



**Honorable Cámara de Diputados
de la 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: Modifíquese el artículo 3º de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 3.- La acción gubernamental de protección a los consumidores y usuarios tendrá, dentro del marco constitucional de competencias entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los standards mínimos de calidad que resulten compatibles con el desarrollo sustentable, y permitan satisfacer las exigencias de durabilidad, utilidad y fiabilidad de los bienes.
- b) Políticas de acceso al consumo, con especial énfasis en los consumidores hipervulnerables como los niños, ancianos y discapacitados.
- c) Programas de educación e información al consumidor y promoción a las organizaciones de consumidores.
- d) Políticas de solución de conflictos y sanción de abusos.
- e) Políticas de control de servicios públicos y participación ciudadana en los organismos de control y la fijación de tarifas.
- f) Políticas que promuevan el consumo sustentable y el etiquetado ecológico de los bienes durables.
- g) Políticas de promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.”

Artículo 2º: Modifíquese el artículo 10 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 10.- Las políticas y controles sobre los servicios públicos de jurisdicción provincial o municipal tendrán entre otros, los siguientes objetivos:



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

- a) asegurar a los usuarios el acceso al consumo y una distribución eficiente de los servicios esenciales.
- b) que la extensión de las redes de servicios a todos los sectores de la población no resulte amenazada ni condicionada por razones de rentabilidad.
- c) la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- d) el control de los monopolios.
- e) la equidad y razonabilidad de los precios y tarifas.
- f) propender a evitar el cobro de cargos de infraestructura y otras traslaciones de costos a los usuarios.
- g) la eficacia de los mecanismos de recepción de quejas y atención al usuario.
- h) intervenir en la normalización de los instrumentos de medición, a efectos que pueda verificarse su funcionamiento.
- i) **garantizar la efectiva participación de los usuarios y de las asociaciones debidamente registradas, en los organismos de control de servicios públicos esenciales y en el establecimiento o modificación de las tarifas, implementando a tal fin como mínimo el mecanismo de audiencia pública.”.**

Artículo 3º: Modifíquese el artículo 11 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 11.- El Gobierno Provincial dará participación **igualitaria y con voz y voto** en los directorios de los Entes Reguladores de Servicios Públicos a **representantes de los usuarios, propuestos por las asociaciones de consumidores y usuarios registradas en la provincia, elegidos conforme el mecanismo establecido en el artículo 22 bis.** Los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para efectivizar la participación de la Provincia en los Organismos de control de servicios públicos de jurisdicción nacional que comprometan el interés provincial.”.

Artículo 4º: Modifíquese el artículo 13 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 13.- Los programas de educación para el consumo tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Difundir los derechos de los consumidores y usuarios para que los conozcan efectivamente.
- b) Divulgar los instrumentos para hacer valer esos derechos y canalizar su defensa y los



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

mecanismos para ejercerlos activamente en el mercado.

- c) Capacitar a los consumidores y usuarios para que sepan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones.
- d) Facilitar a los consumidores y usuarios la comprensión de la información y orientarlos a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios.
- e) Formar a los consumidores y usuarios para un comportamiento no dañino del medio ambiente a través de la promoción de patrones de consumo sustentable.
- f) Concientización contra el consumo de tabaco, contra el exceso en el consumo de bebidas alcohólicas y contra la automedicación y todo otro tipo de adicción.
- g) **Prevenir el sobreendeudamiento de los usuarios y consumidores.”**

Artículo 5°: Modifíquese el artículo 14 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 14.-** En los planes de enseñanza oficiales, dentro de las asignaturas ya existentes, se incorporarán entre otros, los siguientes elementos sobre educación para el consumo:

- a) Características del mercado.
- b) Vulnerabilidad del consumidor.
- c) Calidad de los productos y servicios.
- d) Artículos y servicios de primera necesidad.
- e) Salubridad de alimentos.
- f) Prevención de accidentes.
- g) Peligros de los productos y servicios.
- h) Información, rotulado y publicidad.
- i) Organismos de Defensa del Consumidor.
- j) Pesas y medidas.
- k) Precios de productos y servicios y empleo eficiente de recursos.
- l) Técnicas de comercialización.
- m) Consumo y sustentabilidad del medio ambiente.
- n) **Mercado financiero, financiación para el consumo, y estrategias de prevención del sobreendeudamiento.”**

Artículo 6°: Agrégase como artículo 16 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

“ARTICULO 16 bis.- La Autoridad de Aplicación municipal, así como la provincial en los expedientes que tramiten ante dicha jurisdicción, deberán recabar de cada expediente, como mínimo la siguiente información: número de expediente, razón social y nombre de fantasía del proveedor, fecha de inicio, área del reclamo, objeto de reclamo, monto de la operación por la cual se reclama, pretensión y monto reclamado, si se arribó a una conciliación y monto de la misma, cumplimiento del acuerdo homologatorio, sanción aplicada y de corresponder su monto.

La Autoridad de Aplicación provincial recibirá la información para su procesamiento. Deberá generar y divulgar índices estadísticos e informes que reflejen el comportamiento de los proveedores denunciados, tanto individual como comparativamente, permitiendo a los consumidores adoptar decisiones informadas. A tal fin, los informes deberán incluir fundamentalmente, la razón social y el nombre de fantasía del proveedor denunciado. Esta información deberá estar disponible en la página de internet de la autoridad, debiendo actualizarse al menos, cada seis meses.

La Autoridad de Aplicación provincial deberá proveer a los municipios de la capacitación técnica y la infraestructura necesaria para informatizar el procedimiento con el fin de recabar la información requerida.”.

Artículo 7º: Agrégase como artículo 16 ter de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 16 ter.- En virtud de la información estadística recabada, la Autoridad de Aplicación Provincial podrá acordar con los proveedores, objetivos de mejoramiento de índices, así como otro tipo de metas. Los acuerdos serán divulgados públicamente.”.

Artículo 8º: Modifíquese el artículo 18 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 18.- Toda persona física o jurídica que comercialice bienes o preste servicios a consumidores y usuarios, deberá exhibir en sus locales comerciales conforme a las ordenanzas de cada municipio, un cartel perfectamente visible en lugar destacado que contenga:

a) El enunciado de los siguientes derechos de los consumidores y usuarios:

Protección de la salud y seguridad.

Protección de los intereses económicos.

Información adecuada y veraz.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

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.

Procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

b) La indicación del domicilio y teléfono de las Autoridades Provincial y Municipal competentes para recibir cualquier consulta o reclamo relacionado con los productos o servicios que se comercializan.

c) La siguiente leyenda: "En todos los casos en que surgieran del monto total a pagar diferencias menores a cinco (5) centavos y que fuera imposible la entrega del vuelto correspondiente, la diferencia será siempre a favor del consumidor. Ley Nacional 25954.

d) La siguiente leyenda: "En caso de incumplimiento del proveedor de productos o servicios, Ud. puede: 1) exigir el cumplimiento forzado de la obligación, si fuere posible; 2) aceptar otro producto o prestación equivalente; 3) dejar sin efecto el contrato y recibir la devolución de lo pagado. Lo anterior sin perjuicio del reclamo del resarcimiento de daños y perjuicios, cuando corresponda."

e) La siguiente leyenda: "Todo local comercial habilitado deberá contar con un libro de reclamos y/o quejas rubricado. Los consumidores podrán asentar su reclamo, recibiendo copia de su asiento en dicho libro. Su falta de exhibición, la negativa de ponerlo a disposición del consumidor para asentar su reclamo, o de la Autoridad de Aplicación para su control, constituyen infracción al Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (Ley Provincial N° 13.133).".

Artículo 9º: Modifíquese el artículo 20 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 20.- El Gobierno Provincial promoverá la constitución y funcionamiento de Asociaciones de Consumidores y Usuarios mediante su fomento económico, e instará a la participación de la comunidad en ellas."



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Artículo 10º: Modifíquese el artículo 21 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 21.- La Autoridad de Aplicación dará a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios registradas de conformidad con la presente Ley, por medio del Consejo Consultivo generado del artículo 22 bis, participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directa o indirectamente a consumidores o usuarios.”.

Artículo 11º: Agrégase como capítulo IV del Título VI de la Ley 13.133, el siguiente:

“CAPÍTULO IV

DEL CONSEJO CONSULTIVO

ARTICULO 22 bis.- Créase en el ámbito de la autoridad de aplicación provincial el Consejo Consultivo Provincial de las Asociaciones de Consumidores, organismo permanente asesor y consultor.

El Consejo estará presidido por el funcionario a cargo de la autoridad de aplicación provincial, e integrado por un representante de cada asociación inscripta en el registro del artículo 22. Las funciones en el Consejo Consultivo serán ad-honorem.

El Consejo tendrá como funciones:

- 1) Proponer al ejecutivo el dictado de las normas necesarias para la mejor protección de los consumidores;
- 2) Emitir por requisitoria o de oficio dictámenes y vistas de los proyectos de ley que pudieran afectar a los consumidores;
- 3) Conjuntamente con la autoridad de aplicación provincial, coordinar y difundir las políticas provinciales en la materia;
- 4) Seleccionar de forma exclusiva a los representantes de los consumidores en los distintos entes públicos provinciales o los privados con participación estatal mayoritaria;
- 5) Participar y coadyuvar en la implementación de los mecanismos de reparación colectiva que nazcan de sentencias o acuerdos homologados en procesos colectivos.”



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Artículo 12º: Modifíquese el artículo 23 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 23.- Para la defensa de los derechos e intereses protegidos por este Código, son admisibles todas las acciones capaces de propiciar su adecuada y efectiva tutela.

Las pretensiones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios derivadas de las relaciones de consumo tramitarán conforme el presente Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios y sus normas y principios protectorios. En lo que no sea regulado por la presente, tramitarán por el proceso sumarísimo previsto en el Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, sin importar el fuero ante el cuál trámite la acción, a menos que a solicitud de parte el juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más eficaz.

Artículo 13º: Agrégase como artículo 23 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 23 bis.- La demanda se interpondrá por escrito y contendrá los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, así como los siguientes:

- a) Los hechos y el derecho que fundamenten la relación de consumo.
- b) La expresa elección de un trámite distinto al sumarísimo, en caso de ejercer dicha opción.
- c) En caso de solicitar la aplicación de la sanción de daño punitivo, los hechos que permitan graduar los extremos de los incisos b, c, d, e, f, h, del artículo 77, en cuanto sea posible.

En la primera providencia el juez deberá:

- a) Provisoriamente expedirse sobre la existencia de una relación de consumo, en caso afirmativo, declarar la aplicación a dicho proceso del beneficio de justicia gratuita;
- b) Dictar la aplicación del trámite más abreviado o resolver la petición del trámite solicitado por el consumidor;

Esta providencia será recurrible por vía de reposición, y por apelación subsidiaria o directa.

En su primera presentación, el demandado podrá rechazar como defensa de fondo la existencia de una relación de consumo la cual se resolverá con la sentencia definitiva.

Cuando proceda el trámite sumarísimo por falta de elección de la actora, la demandada podrá solicitar fundadamente otro trámite. El juez para resolver deberá



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

fundarse en las constancias de la causa o la particular dificultad del caso para hacer lugar a tal modificación.”

Artículo 14º: Agrégase como artículo 23 ter de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“**ARTICULO 23 ter.-** Cuando se soliciten medidas cautelares o preventivas accesorias a un proceso colectivo, así como en las acciones preventivas colectivas autónomas, las medidas de publicidad del proceso podrán dictarse en el acto de otorgamiento de la misma o con posterioridad.

Cuando se solicite el dictado de una orden de dar, hacer o no hacer, podrá interponerse, con carácter individual o colectivo, la acción preventiva autónoma regulada por los artículos 1711 a 1715 del Código Civil y Comercial de la Nación la que tramitará conforme lo regulado en el artículo 23. Esta acción podrá interponerse también accesoriamente a un proceso principal. Cuando la petición sea accesorio y la acción u omisión tengan directa relación con las pretensiones del proceso principal, el efecto de la sentencia que otorgue la protección preventiva será provisorio, durando hasta el dictado de la sentencia en el principal.

El juez podrá dictar de oficio en cualquier momento del proceso una medida preventiva para proteger al consumidor o al colectivo afectado.

Tanto en el proceso autónomo como en el accesorio, el juez podrá dictar la medida preventiva sin audiencia de la otra parte, cuando la urgencia lo requiera. La sentencia que admita o rechace la solicitud preventiva será recurrible por vía de reposición, y por apelación subsidiaria o directa, está última sólo con efecto devolutivo.”

Artículo 15º: Agrégase como artículo 23 quarter de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“**ARTICULO 23 quarter.-** Para graduar la aplicación del daño punitivo en demandas individuales o colectivas, el juez evaluará como mínimo el cumplimiento de los criterios establecidos en los incisos b, c, d, e, f, h, del artículo 77.”

Artículo 16º: Agrégase como artículo 24 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“**ARTICULO 24 bis.-** La falta de respuesta del proveedor a la requisitoria realizada por medio fehaciente o la falta de presentación en el procedimiento administrativo ante la Autoridad de Aplicación de la presente, hace presumir, salvo prueba en contrario, la veracidad de los hechos alegados en la demanda por el consumidor.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

Las constancias de la causa serán evaluadas con razonable criterio de libre convicción. En caso de duda sobre la apreciación de la prueba los jueces se decidirán en el sentido más favorable al consumidor.”.

Artículo 17º: Modifíquese el artículo 25 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 25.- Las actuaciones individuales o colectivas, judiciales o extrajudiciales de usuarios y consumidores gozan del beneficio de justicia gratuita de manera automática. Este beneficio comprende todo tipo de tasas, sellados, honorarios profesionales y cualquier otro concepto comprendido en las costas.

En ningún caso será exigible a los legitimados del artículo 26, caución real o personal para la responsabilidad por medidas cautelares o preventivas accesorias.”.

Artículo 18º: Modifíquese el artículo 26 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 26.- Cuando los consumidores y usuarios resulten amenazados o afectados en sus derechos subjetivos, de incidencia colectiva o intereses legítimos, se encuentran legitimados para interponer las acciones correspondientes:

- a) Los consumidores y usuarios en forma individual o colectiva.
- b) Las Asociaciones de Consumidores debidamente registradas en la Provincia de Buenos Aires.
- c) El Ministerio Público.
- d) La Autoridad de Aplicación provincial o municipal.
- e) El Defensor del Pueblo.”

Artículo 19º: Agrégase como artículo 26 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 26 bis.- Amicus Curiae. En todos los procesos regulados por esta ley y en cualquier instancia, podrán presentarse en carácter de amicus curiae personas físicas y jurídicas que no fueran parte en los mismos y que cuenten con reconocida experiencia en la materia.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

La presentación deberá limitarse exclusivamente al aporte de opiniones fundadas sobre el objeto del litigio, en forma clara y concisa. No podrá ofrecerse prueba alguna. En su presentación el interesado deberá cumplir con las siguientes cargas formales, bajo pena de rechazo in limine de la misma:

- 1) Constituir domicilio procesal y acreditar la personería invocada
- 2) Acreditar sumariamente la experiencia en el campo sobre el cual versan sus argumentos y opiniones
- 3) Fundar en forma clara y concreta su interés para participar en la causa
- 4) Informar al juzgado o tribunal sobre la existencia de cualquier tipo de relación con las partes del proceso, declarando expresamente a cuál de ellas apoya con su presentación
- 5) Informar al juez si cuenta con interés económico directo en la resolución del asunto

La admisión de la presentación no confiere al amicus curiae la calidad de parte y extingue sus posibilidades de actuación en la causa, salvo cuando el juez entienda necesario solicitar explicaciones sobre el contenido de aquélla.

La incorporación de la presentación del amicus curiae será comunicada a las partes y no habrá sustanciación al respecto. Su actuación no dará derecho a solicitar regulación de honorarios.”.

Artículo 20º: Modifíquese el artículo 27º de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 27.- El Ministerio Público cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. Deberá dársele vista al Ministerio Público Fiscal de las actuaciones, únicamente:

- 1) Con el dictado de la primera providencia.
- 2) Con la clausura del periodo probatorio o con el auto que declare la causa como de pleno derecho.
- 3) Previo al dictado de cualquier medida cautelar o preventiva.
- 4) Previo a la homologación de cualquier acuerdo individual o colectivo.

Serán anulables los actos procesales dictados con posterioridad a estas instancias, cuando se hubiera omitido la vista correspondiente.

El juez podrá también ordenar el traslado, en cualquier instancia del proceso, cuando determine mediante auto fundado, una posible afectación al orden público.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Todas las vistas al ministerio público serán por un plazo de diez (10) días hábiles, salvo que el juez por razones fundadas establezca uno distinto.

Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios las renunciaciones o desistimientos efectuados por uno de sus miembros no vinculará a los restantes litisconsortes. En caso de abandono de la acción por la o las Asociaciones legitimadas en el proceso, el juez realizará las comunicaciones necesarias para convocar a otros legitimados activos para asumir la representación del colectivo. En caso de que ninguno asuma la representación, esta será asumida por el Ministerio Público.”.

Artículo 21°: Modifíquese el artículo 29 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 29.-** Cuando la sentencia acogiere la pretensión, la apelación será concedida previo depósito del capital, intereses y costas, con la sola excepción de los honorarios de los profesionales que representan o patrocinan a la parte recurrente, al solo efecto devolutivo. Al momento de conceder la apelación, el juzgado liquidará de oficio la suma a depositar.”

Artículo 22°: Agrégase como artículo 30 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“**ARTICULO 30 bis.-** En los procesos judiciales regidos por este código no será obligatoria la mediación previa, cuando se hubiere iniciado el procedimiento administrativo conforme el artículo 45 y dictado el cierre de la instancia conciliatoria por parte de la autoridad de aplicación, salvo que se hubiera omitido dicha instancia por las causales del artículo 46.”

Artículo 23°: Agrégase como artículo 30 ter de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“**ARTICULO 30 ter.-** Cuando la demanda sea iniciada por el consumidor podrá entablarse indistintamente:

- a) Ante los jueces del lugar de celebración del contrato, del cumplimiento de la prestación del servicio, de la entrega de bienes, del cumplimiento de la obligación de garantía, del domicilio del demandado o del lugar donde el consumidor realiza actos necesarios para la celebración del contrato.
- b) Ante el juzgado donde el demandado tiene sucursal, agencia o cualquier forma de representación comercial.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

c) Ante el juzgado del domicilio del consumidor.

Si la demanda es deducida por el proveedor, deberá entablarse ante el juzgado del domicilio del consumidor. El juez deberá inhibirse de oficio si considerase no ser competente para conocer en el asunto por razón del territorio.

Cuando la demanda sea colectiva, y el lugar de ejecución del contrato fuera en más de una jurisdicción, podrá entablarse indistintamente ante el juzgado de la sede social del proveedor demandado, o en el domicilio de cualquiera de las sucursales donde hubieran nacido o surtido efecto alguna de las obligaciones.”

Artículo 24º: Modifíquese el artículo 31 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 31.-** La Autoridad de Aplicación será la que determine el Poder Ejecutivo. Deberá proveer integralmente a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en los artículos 42º y 43º de la Constitución Nacional, en el artículo 38º de la Constitución Provincial, y en las demás normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, ejecutando las políticas previstas en esta ley.

De manera concurrente, los municipios actuarán como autoridades locales de aplicación en el ámbito de sus respectivos territorios, conforme a lo establecido en el Título IX.”.

Artículo 25º: Agrégase como artículo 33 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“**ARTICULO 33 bis.-** La autoridad de aplicación prestará asistencia jurídica gratuita, con la finalidad de representar y patrocinar a los consumidores en juicio.

En ningún supuesto los profesionales de la autoridad de aplicación provincial o municipal, que intervengan y decidan en cualquier instancia de un procedimiento conciliatorio o sancionatorio regulado por la presente Ley, podrán intervenir como patrocinantes de los consumidores en los procesos judiciales individuales iniciados por los mismos hechos.”

Artículo 26º: Agrégase como artículo 33 ter de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“**ARTICULO 33 ter.-** El patrocinio o representación regulado en el artículo anterior, será efectuado por profesionales desinsaculados de una lista de abogados con probado conocimiento de la materia que, a tales efectos, se confeccionará en el Colegio de Abogados Departamental correspondiente, constituyendo los abogados inscriptos,



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

domicilio en las ciudades cabeceras de las distintas Delegaciones Regionales en que deseen desempeñar tales funciones.

Quien resulte elegido no integrará la lista para desinsaculaciones posteriores, hasta tanto no haya sido agotada la totalidad de los integrantes de la nómina.

Los letrados que ejerzan el patrocinio jurídico gratuito, tendrán derecho a percibir honorarios cuando la parte vencida en juicio sea el proveedor.”

Artículo 27°: Modifíquese el artículo 34 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 34.-** Sin perjuicio de las demás funciones previstas en la presente ley, el Gobierno Provincial a través de la Autoridad de Aplicación, prestará un servicio integral y gratuito de consultas y asesoramiento técnico, jurídico, y programas de asistencia a los consumidores y usuarios que en las relaciones de consumo se encuentren en situaciones de desventaja, necesidad, inferioridad, subordinación o indefensión, asimismo podrán participar como peritos o emitiendo dictamen en los procesos si fueren requeridos por el juez .

La Autoridad de Aplicación Provincial podrá requerir a cualquier proveedor la presentación de los modelos de contratos de adhesión utilizados en el territorio de la provincia. El registro de dichos contratos será de acceso público.”

Artículo 28°: Modifíquese el artículo 37 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 37.-** De las formas de inicio. Las actuaciones podrán iniciarse de oficio o por denuncia. Cuando se inicien por denuncia, la misma podrá ser presentada directamente por el consumidor o usuario afectado o por quien invoque su representación, o por intermedio de las asociaciones de defensa del consumidor registradas como tales, las que podrán representar a consumidores y usuarios en forma individual o colectiva.

1. De los organismos y estructura del procedimiento administrativo. El procedimiento administrativo consta de una etapa conciliatoria y otra resolutive. La etapa conciliatoria está a cargo de un área específica dentro del Poder Ejecutivo. La etapa resolutive en jurisdicción municipal y provincial estará a cargo de la Justicia de Faltas. Los municipios que no cuenten con Justicia de Faltas, podrán asignar la etapa



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

resolutoria a otro funcionario que sólo podrá resolver el otorgamiento de indemnizaciones por daño directo y/o las medidas del artículo 71, cuando tenga especialización técnica, independencia funcional e imparcialidad.

2. Etapa conciliatoria. La etapa conciliatoria se inicia con la presentación de la denuncia y comprende todas las tratativas o gestiones con fines conciliatorios que la autoridad competente considere conducentes para obtener ese fin. Concluye cuando la autoridad competente por sí, o a pedido del denunciante o de la denunciada, decreta su cierre. Una vez decretado el cierre de la etapa conciliatoria, la misma autoridad tendrá veinte (20) días hábiles para expedirse en relación al dictado del acto administrativo de imputación de las presuntas infracciones. Cuando las actuaciones se inicien de oficio no será obligatoria la sustanciación de la etapa conciliatoria.

3. Etapa resolutoria. La etapa resolutoria se inicia una vez dictado el acto administrativo de imputación, y comprende la sustanciación del sumario a los efectos de averiguar la comisión de las infracciones imputadas, así como el dictado de todas las resoluciones que resuelvan planteos de nulidad, incompetencia, falta de legitimación, homologación de acuerdos conciliatorios, medidas preventivas o cautelares, establezcan la indemnización por daño directo, aplicación de sanciones o desestimación de imputaciones, toda controversia de hecho o de derecho, así como toda resolución que de cualquier modo, pongan fin al trámite.”.

Artículo 29º: Agrégase como artículo 37 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 37 bis.- Todos los expedientes, cualquier haya sido su forma de iniciación, deberán concluir su trámite ante el organismo con competencia resolutoria, el que dispondrá, según corresponda, la sanción, la homologación o el archivo de las actuaciones.

En caso de falta de impulso del trámite por parte del denunciante, la Autoridad de Aplicación deberá impulsarlo de oficio, no pudiendo archivarse las actuaciones, salvo que fuera indispensable la participación del denunciante para el impulso del expediente.”

Artículo 30º: Modifíquese el artículo 38 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 38.- Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se destinarán agentes inspectores que procederán a la constatación de la infracción, labrándose acta. La



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Autoridad de Aplicación podrá iniciar actuaciones cuando, por cualquier otro medio, tome conocimiento de una presunta afectación de los derechos de los consumidores o usuarios, especialmente en casos de incidencia colectiva."

Artículo 31º: Modifíquese el artículo 39 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 39.- Cuando se labre acta de imputación, se lo hará por triplicado y en formularios prenumerados. En ella se indicará, en lo posible, lo siguiente:

- a) Lugar, fecha y hora de la inspección.
- b) Individualización de la persona física o jurídica que es objeto de la inspección, tipo y número de identificación, razón social y nombre de fantasía si lo tuviere, domicilio comercial, domicilio real o societario cuando corresponda, y descripción de la actividad desarrollada.
- c) Individualización de la persona física con quien se entienda la diligencia, carácter que reviste, identificación y domicilio real.
- d) Determinación clara y precisa del hecho o hechos constitutivos de la infracción y de la disposición legal presuntamente violada.
- e) Nombre, apellido y domicilio de los testigos que a instancias del personal actuante presenciaron la diligencia, en caso de que fuera posible contar ellos.
- f) Fecha y hora en que se culminó la diligencia.
- g) Firma y aclaración del inspector y de los demás intervinientes."

Artículo 32º: Modifíquese el artículo 42 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 42.- En el mismo acto se notificará al responsable, factor o encargado, de su derecho a presentar descargo y ofrecer pruebas ante el organismo interviniente dentro de los cinco (5) días hábiles, debiendo acreditar personería y constituir domicilio dentro del radio del municipio. Lo anterior bajo apercibimiento, respectivamente, de tenérselo por no presentado o de quedar notificado los días martes y viernes de todas las resoluciones que se dicten en el expediente."

Artículo 33º: Modifíquese el artículo 43 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

“ARTICULO 43.- Si fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción, la misma será realizada cumpliendo con los recaudos establecidos en los artículos 39 y 40. Si resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días presente el descargo por escrito.”

Artículo 34º: Modifíquese el artículo 44 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 44.- El acta será remitida a la autoridad correspondiente dentro del término de (24) horas para la prosecución del procedimiento. Su incumplimiento será considerado falta grave.”.

Artículo 35º: Modifíquese el artículo 45 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 45.- La iniciación del sumario por denuncia, podrá formalizarse por escrito, verbalmente, o a través de los medios electrónicos que la Autoridad de Aplicación podrá establecer a tal fin.

Se dejará constancia de los datos de identidad del denunciante, de su domicilio real y del domicilio constituido, de los datos del o de los proveedores denunciados de los que se tenga conocimiento, de los hechos relatados en forma concreta y precisa, y de la pretensión.

En el supuesto de que la denuncia incluya la petición de resarcir el daño directo ocasionado por el presunto infractor, ésta deberá contener el monto reclamado o su estimación si fuera posible, y el ofrecimiento de la prueba de que intente valerse.

El denunciante deberá adjuntar con su denuncia toda la prueba documental que tenga en su poder, pudiendo indicar los restantes medios probatorios de los que intente valerse. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de presentar, indicar o sugerir nuevas pruebas hasta el momento del cierre de la etapa probatoria del sumario.

En el caso de la presentación de denuncia a través de medios electrónicos, deberán detallarse todas las pruebas de que intente valerse, adjuntando la documentación original correspondiente en el momento de la realización de la audiencia de conciliación.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

La Autoridad de Aplicación tendrá las más amplias facultades para suplir cualquier omisión en la que pueda incurrir el denunciante al presentar su denuncia, pudiendo incluso integrarla con los eventuales responsables de la presunta infracción que no hayan sido expresamente denunciados. Imperará a tal fin el principio de informalismo, así como la regla establecida en el artículo 72 de la presente ley."

Artículo 36º: Modifíquese el artículo 46 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 46.- Recepcionada la denuncia, y salvo que no correspondiere en razón del objeto de la pretensión o por desistimiento expreso y fundado del denunciante, se abrirá la instancia conciliatoria. En el mismo acto se designará audiencia de conciliación para dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, de la que se notificará al denunciante en el mismo momento, y a los denunciados por medio fehaciente. La notificación suspende la prescripción a los fines del artículo 2542 del Código Civil y Comercial de la Nación.

La instancia conciliatoria podrá comprender una o varias audiencias según el criterio de la Autoridad de Aplicación, siendo obligación del proveedor concurrir a todas ellas bajo apercibimiento de lo establecido en el artículo 48. Durante el transcurso de las audiencias, la autoridad de aplicación podrá proponer las fórmulas conciliatorias que crea convenientes, debiendo en todo momento asesorar y defender al consumidor.

Cuando las circunstancias del caso requieran la adopción de las medidas previstas en el artículo 71, el expediente será remitido inmediatamente a la Autoridad de Aplicación a cargo de la etapa resolutive. En caso de haberse abierto la instancia conciliatoria, quedará suspendida hasta tanto se resuelva sobre el dictado de la medida."

Artículo 37º: Agrégase como artículo 46 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

"ARTICULO 46 bis.- El consumidor podrá presentar, conforme a su propia elección, cualquier tipo de denuncia relativa a servicios públicos o actividades de interés públicos, aún cuando ellas cuenten con entes de control específicos, prestados por el Estado o por concesionarios, ante la Autoridad de Aplicación de la presente o los respectivos entes de control.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

La Autoridad de Aplicación de la presente no podrá en ningún caso rechazar la presentación de dichas denuncias debiendo, en caso de corresponder y mediante resolución fundada, remitir la misma al ente de control correspondiente.

Cuando el denunciante previamente haya acudido a algunos de ellos, la Autoridad de Aplicación podrá requerir la remisión de copia certificada de las actuaciones a los efectos de un mejor trámite.”

Artículo 38°: Modifíquese el artículo 47 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 47.-** Con la comparecencia de las partes se celebrará audiencia de conciliación, labrándose acta. El acuerdo será rubricado por los intervinientes y remitido a la Autoridad de Aplicación a cargo de la etapa resolutive para su homologación, en caso de corresponder.

El acuerdo homologado suspenderá el procedimiento en cualquier momento del sumario hasta la oportunidad del cierre de la instancia conciliatoria.

La homologación de un acuerdo en un caso individual, no impide a la Autoridad de Aplicación la iniciación de oficio de actuaciones colectivas por la misma práctica o hecho.

Si no hubiere acuerdo, o notificada la audiencia el denunciado no compareciere sin causa justificada, se formulará auto de imputación el que contendrá una relación sucinta de los hechos y la determinación de la norma legal infringida. Notificado el mismo y efectuado el descargo pertinente, en este estado se elevarán las actuaciones a la Autoridad de Aplicación a cargo de la etapa resolutive, quien en caso de ser necesario abrirá la etapa de prueba y resolverá la absolución o la sanción aplicable. Ello, sin perjuicio de las facultades conferidas por el artículo 44° de la Ley 24.240.”

Artículo 39°: Modifíquese el artículo 48 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 48.-** La incomparecencia injustificada del denunciado a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley.

La imputación por incomparecencia tramitará por expediente separado.

El infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.”



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Artículo 40°: Agrégase como artículo 48 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 48 bis.- En caso de incumplimiento del acuerdo homologado, el consumidor podrá iniciar la ejecución ante el Juzgado Civil y Comercial que corresponda, acompañando copia del acuerdo homologado y testimonio del acto de homologación.

Cuando en el acuerdo homologado se hubieren acordado créditos líquidos y exigibles a favor de consumidor, éste tendrá acción ejecutiva para demandar su cobro.

En los demás casos, se observarán las reglas establecidas en el Código Procesal Civil y Comercial para la ejecución de sentencias, con las siguientes modificaciones. Además de las excepciones que allí se autorizan, podrán oponerse:

- a) Falta de capacidad de las partes o personería de sus representantes.
- c) Cosa juzgada.
- d) Litispendencia.

La prueba de las excepciones se hará por medio de documentos que se adjuntarán al deducirlas o por confesión judicial, con exclusión de otro medio probatorio.

Cuando no se pudiera acompañar testimonios u otras constancias oficiales, así se manifestará, solicitándose el envío de copia de las actuaciones.”

Artículo 41°: Modifíquese el artículo 49 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 49.- Cuando las actuaciones de oficio o las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios debidamente homologados obligarán respecto a todos los consumidores y usuarios afectados, quienes tendrán la facultad de valerse de los mismos y exigir su cumplimiento.

A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado conforme el artículo 76.”

Artículo 42°: Modifíquese el artículo 51 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 51.- En el escrito de descargo o en su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio dentro del radio del Municipio y acreditar personería. Cuando no lo haga, se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento, respectivamente, de tenerlo por no



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

presentado o de quedar notificado los días martes y viernes de todas las resoluciones que se dicten en el expediente.

La falta de presentación del imputado, no obstará a la continuación del proceso.”

Artículo 43º: Modifíquese el artículo 52 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 52.- Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes.

El imputado podrá ofrecer la prueba que haga a su derecho, proponiendo en tal caso los peritos a su costa.

El denunciante podrá ofrecer la prueba que haga a su derecho.

La autoridad a cargo de la etapa resolutoria proveerá la prueba ofrecida por las partes, y procederá a la designación del perito ofrecido por el imputado.

Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, sólo se concederá el recurso de reconsideración.”

Artículo 44º: Modifíquese el artículo 57 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 57.- La prueba pericial se admitirá cuando sea necesario contar con el dictamen de un experto para dilucidar hechos controvertidos en cuestiones que sean materia propia de alguna ciencia, arte y/o profesión, a los efectos de contar con un dictamen técnico científico. El presunto infractor deberá proponer a su costa el perito en la especialidad que se trate, y los puntos de la pericia. El municipio podrá proponer un segundo perito quien se expedirá por separado y/o requerir opinión del área técnica competente sea municipal, provincial, nacional o instituciones públicas o privadas. El plazo de producción lo será dentro del general de la prueba.

En cualquier momento del proceso, la autoridad a cargo de la etapa resolutoria podrá requerir de oficio a la Dirección General de Asesoría Pericial del Poder Judicial o el organismo que en el futuro la reemplace, la producción de los informes técnicos necesarios para acreditar la comisión o alcance de los hechos denunciados. En caso de absolución del denunciado, los integrantes de la Asesoría Pericial no podrán reclamar honorarios. Al momento de dictar la sanción, se deberán regular los honorarios correspondientes a costa del sancionado.”



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Artículo 45°: Modifíquese el artículo 58 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 58.- Producida la prueba y concluidas las diligencias sumariales se procederá al cierre de la instancia probatoria.

Una vez cerrada esta instancia, no podrá homologarse ningún tipo de acuerdo entre las partes, quedando las actuaciones en condiciones de ser resueltas.”

Artículo 46°: Modifíquese el artículo 59 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 59.- La resolución definitiva se ajustará a las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y normas reglamentarias. Será dictada dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. En ella también se evaluará la existencia o no de cualquier tipo de antecedentes en el Registro de Infractores provincial o municipal.”

Artículo 47°: Modifíquese el artículo 60 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 60.- Consentida o ejecutoriada la resolución administrativa, se procederá al cumplimiento de las sanciones previstas en esta Ley.

El dictado de las medidas del artículo 71 agota la vía administrativa a ese respecto. Su ejecución es exigible inmediatamente y su impugnación tramitará conforme el artículo 70 sin suspender los efectos de la medida.

En caso de que el prestador fuere reticente al cumplimiento de la medida del artículo 71 dispuesta, la autoridad que la hubiera dictado podrá imponer una sanción conminatoria progresiva mientras persista la demora en el cumplimiento de la medida. Para graduar el monto de las sanción conminatoria, deberá tomarse en cuenta los parámetros del artículo 77, así como la urgencia en el cumplimiento de la medida. El monto de la sanción conminatoria será a favor de la autoridad de aplicación cuando se hubiera dictado la medida preventiva en favor del bien común, o a favor del consumidor denunciante cuando fuera dictada en su beneficio.

Cuando las astreintes fueran a favor del consumidor denunciante, la autoridad que las hubiera dictado liquidará de oficio o a instancia del consumidor el monto correspondiente y expedirá testimonio de la liquidación. El consumidor podrá ejecutar la obligación mediante el mecanismo del artículo 48 bis y la autoridad de aplicación mediante el mecanismo del artículo 64.”



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Artículo 48°: Modifíquese el artículo 63 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 63.- Si se tratare de multa, se intimará al infractor para que abone su importe más los intereses y acredite su pago en el término de diez (10) días hábiles, debiendo acreditarse el depósito mediante las boletas respectivas, sin cuyo requisito el crédito no se tendrá por cancelado.

Los intereses se calcularán utilizando la tasa activa para restantes operaciones del Banco de La Provincia de Buenos Aires, desde la notificación de la sanción, hasta el momento del efectivo pago.”

Artículo 49°: Agrégase como artículo 70 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 70 bis.- En la acción judicial para impugnar las decisiones de la autoridad de aplicación, la caducidad podrá declararse de oficio o a instancia de parte, sin otro trámite que la comprobación del vencimiento de los plazos correspondientes y sin previa intimación a la contraparte.”

Artículo 50°: Modifíquese el artículo 71 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 71.- Antes o durante la tramitación del expediente, o conjuntamente con la sanción, se podrá dictar de oficio o a pedido de parte medida preventiva que ordene el cese de la conducta que se reputa violación a la Ley de Defensa del Consumidor y/o este Código y/o sus reglamentaciones. Las medidas preventivas pueden implicar obligaciones de dar, hacer o no hacer, según corresponda, debiendo ponderar los criterios de menor restricción posible y de medio más idóneo para asegurar la eficacia en la obtención de la finalidad. Asimismo, y con la mayor amplitud, se podrán disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer. Se podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública al disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley y cuando disponga de oficio o a requerimiento de parte audiencias a las que deban concurrir los denunciados, damnificados, presuntos infractores, testigos y perito, entre otros.”

Artículo 51°: Modifíquese el artículo 73 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

“ARTICULO 73.- Si la resolución tiene por verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las sanciones establecidas en el artículo 47 de la Ley 24.240.”

Artículo 52º: Modifíquese el artículo 76 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 76.- En todos los casos, el infractor publicará o la Autoridad de Aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado en la resolución sancionatoria, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la Autoridad de Aplicación indique.

La Autoridad de Aplicación provincial podrá ordenar, en caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, que la publicación se realice en un diario de gran circulación en la provincia y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare.

Cuando la sanción aplicada fuere de apercibimiento, podrá dispensarse su publicación.”

Artículo 53º: Modifíquese el artículo 81 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 81.- Corresponde a los Municipios:

- a) Implementar el funcionamiento de un organismo o estructura administrativa que se encargará de ejecutar las funciones emergentes de esta ley. A tal efecto, podrán crearse estructuras administrativas u organismos especializados, o asignárselas a organismos ya existentes con potestades jurisdiccionales sobre cuestiones afines.
- b) Instrumentar la estructura correspondiente a la instancia conciliatoria a cargo de un funcionario competente y a la etapa resolutive a cargo de un Juez de Faltas. En los casos en que no exista Juez de Faltas en el municipio, podrá designarse otro funcionario que sólo podrá resolver el otorgamiento de indemnizaciones por daño directo y/o las medidas del artículo 71, cuando tenga especialización técnica, independencia funcional e imparcialidad.
- c) Deberán asimismo capacitar a su personal y cuerpo de inspectores.
- d) Confeccionar estadísticas conforme el artículo 16 bis.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

e) Facilitar la tarea del Organismo Municipal encargado de aplicación de las funciones y atribuciones que les acuerda esta ley, creando tantas Oficinas Municipales de Información al Consumidor como lo consideren necesario, teniendo en cuenta sus características demográficas y geográficas.

Las Oficinas Municipales tendrán las siguientes funciones:

Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.

Brindar información, orientación y educación al consumidor.

Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores.

Efectuar controles sobre productos y servicios, en la medida que sean compatibles con el régimen de competencias municipal, y en su caso, elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación para la sustanciación del procedimiento pertinente.

Recibir denuncias de los consumidores y usuarios.

Fijar y celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada.

Elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación en el caso que fracase la conciliación, para su archivo o para su homologación.

Propiciar y aconsejar la creación de normativa protectora de los consumidores en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local o regional.

Colaborar con el Gobierno Municipal en la difusión de las campañas de educación y orientación al consumidor.

Asistir al organismo municipal a cargo de la etapa resolutive en todo lo que esté a su alcance.”

Artículo 54°: Modifíquese el artículo 82 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 82.-** A los fines establecidos en el artículo 83°, el Gobierno Provincial a través de la Autoridad de Aplicación deberá:

a) Contribuir con la implementación y desarrollo permanente de los Organismos Municipales sobre los que recaiga el ejercicio de las atribuciones conferidas por esta Ley, mediante planes especiales de ayuda; asistencia financiera, técnica y jurídica.

b) Para evitar la subsistencia de eventuales criterios contrapuestos respecto del juzgamiento de casos similares, llamará a un “Plenario Anual” al que serán convocados todos los Municipios de la Provincia a los efectos de unificar el criterio futuro a seguir sobre cada tema sometido al mismo. El criterio que adopte el plenario respecto de cada tema será vinculante en lo sucesivo para todos los Municipios de la Provincia de Buenos Aires. El



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Plenario se constituirá con los Municipios que asistan a la convocatoria y sus decisiones se tomarán por mayoría simple. El lugar de funcionamiento será rotativo y su asignación será por sorteo entre los municipios que se postulen para officiar como anfitriones. Las resoluciones de los plenarios serán públicas y estarán disponible en la página de Internet institucional de la Autoridad de Aplicación provincial.

c) Administrar el Registro Provincial de Reincidencia, así como el Registro Provincial de contratos de Adhesión. Administrará también el Sistema Provincial de Estadística de Defensa del Consumidor, proveyendo la capacitación técnica así como la infraestructura necesaria para su implementación en todos los municipios que cuenten con oficinas municipales de defensa del consumidor, y acordará los objetivos de mejoramiento y metas basados en el resultado de las estadísticas.

d) Convocar, presidir y dar intervención en la generación de políticas públicas, así como en todos los proyectos de leyes que puedan afectar a los consumidores, al Consejo Consultivo Provincial de las Asociaciones de Consumidores.

e) Velar en todo momento por el adecuado cumplimiento y ejercicio de las atribuciones y funciones que esta Ley otorga.”

Artículo 55°: Agrégase como Título X de la Ley 13.133, los siguientes artículos:

TITULO X

MINISTERIO PUBLICO

PROMOTORIAS DE LOS

CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 83.- Autorízase al Procurador General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia, a asignar a funcionarios del Ministerio Público, la función especial de defensa de los consumidores y usuarios, pudiendo a tal efecto crear Promotorías de los Consumidores y Usuarios.

ARTICULO 84.- Los funcionarios y dependencias del Ministerio Público que resulten especializados en la defensa de los consumidores y usuarios, tendrán las siguientes funciones específicas, sin perjuicio de las emergentes de las demás normas vigentes:

a) Asesoramiento y asistencia jurídica a los consumidores y usuarios.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

- b) Desarrollar de oficio o a pedido del interesado, la investigación de hechos afines 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 y 27º, 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.”

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

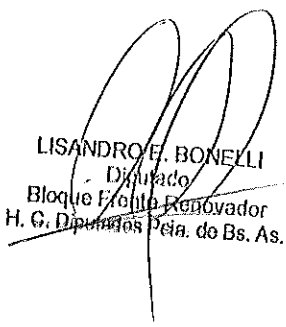
Artículo 56º: Los municipios que cuenten al momento de la entrada en vigencia de la presente con una Justicia de Faltas, y en las que la etapa resolutive no esté actualmente a cargo de un Juez de Faltas, tendrán un plazo de dos años para realizar las modificaciones necesarias. Durante este plazo, la autoridad a cargo de la etapa resolutive sólo podrá resolver el otorgamiento de indemnizaciones por daño directo y/o las medidas del artículo 71, cuando tenga especialización técnica, independencia e imparcialidad.

Una vez puesta en funcionamiento la etapa resolutive en cabeza del Juez de Faltas, los expedientes en trámite en dicha etapa pasarán inmediatamente a su jurisdicción.

Artículo 57º: Toda designación de representantes de los consumidores o usuarios actualmente ejercida en los entes públicos o privados con participación estatal mayoritaria, se extinguirá de pleno derecho al año de la publicación de la presente, excepto que dicha designación finalice antes de este plazo. Toda nueva designación deberá realizarse mediante el Consejo Consultivo generado en el artículo 11 de la presente.

Artículo 58º: Deróganse todas las Leyes, Decretos, Resoluciones y Disposiciones que se opongan a la presente.

Artículo 59º: Comuníquese al Poder Ejecutivo.


LISANDRO E. BONELLI
Diputado
Bloque Frente Renovador
H. C. Diputados Pcia. de Bs. As.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

FUNDAMENTOS

El proyecto de modificación del Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, se funda en los logros de la ley provincial desde su origen en el año 2003, sumando sobre la enorme experiencia generada en la Provincia de Buenos Aires, y en la experiencia adquirida en todas las provincias argentinas que fueron fuertemente influidas por el dictado de este código.

Nos alejamos de la visión de "micro sistema" que a veces ronda la materia, que intenta brindar una respuesta, a través de la generación de fueros de "pequeñas causas". Por el contrario, el camino elegido es el de fortalecer distintos procedimientos para el enorme abanico de causas que hoy en día son alcanzadas por relaciones de consumo y que muchas veces están lejos de ser "pequeñas causas". En la actualidad, la mayoría de las causas que tramitan en los Juzgados Civiles y Comerciales son de defensa del consumidor, por ejemplo: ejecuciones de préstamos para consumo, accidentes de tránsito (relacionados con servicios de transporte público, en vías concesionadas, relacionadas con el alcance del seguro obligatorio), incumplimiento de servicios o comercio de productos dentro de una relación de consumo (escuelas, bancos, seguros, adquisición de bienes de consumo y duraderos, prestación de servicios no profesionales, venta de inmuebles fabricados por profesionales para su venta directa y automotores), daños en una relación de consumo (accidentes en escuelas, shoppings, comercios en general, turismo, etc.), así como todos los procedimientos impugnatorios de las sanciones administrativas y las distintas acciones colectivas. Lamentablemente muchas veces estos conflictos no son enmarcados correctamente dentro del Código, dado que soslaya la existencia de esta relación de consumo, perdiendo la parte débil todas las protecciones en su favor.

Esta problemática requiere un procedimiento integral y no un mecanismo abreviado pensado para problemas menores.

Si bien la generación de un fuero para causas de defensa del consumidor surge como una necesidad clara en un mediano plazo (así como el establecimiento de un organismo administrativo autárquico con competencia en la materia), en especial por los principios protectorios que los jueces deben tener para analizar estos conflictos, este nuevo fuero implica un fuerte gasto. Las modificaciones que se realizan al Código de aplicación provincial logran fuertes mejoras al proceso judicial, sin implicar prácticamente ningún costo.

Pero no solo surge como necesario luego del tiempo transcurrido desde su dictado



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

una reforma integral al procedimiento administrativo y al proceso judicial, sino que el dictado del Código Civil y Comercial de la Nación generó la oportunidad de actualizar algunos institutos y la necesidad imperiosa de adaptar otros. En especial lo relacionado con las modificaciones al daño directo en la ley 24.240 y la inclusión de las acciones preventivas en dicho Código. La modificación al daño directo hace necesario un replanteo de la autoridad a cargo de la resolución de estos expedientes para asegurar su independencia, imparcialidad y especialidad técnica.

En líneas generales los principales cambios al Código provincial son los siguientes:

Se amplían la regulación de los procesos judiciales para contemplar los problemas procesales más comunes que quedaban sin regulación en la ley original, en especial el enmarcado del proceso dentro de la relación de consumo, mecanismos de impugnación, beneficio de justicia gratuita, y múltiples problemas que no tenían una solución legal sólida. Se incluye la regulación de las acciones preventivas del nuevo Código Civil y Comercial y se deja sin modificación, aun cuando requiere una urgente revisión y ampliación, lo relativo a las acciones colectivas, dado que hay proyectos actualmente en trámite en la legislatura provincial sobre esta temática.

En relación con la autoridad de aplicación provincial, se generan mecanismos de participación de la sociedad civil, de generación y seguimiento de los procedimientos administrativos mediante un fuerte énfasis en la estadística oficial como guía de las políticas públicas y se refuerza el rol de las organizaciones de la sociedad civil.

En cuanto al procedimiento administrativo se dan respuestas a los problemas más graves para su efectividad y la protección de los consumidores. En este sentido se activan mecanismos para viabilizar las pericias en los casos que son necesarios, se fortalecen las medidas preventivas administrativas y se acepta y asegura el procedimiento administrativo en general, dándole mayor participación a los consumidores y mejores herramientas a la hora de acudir a la administración municipal o provincial para obtener efectivas respuestas.

Se fortalecen las potestades de la autoridad de aplicación, contrapesando esto con la profesionalización y delegación en autoridades locales independientes y con especialización como son los jueces de faltas -ya presentes en más de 100 municipios de la provincia-, otorgándoles competencia en esta materia.

En particular se realizaron modificaciones en más de 50 artículos.

En el artículo 3º se incluyeron como objetivos de las políticas públicas, la protección de los intereses económicos y la participación en la fijación y control de los servicios públicos y sus tarifas. Se agregó la tutela de los consumidores hipervulnerables, y



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

fomento a las políticas de consumo sustentable. También se incluyó la cada vez más necesaria protección del sobreendeudamiento de los consumidores. Todas estas incorporaciones se realizaron observando las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (versión ampliada de 1999).

Siguiendo esta temática, se incluyen en el artículo 10° -referido al control sobre los servicios públicos- los servicios públicos municipales, y la obligación de la audiencia pública previa para la modificación de las tarifas, así como la participación efectiva de los consumidores en los organismos de control.

En el artículo 11° se potenció la participación de los consumidores, para asegurar el acceso con igual capacidad de voz y voto que los demás integrantes de los directorios de los distintos organismos. Se consideró necesario potenciar esta figura de jerarquía constitucional (art. 42° de la C.N.), dada la falta de eficacia que el mecanismo actual de participación ha tenido para evitar la conflictividad en lo relativo a los servicios públicos (desde la calidad y alcance de los mismos hasta las tarifas). Se asegura el poder de control y decisión de los elegidos para cumplir su función, mientras que se transparenta su elección y se fuerza al rendimiento de cuentas sobre la tarea desplegada.

Una materia pendiente en la provincia es la efectiva implementación en las curriculas de todos los niveles, de la educación del consumidor. Dentro de esta temática se incluyó la educación en temas financieros para prevenir activamente el sobreendeudamiento, y fomentar el consumo sustentable.

En la actualidad la información precisa sobre la situación de los procesos de protección de los consumidores (qué se denuncia, a quién, dónde, por qué, qué resultados se obtienen y en cuánto tiempo) está en casi todos los casos ausente. Algunos pocos municipios publican información estadística local y en casi ningún caso incluyen información sobre la eficacia del procedimiento. El artículo 16° bis y ter se apoya fuertemente, en la necesidad de obtener la enorme cantidad de información disponible en las decenas de miles de expedientes de defensa del consumidor que se tramitan anualmente en la Provincia de Buenos Aires, para mejorar los procedimientos y direccionar la política pública sobre bases sólidas.

La información antes mencionada debe ser compendiada para poder tener una visión clara de la problemática provincial, así como de las necesidades de acción por parte de las autoridades de aplicación, tanto en materia de política pública, legislación, como campañas de concientización y la actuación de oficio cuando los problemas se vuelven recurrentes. Esto permitirá también aplicar políticas de acuerdos de metas específicas con



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

los proveedores que reinciden en infracciones a la norma. La generación de esta información habilitará la generación de alertas tempranas a todos los actores del sistema, así como una sana competencia por parte de los proveedores, en vista de mejorar sus indicadores públicos.

Para lograr mayor eficacia de algunos derechos básicos, se incorporó al artículo 18° la obligación de informar dos situaciones: la posibilidad -usualmente desconocida por los consumidores y comúnmente negada por los proveedores- de realizar los cambios o devolver el producto defectuoso y recibir el importe pagado o incluso exigir el cumplimiento forzoso de la obligación; además, la obligación de tener disponible el libro de quejas en todos los casos, obligación que sólo existe para los servicios públicos y que distintos proyectos de ley actualmente en trámite incorporan para todos los servicios.

En relación a las organizaciones no gubernamentales, dado la efectividad de su tarea y las limitaciones que éstas portan para su mantenimiento (el artículo 57° de la ley 24.240 asegura su imparcialidad al prohibirles la participación en política, la publicidad y todo tipo de aportes de los proveedores), se fortaleció la obligación del estado, mediante la aclaración de que el fomento debe ser tanto para su formación como para su funcionamiento, así como el apoyo de estas instituciones mediante su soporte económico directo. También se reforzó la participación, haciéndolos parte necesaria en las leyes en las que intervenga la autoridad de aplicación provincial. Finalmente, se generó en el ámbito provincial -reforzando un modelo similar al que existe en la órbita nacional mediante la Resolución 616/98 de la Secretaría de Comercio de la Nación- un consejo consultivo mediante el cual las asociaciones, junto a la autoridad de aplicación, podrán proponer políticas y legislación, participar de las políticas públicas provinciales en la materia, y transparentar la selección de los representantes de los consumidores.

En cuanto a los procedimientos judiciales se proponen múltiples mecanismos para asegurar la efectividad de la protección del consumidor, empoderando a la parte débil de la relación de consumo para equilibrar la situación procesal de cada parte. Seguimos así la doctrina legal de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires que resolvió que *“(e)n el marco de una situación objetiva de desigualdad como son las relaciones de consumo, se hace necesario fortalecer la posición del más débil, para de ese modo restablecer la igualdad que es garantía constitucional. Dicho fortalecimiento se exhibe con nitidez desde la perspectiva procesal. En ese terreno, la ley 24.240 con su modificatoria 26.361 contiene fecundas alteraciones al régimen común, que tienen su explicación a la luz del principio de igualdad procesal, natural exteriorización en el campo procesal del*



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

principio general de igualdad ante la ley consagrado por el art. 16 de la Constitución nacional” (Crédito para todos S.A. contra Estanga, Pablo Marcelo. Cobro ejecutivo” , SCBA LP C 117245 S 03/09/2014).

En esta línea, se realizan múltiples modificaciones para evitar una práctica común por la que, aún hoy en día, las causas de derecho del consumidor tramiten conforme otras reglas y omitan las garantías que el Código provincial otorga (especialmente en materia del beneficio de litigar sin gastos, el tipo de proceso que corresponde utilizar, así como lo relativo a las vistas al ministerio público fiscal). Para corregir esto, el artículo 23º aclara que deben aplicarse las regulaciones del Código provincial de implementación de los derechos del consumidor, así como centralmente sus principios protectorios sin importar el fuero provincial en donde el proceso tramita.

Para esclarecer múltiples problemas procesales que se dan en la práctica judicial, el artículo 23º bis expande algunos requisitos prácticos a la hora de interponer una demanda (similares a los establecidos en los artículos 26º y 27º de la Ley 11.653). El primer requisito es el que permite al juez evaluar la aplicación del sistema protectorio del consumidor, esto es, los hechos y el derecho que fundamenten la existencia de una relación de consumo. Esta fundamentación, si bien es algo básico, en muchísimos casos es omitido por los litigantes, aun cuando es la puerta de ingreso al sistema y en algunas situaciones puntuales, sigue siendo motivo de discusión (consumidor empresario, relaciones de consumo en donde el proveedor es el estado, etc.).

Otro requisito que se aclara es la necesidad de optar por un trámite distinto al otorgado para la protección del consumidor. En la práctica continúa siendo motivo de discusión por los jueces -a pesar del texto del artículo 53º de la Ley 24.240 y 23º de la Ley 13.133-, la exclusividad de la potestad de las partes para elegir el tipo de trámite. Por otro lado, dada la posible dificultad de recurrir los despachos relativos a materias exclusivamente de trámite, en la mayoría de los casos estas situaciones son consentidas por los consumidores. Para resguardar la posibilidad del dictado -en contra de la voluntad del consumidor- de un trámite distinto al sumarísimo, la ley le requiere que haga expresamente una elección por un trámite distinto y obliga al juzgado interviniente a dictar el trámite abreviado, salvo la petición del consumidor.

Se establece también la obligación del consumidor, a la hora de solicitar el daño punitivo, de acercar al juzgado los medios que permitan evaluarlo en el caso, haciendo una expresa remisión a la forma de cuantificación del artículo 77º de la propia ley. Esta información no implica que los juzgadores no pueden tomar otros mecanismos para arribar



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

a un monto determinado, sino que se limita a ofrecer las herramientas necesarias para elegir la aplicación de la sanción punitiva y llegar a una cuantificación adecuada en el caso.

También se regula la primera providencia, para delimitar en una única ocasión la existencia de una relación de consumo o no, y dar lugar en ese caso a todos los institutos protectorios que ello conlleva. Se permite, por todo lo dicho, expresamente la recurribilidad de este auto.

Se aclara también, que la oposición del proveedor a la existencia de una relación de consumo, es una defensa de fondo, eligiéndose en consecuencia que ante la resolución del juzgado que reconoce dicha relación, las protecciones procesales otorgadas sigan en pie hasta la sentencia de fondo.

Por otro lado, ante la situación -también usual- de que los proveedores al presentarse a juicio soliciten el trámite más largo posible con ánimo de dilatar la resolución, y ya que muchas veces se asigna el trámite sin tomar en cuenta las características del proceso puntual, se resuelve que el juez no pueda apartarse de lo ya dispuesto por omisión de elección del consumidor, más que por una resolución con una fundamentación detallada y con estrecha relación con el proceso puntual en trámite.

Una de las funciones centrales del proceso protectorio del consumidor es la prevención. El nuevo Código Civil y Comercial institucionalizó las medidas preventivas, eliminando algunos límites que en muchos casos volvían a las medidas cautelares en herramientas poco efectivas (como por ejemplo la superposición del objeto de la petición cautelar con el de la demanda principal). Este instituto, que todavía no tiene recepción en el ordenamiento procesal provincial, es regulado aquí para permitir su efectivo despliegue tanto de forma autónoma como accesoria a un proceso principal.

Dentro de las previsiones que se incorporan al código de implementación provincial se da solución al problema que se da en las acciones colectivas cuando estamos antes situaciones de una impostergable urgencia, y cómo asegurar la participación de los terceros afectados por estos procesos. Se establece la posibilidad del juez de postergar las medidas de publicidad ante un pedido preventivo o cautelar, para un momento posterior al del dictado de la medida para mantener la celeridad necesaria sin afectar los derechos de los terceros. Se detalla la posibilidad del dictado de oficio de estas medidas y la posibilidad de posponer el contradictorio únicamente con el objeto de asegurar su eficacia. Esta última diferencia con las medidas cautelares nace del carácter de permanencia que estas medidas preventivas (usualmente innovativas y de dar o hacer) tienen, como un contrapeso con la enorme flexibilidad de las mismas (flexibilidad de la evaluación, ausencia de caución, etc.).



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Se fija también un mínimo de fundamentación para el caso del otorgamiento de los daños punitivos, nuevamente atando la evaluación a los extremos ya existentes en el artículo 77º, permitiéndose igualmente la posibilidad de tomar en cuenta otros extremos.

El artículo 24º bis incorpora la doctrina legal establecida por la Suprema Corte con respecto a la carga dinámica de la prueba y los roles que cada parte tienen a este respecto. Ha dicho la corte que "(...) *en donde esté en juego una relación de consumo rige lo que se denomina en materia probatoria "cargas dinámicas". En esos términos, "corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. De nada sirven las negativas genéricas y/o particulares que muchas veces forman parte de la práctica judicial, motivadas en el viejo aforismo de que quien alega debe probar. Por el contrario, estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor"* (SCBA 117.760, "G., A. C. contra 'Pasema S.A.' y otros. Daños y perjuicios").

Siguiendo estos parámetros, se trae al proceso judicial una presunción en cuanto a los hechos, que ya existía en el procedimiento administrativo del Código (artículo 72º). Con estos principios en mente, se incorpora también una presunción fuerte en el caso de que el proveedor ignore los reclamos de los consumidores realizados por medios fehacientes (usualmente telegrama colacionado o carta documento), o incluso por medio de la autoridad de aplicación.

Otro punto central de la instancia judicial es el relativo al beneficio de justicia gratuita. Esta garantía básica de acceso a la justicia que en Provincia de Buenos Aires cuenta con una regulación y principios particulares, se ha demostrado ineficaz para generar los resultados propuestos, siendo directamente omitida su aplicación en favor de la norma de la Ley 24.240 (en muchos casos interpretando la misma de manera desfavorable). Para dar una solución definitiva a este grave problema, se aclara con detalle el alcance de este beneficio, para abarcar a todos los gastos del proceso, incluyendo las costas y los honorarios profesionales. Se incorpora también la eximición de brindar caución personal o real en los casos de medidas preventivas y cautelares.

En cuanto a los legitimados, se aclaran dos casos para evitar todo tipo de malentendidos y permitir el despliegue que a estos organismos les compete en la fuerte



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

protección de los consumidores: se habilita a accionar colectivamente al Ministerio Público y al Defensor del Pueblo. Se modifica también el inciso que habilitaba a las Oficinas municipales (conforme la modificación de la Ley 14.640), para habilitar este rol también en cabeza de la autoridad de aplicación provincial.

En aras de aumentar la participación de la población y de los actores sociales en los procesos protectorios de orden público como los regulados por esta ley, se reglamenta un mayor acceso para los *amicus curiae*. Se da así una herramienta fuerte de protección para todos los interesados (organizaciones civiles, organismos públicos, universidades, etc.). Siguiendo los lineamientos otorgados para los procesos en general en la Ley 14.736, y tomando particularmente en cuenta al orden público detrás de estos procesos y por ende el interés social que en consecuencia todos ellos portan, se amplían las oportunidades de protección, al dar acceso a esta herramienta en todas las instancias y se flexibilizan algunos requisitos (como la inscripción previa en un registro o la elección del tribunal de los casos que ameritan esta figura).

Uno de los organismos llamados a tener un rol central en la protección del orden público de este derecho protectorio, es el Ministerio Público. Para fortalecerlo, se re instituyen los artículos 83° y 84° de la ley original. También, en el artículo 27° se reglamenta con detalle la garantía de protección que implican las vistas al Ministerio Público. Esta regulación se establece con la finalidad de evitar toda posibilidad de omisión de estas vistas (y las posibles anulaciones que ello podría conllevar), evitando volver estos procesos -pensados para ser resueltos de forma rápida y prioritaria- (situación que se da cuando los juzgados otorgan vistas de multitud de resoluciones) más lento que uno ordinario (pensado para una situación menos prioritaria). Para lograr estos fines, se establecen con precisión los momentos más importantes para correr vista al Ministerio Público Fiscal, dejando abierta la posibilidad de dar vista en otros casos, cuando por auto fundado considere que hay una posible afectación al orden público.

Se regula también un plazo procesal para evacuar las vistas con la finalidad de dinamizar el proceso, y permitir así que las partes pueda reclamar ante excesivas dilaciones. Finalmente se modifica la solución otorgada cuando los actores colectivos abandonen el proceso -o sean excluidos por algún motivo-, instaurando un paso previa a la intervención del Ministerio Público, con la finalidad de permitir la participación de otros legitimados.

Para darle mejor operatividad a una protección poco utilizada en la actualidad, como es el depósito previo al recurso de la sentencia final de grado, se establece la liquidación de oficio por parte del juzgado de primera instancia de la suma a depositar, al



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

momento de otorgar la apelación.

Otro mecanismo para mejorar los tiempos de resolución es el incorporado en el artículo 33° bis. En la actualidad, aun cuando el consumidor hubiera realizado multitud de reclamos informales, concurrido a un ente de control e incluso realizado audiencias de conciliación ante la autoridad de aplicación municipal o provincial -todo esto sin obtener respuestas satisfactorias- debe obligatoriamente concurrir a una audiencia de mediación prejudicial. Esta situación, amén de los gastos que genera, implica aumentar todavía más el tiempo de solución del conflicto. Se establece entonces, en los casos en los que se hubiera realizado una conciliación ante la autoridad de aplicación de la ley y se hubiera cerrado la instancia sin arribar a un acuerdo, la posibilidad de omitir la instancia de mediación prejudicial, sirviendo el acta de clausura de esta etapa como constancia suficiente para iniciar el proceso judicial.

Finalmente, otra garantía que se establece para facilitar el acceso a la justicia, es la posibilidad de iniciar los procesos judiciales en el domicilio de la parte más débil. En el artículo 30° ter incorporan criterios jurisprudenciales mayoritarios en la materia, brindando soluciones para el caso de acciones iniciadas por o contra el consumidor (usualmente procesos ejecutivos), tomando como base lo regulado por el artículo 2654 del Código Civil y Comercial de la Nación. Se incorpora también la solución actualmente vigente en materia de procesos colectivos en relación a la competencia de los juzgados provinciales y el alcance de los mismos (por ejemplo en CSJN *“Unión de Usuarios y Consumidores el Banco Provincia de Neuquén S.A. s/ ordinario”* L. XLVII o *“Consumidores Nicoleños y otro c/ Electrónica Megatone S.A. y otros s/repeticón de sumas de dinero”* Competencia N° 341.XLIX, o Cámara Federal de La Plata Sala I *“CODEC c/ TELEFONICA DE ARGENTINA SA s/LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”* N° FLP 59112/2014/CA1, o en la propia justicia provincial la Cámara Segunda de Apelaciones en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial San Nicolás, Provincia de Buenos Aires en *“Consumidores Nicoleños y otro/a c/ Electrónica Megatone S.A. y otros – Repeticón de sumas de dinero”* Expediente N° 102.863).

Sumado a todo lo ya expuesto, se ha introducido como herramienta fundamental para operativizar los derechos de los consumidores, la posibilidad de acceder a la asistencia letrada de profesionales que actuarán de manera gratuita. Para lograr resultados efectivos -y virtualmente sin costo para el erario provincial (motivo que ha dificultado fuertemente hasta la actualidad a la eficacia de lo establecido en el artículo 33° original)-, se trae un instituto ya establecido para los trabajadores mediante la Ley N° 12.749. Se establece así un



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

sistema de patrocinio gratuito implementado por medio de un listado controlado por los Colegios de Abogados Departamentales locales, adaptando en la materia lo relativo a honorarios para asegurar la gratuidad.

En relación a las potestades de la autoridad de aplicación provincial, se otorga la facultad de solicitar los contratos de adhesión utilizados en la Provincia (facultad hasta hoy en manos de la autoridad de aplicación nacional). Con este simple mecanismo, se puede mejorar la prevención, evitando la incorporación de cláusulas abusivas, así como limitando las ya conocidas en los contratos actuales.

En el artículo 37º, se establecen las bases centrales del trámite administrativo ante la autoridad provincial y municipal. Se amplían y detallan los medios de denuncia, se establece la estructura general (dos etapas una dependiente del ejecutivo y otra dependiente de la justicia de faltas, con la opción de dejar esta última en manos de otro funcionario con algunos límites). En relación a la conciliación, se establece un tiempo límite para la imputación, dado que la experiencia ha demostrado que este momento es uno de los que más demoras trae, derivando en muchos casos en actuaciones judiciales para intimar a la administración a actuar (un detalle con información estadística de estos problemas puede verse en el trabajo de ALEJANDRO PEREZ HAZAÑA "*Defensa del consumidor, una lectura crítica desde la estadística*" publicado en La Ley DJ 12/02/2014, 1; Cita On-line AR/DOC/4390/2013). En relación con la etapa resolutoria, se aclaran algunas situaciones que en la práctica son resueltas de forma disímiles por las distintas autoridades de aplicación municipal, en particular quien debe homologar los acuerdos o resolver los planteos de nulidad o incompetencia o incluso dictar las medidas preventivas del artículo 71º.

El artículo 37º bis da una robusta solución a lo antes dicho, al aclarar los extremos que deben cumplirse para finalizar un expediente de esta naturaleza y los resguardos a la hora de permitir el archivo de un expediente en el que está en juego el orden público (similar a lo regulado con respecto a los expedientes de seguridad social en el artículo 127º de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia de Buenos Aires). La falta de una regulación especial sobre esta materia ha derivado, en algunos casos, a una posición pasiva por parte de la autoridad de aplicación y el archivo de los expedientes en los que se constata una infracción a la legislación consumeril, ante el mero abandono del denunciante, claudicando del ejercicio del poder de policía en beneficio de toda la comunidad.

Para otorgar más flexibilidad a las actuaciones de oficio, se aclara la posibilidad de iniciar estos expedientes no solo con un acta de constatación o de infracción, sino también



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

cuando la autoridad de aplicación tenga conocimiento de una infracción por cualquier medio.

Una situación que ha generado problemas en la práctica, es la falta de constitución de domicilio del proveedor. El artículo 42° resuelve que la falta de presentación de un proveedor al que se le hubiera realizado un acta, implicará tenerlo por no presentado y automáticamente notificado en los estrados de la repartición de todas las notificaciones, salvo que se presente luego a constituir domicilio en el radio de la autoridad de aplicación.

Reflejando la práctica imperante en muchas de las oficinas de atención al consumidor, se actualizan en el artículo 45° los medios de recepción de denuncias para incluir los realizados por medios electrónicos, así como también se aclara el contenido de las denuncias para facilitar la tarea de la autoridad de aplicación. Se incluyen también previsiones expresas para el caso de solicitud de daño directo, dado que se ha demostrado -en la práctica- que resulta complicado estimar los montos a otorgar por este concepto por falta de información. También se adiciona la posibilidad de continuar aportando pruebas al expediente hasta el momento de apertura a prueba, siguiendo la línea de mayor participación de los consumidores en el procedimiento. Se da respuesta también en este artículo a un problema común en muchos expedientes, permitiendo expresamente a la autoridad de aplicación suplir la información faltante en la denuncia, así como convocar a los responsables aún cuando no se los hubiera incluido en la denuncia original, en ejercicio del poder de policía y una más vigorosa actuación de oficio.

Dando mayor participación al consumidor en el procedimiento, se permite expresamente la declinación de la instancia conciliatoria al mismo. Esta necesidad surge de diversas cuestiones que en la práctica se han solucionado aún en contra de la norma. Los dos principales son, por un lado, la habilitación de la posibilidad de denuncias simples por parte de los consumidores, en las cuales no hay posibilidad de "conciliación" ya que el interés del consumidor es proteger la legalidad en forma pura y ayudar al cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas en la materia. Por otro lado, una cuestión que sucede en algunos casos y habilita omitir la instancia, es la fatiga a la que muchas veces llegan los consumidores luego de decenas de reclamos al proveedor en persona por teléfono y carta, ante la autoridad administrativa. En esta instancia muchas veces se afecta el trato digno al obligar al consumidor a soportar nuevamente otra instancia de diálogo con un proveedor que ha demostrado un total desinterés en el reclamo, más aún cuando este proveedor puede ofrecer una respuesta por medios escritos en cualquier momento hasta la clausura de la etapa probatoria.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Se aclara también un planteo que se mantiene luego de años de funcionamiento del sistema, que es el pedido de nulidad del procedimiento por la convocatoria a más de una audiencia conciliatoria por parte de la autoridad de aplicación. Conjuntamente con el planteo se escucha el reclamo ante la sanción por incomparecencia a la segunda o posterior audiencia. Para solucionar esta situación se deja en manos de la autoridad de aplicación la fijación de las audiencias necesarias. Otro extremo que genera problemas en la práctica es el rol de la autoridad de aplicación en estas audiencias. Para zanjar la discusión y cumplir los objetivos del sistema (principalmente el respeto al orden público y las políticas públicas así como también la protección del consumidor individual) se aclara que el rol de la autoridad de aplicación no es neutral sino de protección y asesoramiento al consumidor, que en la inmensa mayoría de los casos no concurre a esta audiencia con patrocinio letrado y no conoce el funcionamiento del sistema, mientras que por parte de los proveedores es la regla contar con abogados que concurren a las audiencias y conocen el funcionamiento. Finalmente se establece una solución a un problema operativo que en muchos casos se da cuando de la audiencia, o del análisis del expediente que usualmente se da al momento de la audiencia de conciliación surge un pedido de medida preventiva de las permitidas en el artículo 71°. Al respecto, dada la necesidad de evitar los daños que estas medidas implican, se habilita la remisión a la autoridad a cargo de la evaluación y dictado de estas medidas de forma inmediata y la suspensión de la instancia conciliatoria, que reanudará luego de lograr la respuesta preventiva o cuando la autoridad resolutoria considere necesario.

Por su parte el artículo 46° bis incorpora una solución expresa a un problema que aún hoy en día se continúa repitiendo en la distintas oficinas de protección del consumidor de la provincia: el reenvío de las denuncias por servicios público por parte de las autoridades de aplicación o de servicios de interés público con entes de control sectoriales (por ejemplo seguros o bancos). Este problema, que fue zanjado definitivamente en el 2008 por la reforma de la 26.361 en su artículo 25° que incluyó expresamente que "*(l)os usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley*". Aun así, en la actualidad muchos entes de control niegan esta facultad, así como las empresas prestatarias de los servicios. Incluso es posible encontrar autoridades de aplicación que derivan estos reclamos a dichos entes de control. Para proteger la facultad del consumidor de elegir el medio de su reclamo y proteger las facultades de las autoridades de aplicación de la provincia y los municipios se establece la prohibición de todo tipo de rechazo de estos reclamos, dejando abierta la posibilidad al rechazo únicamente mediante una resolución fundada (por ejemplo



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

por estar el reclamo relacionado con facultades privativas de dichos entes de control como por ejemplo el control general del servicio y no con problemas comerciales o de prestación del servicio) y remisión directa al ente de control.

Dando mayor claridad sobre la función de la etapa conciliatoria y la posterior homologación de los acuerdos a los que se arriban en dicha instancia, el artículo 47° se modifica para aclarar la autoridad a cargo de la homologación y la posibilidad expresa de rechazar dicho acuerdo. Surge la necesidad de profundizar esta regulación, dado que en muchas ocasiones se da una aceptación sin estudio por parte de la autoridad de aplicación de estos acuerdos. Dada esta práctica, ha sucedido en muchas ocasiones la existencia de acuerdos homologatorios que son directamente perjudiciales para el consumidor (por ejemplo acuerdos que consolidan deudas nullos por no cumplir los requisitos mínimos del artículo 36° de la LDC o que incluso comprometen al consumidor a adquirir otros productos o servicios). En estos casos, los acuerdos acaban siendo una violación al orden público y una claudicación al poder de policía de la autoridad. Para evitar esto, se requiere que la autoridad con mayor autonomía y especificidad resuelva estos acuerdos y se permite expresamente la iniciación de actuaciones de oficio en base a los hechos detectados en el trámite de expedientes que pueden encontrar una solución individual, pero que de no ser atacadas implicarían en la práctica la continuación del perjuicio para toda la comunidad.

En esta inteligencia, y para evitar la especulación que muchas veces se da por parte de los proveedores de esperar a la clausura de la etapa probatoria para ofrecer una respuesta al consumidor, se prohíbe en el artículo 59°, la homologación de acuerdos pasado el cierre de dicha etapa.

Se mejora el mecanismo de sanción por incomparecencia del artículo 48, al establecer que esta sanción corresponde únicamente para la ausencia del proveedor denunciado, y estableciendo también que estos expedientes se tramitarán por separado. Esto último surge de la práctica relevada en muchas oficinas de protección de los consumidores de remitir los expedientes ante estas inasistencias, deteniendo la resolución de las demás peticiones únicamente para sancionar la inasistencia.

Un problema histórico del sistema que se resuelve en la reforma es el de la eficacia de los acuerdos homologatorios. La ley original no brindaba ninguna solución a esta pregunta, dejando al consumidor únicamente con un documento sin valor real o con la posibilidad de buscar una sanción por el mero incumplimiento, sanción que tampoco le brindaría una respuesta a su derecho reconocido. Muchas veces estos problemas han derivado en litigios judiciales llegada a esta instancia, aumentando el tiempo de resolución



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

del conflicto, quitando confianza en el sistema y aumentando los problemas y gastos del consumidor.

Para solucionar definitivamente este problema, se trae un mecanismo contemplado en el procedimiento administrativo laboral provincial (artículo 53° de la Ley 11.653), similar al establecido en la legislación nacional (artículo 18° ley 26.993). Se habilita así una solución veloz a el incumplimiento de un acuerdo arribado ante la autoridad de aplicación y homologado por esta. Se prevé, en esa línea, un proceso de ejecución ante la justicia civil y comercial con la simple copia del acuerdo homologado y testimonio del acta de homologación para cualquier obligación que se hubiera contraído. Específicamente, cuando la obligación sean créditos líquidos y exigibles, se prevé una acción ejecutiva directa para demandar el cobro, dando la solución más veloz del sistema.

Siguiendo la solución brindada en el caso del artículo 42°, se establece para las denuncias el mismo mecanismo.

Dando respuesta a un problema que se da en casos de denuncias complejas que requieren la producción de pruebas, se amplía el artículo 52° para contemplar la posibilidad de ambas partes de ofrecer la prueba que crean corresponder y se regula lo relativo a la designación del perito ofrecido. Dando solución a los problemas que este tipo de reclamos generan, el artículo 57° brinda una solución para la falta de las herramientas técnica necesarias para arribar a las respuestas necesarias para dilucidar la problemática y la eventual sanción. Este tipo de conflictos terminan en la mayoría de los casos, dada la reticencia de los proveedores de aportar pruebas o facilitar la tarea, así como por la falta de recursos de las oficinas municipales, resolviendo mediante las fuertes presunciones en materia probatoria que el artículo 72° de la ley. Para dar respuesta en aquellos casos en los que la mera presunción no permite brindarla (por ejemplo cuando es necesario determinar el alcance del daño correctamente, tanto para cuantificar la sanción o para dictar el daño directo), se otorga a la autoridad de aplicación, la utilización gratuita de la Dirección General de Asesoría Pericial del Poder Judicial, dando seguridad a la pericia y optimizando los recursos públicos. Para mantener los recursos disponibles (conforme artículo 125° ley 5827), se regulan los mecanismos de regulación de los honorarios y costas por el trabajo pericial realizado por la Asesoría Pericial.

Una herramienta central para prevenir los daños a los consumidores, tanto desde un aspecto particular como colectivo es el de las medidas preventivas. Para darle mayor operatividad y solucionar conflictos interpretativos que se han generado en el fuero contencioso con respecto a su exigibilidad (por ejemplo lo resuelto por la Cámara



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Contencioso Administrativa en el Expte. N°21447 - "AGUAS BONAERENSES S.A.C/ MUNICIPALIDAD DE LA PLATA y otro/a S/PRETENSION ANULATORIA - OTROS JUICIOS" y en el Expte. N° 5775 CCALP "FEDERACION ENTIDADES COMB. PCIA BS ASC/ MUNICIPALIDAD DE LA PLATA S/ PRETENSION RESTABLECIMIENTO O RECONOC. DE DERECHOS") en que podrían haber limitado los beneficios de su dictado y alterado su naturaleza, el artículo 60° se modifica para realizar una serie de aclaraciones e incorporar mecanismos probados para brindar eficacia en la respuesta. Se establece el mecanismo de impugnación del artículo 71° modificado para evitar todo tipo de suspensión, dando por primera vez una regulación sobre este punto en la provincia (similar solución existe actualmente la Ley 1480 de Formosa; la Ley 4139 de Río Negro, la ley 757/02 de Ciudad de Buenos Aires).

En especial, para forzar el cumplimiento de las medidas dictadas por el juzgado en resguardo del consumidor denunciante o de la comunidad, se establece un mecanismo de sanciones conminatorias administrativas (siguiendo como ejemplo el artículo 276° de la Ley 5589 de Córdoba y el artículo 7° del REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROVERSIAS Y SANCIONES del Ente Único regulador de los servicios públicos -Res. 28/01 conf. LEY N° 210/99-). Este tipo de sanciones se han demostrado como el único mecanismo eficaz para lograr el cumplimiento de las medidas, dado que lamentablemente, la experiencia desde el dictado de la ley 13.133 ha demostrado que en muchos casos las medidas preventivas urgentes no son cumplidas por los proveedores, dada la falta de posibilidad de forzar el cumplimiento por la autoridad local, y la falta de prosecución de las sanciones penales que pueden derivar del incumplimiento por parte de los fiscales penales que las tramitan. Se asegura con este mecanismos el cumplimiento, acorde con la gravedad y la urgencia, estableciendo que dichas astreintes corresponderan al denunciante -cuando la medida incumplida dictada se hubiera dictado en su beneficio- o a la administración -cuando la medida incumplida se hubiera dictado en favor del bien común del colectivo de consumidores-. Se establece finalmente el mecanismo de ejecución de estas medidas, mediante la derivación a lo ya establecido en el artículo 48 bis y 64 de la ley.

Dada la incorporación de las medidas preventivas en el código civil y comercial de la nación (artículos 1710° y siguientes) se precisa y homogeneiza lo regulado tanto para sede judicial como administrativa, aclarando el alcance de estas medidas y sus requisitos. Se incluye también la posibilidad del dictado de estas medidas al momento de la sanción final, cuando sea necesario para proteger al consumidor de forma permanente y no accesoria al procesos, dando una solución efectiva y definitiva al conflicto.



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

En relación con las sanciones se realizan algunas modificaciones para evitar conflictos interpretativos y brindar respuestas no regulados actualmente.

En relación con las multas, un problema original de la ley 13.133, fue el de regular, redundantemente, sanciones locales copiando literalmente lo establecido en el artículo 47° de la Ley 24.240 de aquel momento. Esto no solo es difícil de aceptar -dado que las sanciones corresponden sólo pueden ser establecidas por la nación y son únicamente aplicadas por el código provincial por delegación de la nación-, sino que por la deficiencia de esta técnica legislativa, el monto de la sanción permaneció inalterado, aun cuando en el 2008 el mismo se modificó dicho monto considerablemente. Para evitar este problema a futuro y estandarizar lo que en la práctica ya sucede a la hora de aplicar estas sanciones, se elimina la regulación local, derivando directamente a la regulación nacional.

También se da una solución a un problema repetido: la enorme demora de la justicia para resolver la legalidad de las sanciones impuestas. Esto se da por varios motivos, principalmente por la suspensión que en la práctica se está dando a la hora de impugnar la sanción por parte de las empresas, en la mayoría de los casos implicando esto el abandono de la acción y consiguientemente la falta de eficacia de todo el trabajo previo realizado. Aun en los casos en que la acción es impulsada por el proveedor sancionado o por la autoridad de aplicación, la resolución (en la inmensa mayoría de los casos convalidante de la sanción aplicada), demora años. Esto hace que debido a la inflación, el monto disuasorio que la sanción intenta tener, se pierda. Para evitar esto, el artículo 63° se modifica para incluir una tasa de interés que mantenga el monto real de la sanción, y desincentive el litigio injustificado por parte de los proveedores.

Otro mecanismo establecido para evitar el abandono de los proveedores una vez suspendido el efecto de la sanción, es la adaptación a este derecho protectorio de la figura de la caducidad de instancia en estos procesos sancionatorios. A esos efectos la regulación se aleja de lo estipulado por el código procesal civil y comercial (pensado para litigios de otro fuero y en situaciones de igualdad alejadas a un derecho protectorio), regulando la caducidad de oficio o a petición de parte y sin traslado previo (conforme el artículo 316 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

Sobre los medios de publicación de las sanciones, se detallan algunos extremos que en la práctica han sido conflictivos. Uno de ellos es la forma de la publicación, situación que en la práctica deriva en que los proveedores tiendan a realizarla de la manera que menos informe a los consumidores o afecte su imagen comercial, justamente los motivos que llevaron a establecer esta obligación. Para evitar este abuso de derechos, se fija la



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

posibilidad de regular la forma de la publicación, así como determinar el diario en donde debe publicarse. Así mismo, se incluye la posibilidad de elegir otro medio cuando la actividad sea realizada en distintas jurisdicciones, y se incluye la opción por parte de la autoridad de aplicación de eximir de la publicación en casos en donde la sanción fuera de apercibimiento.

Finalmente, se modifica el artículo 81° de la ley para adaptarlo a lo ya establecido en el cuerpo de la ley, dejando en particular abierta la opción de las municipalidades -únicamente en el caso en que no cuenten con justicia de faltas- de establecer otros funcionarios para que tengan a su cargo la etapa resolutoria, pero realizando la aclaración de que estos deben cumplir con los requisitos ya estipulados, o se verán impedidos de dictar indemnizaciones de daño directo y/o las medidas del artículo 71°.

En relación a la autoridad provincial se incluye la obligación de hacer públicas las resoluciones de los plenarios de las autoridades de aplicación provincial, para darle publicidad y eficacia a lo que se resuelve por dicho medio. En la actualidad las resoluciones de los plenarios -que deberían servir para homogeneizar los criterios de resolución en toda la provincia- no son públicos ni de fácil acceso por dichas autoridades, dificultando ampliamente su aplicación. Se pone en cabeza de la autoridad provincial lo estipulado en relación con la estadística, dado que es necesario unificar toda la información para recabar información relevante y de consulta por todos los actores provinciales, así como arribar a acuerdos de mejoramiento de escala provincial. Por último, se pone en cabeza de la autoridad provincial la convocatoria del consejo consultivo de asociaciones.

Se restituye el capítulo X original de la ley para darle al Ministerio Público el lugar preponderante que le corresponde en la protección del orden público de los consumidores.

Como último punto de la ley de reforma se incluyen 2 cláusulas transitorias relacionadas con los expedientes en trámite. En la primera se da un plazo de dos años para pasar las competencias a la justicia de faltas provincial, estableciendo la suspensión de las potestades para dictar el daño directo y las medidas preventivas del artículo 71° cuando no se cumplan los requisitos legales en la actualidad. La segunda establece un plazo de caducidad del mandato de todos los representantes de los consumidores que no se hubieran elegido por el mecanismo del artículo 22 bis de la ley, para permitir una elección transparente y pública de las personas que deben cuidar de los derechos de los consumidores ante los distintos entes públicos o participación estatal que pudieran afectarlos (usualmente los entes de control).



Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Por todos los motivos expuestos, solicito a mis pares que me acompañen en la aprobación de este proyecto de ley.

LISANDRO E. BONELLI
Diputado
Bloque Frente Renovador
H. C. Diputados Prov. de Bs. As.