo 3°.-** El beneficio establecido por la presente Ley se efectuará utilizando exclusivamente el servicio del Correo Argentino. El costo del servicio será cargado mediante el sistema sin previo pago a cuenta y cargo de la Autoridad Provincial de Aplicación de la Ley Provincial N° 13.133, quien posteriormente podrá repetir el costo al proveedor destinatario de la comunicación cuando éste sea condenado en costas o mediante acuerdo extrajudicial favorable al consumidor reclamante.

**Artículo 4°.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

  
RUBEN CARLOS GRENADA  
Diputado  
Bloque GEN. PROGRESISTAS  
H. C. Diputados Pcia. de Bs. As.



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

### **FUNDAMENTOS**

El proyecto que se trae a consideración de este Cuerpo Legislativo propone la gratuidad de las notificaciones por correo que remitan los Consumidores y Usuarios a sus Proveedores con motivo de reclamos que surjan en base a una relación de consumo.

El Derecho de los Consumidores y Usuarios es similar al Derecho Laboral debido a que las partes se encuentran en una clara desigualdad económico-jurídica, siendo tanto el trabajador como el usuario y consumidor, el extremo débil de la relación. Ambos comparten esta situación de hiposuficiencia frente al mercado (laboral o de consumo).

En función de su papel protectorio el Estado ha tomado parte en favor del trabajador a través del artículo 20° de la Ley de Contrato de Trabajo la cual establece el Principio de Gratuidad de los procedimientos judiciales y administrativos en materia laboral. En igual sentido el artículo 53° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor y 25° de la Ley Provincial N° 13.133 han establecido la gratuidad de las actuaciones judiciales que se inicien en materia de defensa de los derechos de consumidores y usuarios.

En el caso del Derecho Laboral la Ley Nacional N° 23.789 es una manifestación concreta del principio protectorio del trabajador al permitirle la posibilidad de efectuar notificaciones por correo de manera gratuita a los efectos de facilitar e incentivar que el trabajador efectúe sus reclamos a su empleador.

En el mismo sentido, proponemos que sean gratuitas las comunicaciones por correo entre consumidores y usuarios y sus proveedores cuando las mismas tengan por objeto un reclamo fundado en alguno de los supuestos existentes en la normativa de defensa del consumidor nacional, provincial o municipal.



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

Esta propuesta permitirá solucionar el problema con el que tropiezan los consumidores cuando debe formalizar un reclamo a su proveedor. Muchos proveedores de bienes y servicios han adoptado la táctica de rechazar de plano y no aceptar recibir ningún tipo de nota de reclamo redactada por las Asociaciones de Defensa de Usuarios y Consumidores en representación de un usuario reclamante. De esta manera, de mala fe, interrumpen y obstruyen cualquier tipo de comunicación dirigida a intentar acercar a las partes y a resolver el conflicto. Adoptan esta actitud como una estrategia destinada a desalentar los reclamos al mostrarse refractarios e inflexibles, y directamente ignorar el reclamo.

Otra de las dificultades que ocasiona intentar utilizar como medio de comunicación las notas con copia firmada como constancia de recepción, es que —ya sea como estrategia de desaliento o por mero desconocimiento y/o temor de una posible reprimenda de su empleador por parte del empleado que recibe la nota— los proveedores se niegan a recibir cualquier documentación por la aprehensión que genera tener que firmar la copia del recibido que lleva el usuario por temor de comprometerse legalmente.

El efecto de la carta documento por correo es poder saltar este obstáculo de la no recepción de las notas de reclamo ya que el proveedor destinatario de la misma (o en su defecto un factor o empleado del mismo) suele firmar el recibido de las cartas documento enviadas por el Correo Argentino, quedando por ese mismo acto legalmente notificado y obteniéndose fecha cierta del reclamo, no pudiendo a posteriori alegar desconocimiento del reclamo denunciado en la carta documento.

El Correo Argentino esta investido por el Estado como fedatario público ya que el mismo posee los tres componentes del Carácter Fedatario: a) Constancia de Imposición: sello de confronte y fecha en copia del Cliente; b) Constancia de Entrega: firma y fecha de entrega en Aviso de Recibo; y c) Constancia del Contenido: copia confrontada y archivada en el Correo Oficial. Por ello, las cartas documentos remitidas por esta entidad poseen valor fedatario y legal.



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

Otra ventaja es que el usuario o consumidor, en el caso de efectuar reclamos contra empresas con sede central en la Capital Federal o en la Ciudad de La Plata, no deberán tener que dirigirse personalmente hasta estos lugares sino que bastará con enviar la carta documento desde la proximidad de su Correo local, evitando de esa forma tener que invertir tiempo y dinero en acercarse personalmente hasta la sede del proveedor, con el riesgo latente de que su reclamo no sea recibido y no quede constancia del mismo.

La propuesta de que sea el Estado Provincial quien solvete los gastos de correspondencia se funda en el artículo 38° de la Constitución Provincial, el cual establece que: *“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. La Provincia proveerá a la educación para el consumo, al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores.”*

En el mismo sentido, la financiación de esta propuesta se basa en lo establecido en la Ley Provincial N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de Usuarios y Consumidores, cuyo artículo 2° establece: *“El Gobierno Provincial deberá formular políticas enérgicas de protección de los consumidores y usuarios, dentro del marco constitucional de competencias, y establecer una infraestructura adecuada que permita aplicarlas. Las medidas de protección al consumidor se deberán aplicar en beneficio de todos los sectores de la población.”*

La propuesta está en consonancia con la gratuidad establecida en el artículo 25° de la Ley N° 13.133 el cual instituye que: *“Las actuaciones judiciales promovidas por consumidores o usuarios, individual o colectivamente, de conformidad con las normas de defensa del consumidor, estarán exentos del pago de tasas, contribuciones u otra imposición económica. El juez al momento de dictar la sentencia impondrá las costas*



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

*evaluando la proporcionalidad del monto de la pretensión y los costos del proceso con la capacidad económica de las partes.”*

Que el Estado Provincial se haga cargo del gasto de correspondencia entre el consumidor y su proveedor constituye una medida de acción positiva concreta a favor de los derechos de usuarios y consumidores. Existiendo además la posibilidad de que el Estado recupere el monto invertido al repetirlo contra el proveedor cuando éste sea sentenciado en costas o en caso de un acuerdo extrajudicial con el consumidor reclamante.

A los efectos de financiar el esta modalidad, se propone una modificación al artículo 75°, segunda parte, de la Ley N° 13.133. En su redacción actual los fondos recaudados en concepto de multas por infracciones a las leyes N° 13.133 y a las Leyes Nacionales N° 24.240, N° 22.802 y N° 19.511 se destinan en un cuarenta por ciento (40%) con destino al Ministerio de la Producción y un sesenta por ciento (60%) con destino a rentas generales. Se propone que la totalidad de los recursos económicos recaudados se destinen a la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 13.133 a los efectos de financiar la presente Ley. Téngase presente que el Presupuesto y Cálculo de Recursos para el ejercicio 2017 prevé una recaudación proveniente del cobro de las multas de la Ley N° 13.133 del orden de los \$ 7.106.300,<sup>1</sup> mientras que los recursos recaudados durante el ejercicio 2016 por el mismo concepto fueron por un monto total de \$ 3.690.361.

Que el medio de notificación fehaciente de reclamos sea gratuito, facilitará e incentivará a que los usuarios y consumidores efectúen sus reclamos utilizando una vía formal sin que la defensa de sus derechos se vea impedida ante el valladar de tener que afrontar el costo de la carta documento, cuyo valor en la actualidad es de \$ 298. Esta

---

1

<http://www.ec.gba.gov.ar/areas/hacienda/Presupuesto/Presupuestos/2017/Planillas/PLANILLA%2006.pdf>



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

herramienta le otorgará al reclamo una presentación de carácter formal que contribuye a que el proveedor tome en serio el reclamo y se ocupe del mismo en un plazo razonable.

Por todo lo expuesto, a los efectos de desplegar y afianzar los derechos de los consumidores y usuarios, solicito a mis pares Legisladores a que acompañen con su voto positivo el presente Proyecto de Ley.

  
RUBÉN CARLOS GRENADA  
Diputado  
BIRQUE GEN. PROGRESISTAS  
H. C. Diputados Pcia. de Bs. As.