



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 4095 122 - 23



150° Período Legislativo
Año de la soberanía nacional sobre las Islas Malvinas, las
Georgias del Sur y Sándwich del Sur y de la defensa y el
cuidado de las niñeces, adolescencias y juventudes.

PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY

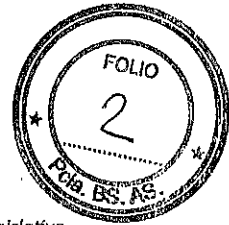
ARTÍCULO 1°: Modifícase el artículo 26 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente forma:

"Artículo 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) La autoridad de aplicación de la Provincia de Buenos Aires y las autoridades de aplicación municipales.**
- d) El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires"**

ARTÍCULO 2°: Modifícase el artículo 37 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente forma:

"Artículo 37.- Las actuaciones correspondientes a la Ley 24.240 y esta ley, podrán iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor o usuario, sin perjuicio de quienes resulten legitimados por aplicación del artículo 26.



A los fines de favorecer su accesibilidad y celeridad, el procedimiento administrativo podrá valerse de todo tipo de medios digitales o electrónicos que resulten conducentes para la tramitación de los expedientes."

ARTÍCULO 3°: Modifícase el artículo 45 de la Ley 13.133, el que quedará redactado del siguiente modo:

"Artículo 45.- La iniciación del sumario por denuncia, podrá formalizarse por escrito o verbalmente. En ambos casos se acompañarán las pruebas y se dejará constancia de los datos de identidad y el domicilio real. Al realizar su denuncia se informará al/la consumidor/a la posibilidad de constituir un domicilio mediante el uso de su correo electrónico. Asimismo, se requerirá al proveedor que constituya domicilio electrónico. La denuncia presentada por medios electrónicos será rubricada por el funcionario responsable del trámite administrativo. La denuncia también podrá ser rubricada de puño y letra por la/el denunciante al momento de celebrarse la audiencia de conciliación presencial. El/la denunciante está facultado para presentar por medios electrónicos la prueba documental de la que intente valerse. En el formulario que al efecto se cumplimentará se hará saber al denunciante de las penalidades previstas por el artículo 48 de la Ley 24.240, para el caso de denuncias maliciosas."

ARTÍCULO 4°: Modifícase el artículo 47 de la Ley 13.133, el que quedará redactado del siguiente modo:

"Artículo 47.- Con la comparecencia de las partes se celebrará audiencia de conciliación, labrándose acta. El acuerdo será rubricado por los intervinientes y homologado. Cuando no fuera posible su realización de forma presencial, o habiendo sido solicitada por el/la consumidor/a, la audiencia conciliatoria podrá realizarse de



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 4045 122 - 23



150° Período Legislativo
Año de la soberanía nacional sobre las Islas Malvinas, las Georgias del Sur y Sandwich del Sur y de la Dejená y el cuidado de las niñeces, adolescencias y juventudes.

manera virtual, a través del uso de medios electrónicos. Las actas de estas audiencias serán rubricadas, haciendo plena fe de lo acontecido, con la firma digital o de puño y letra del funcionario interviniente, no requiriendo para su validez la firma de las partes.

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

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 al funcionario municipal competente quien resolverá la sanción aplicable. Ello, sin perjuicio de las facultades conferidas por el artículo 44 de la Ley 24.240."

ARTÍCULO 5°: Modificase el artículo 51 de la Ley 13.133, el que quedará redactado del siguiente modo:

"Artículo 51.- Salvo constitución de domicilios electrónicos mediante convenio entre el proveedor y la autoridad de aplicación, 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 acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

A los efectos de hacer más expedito el procedimiento administrativo, la autoridad de aplicación deberá llevar un registro de poderes y autorizaciones y otro de domicilios electrónicos. El registro de poderes y autorizaciones deberá digitalizarse y será de acceso público. Asimismo, el registro de poderes y autorizaciones deberá actualizarse periódicamente y, cada vez que se modifique, deberá notificarse tal circunstancia a la autoridad a cargo de la instancia



resolutiva. A los fines de acreditar la personería invocada, el representante del proveedor denunciado deberá identificar en cada una de sus presentaciones el número de registro con el cual se encuentra archivado el poder correspondiente. Podrá ofrecer la prueba que haga a su derecho, proponiendo en tal caso los peritos a su costa."

ARTÍCULO 6°: Modifícase el artículo 73 de la Ley 13.133, el que quedará redactado del siguiente modo:

"Artículo 73.- Si la resolución tiene por verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasible de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

- a) Apercibimiento.*
- b) Multa de uno (1) a mil (1.000) salarios mínimos vitales y móviles.*
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.*
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días, excepto en los casos que se trate de servicios públicos sujetos a la competencia de entes reguladores u otros organismos de control.*
- e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.*
- f) La pérdida de concesiones, permiso, habilitación, licencia, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare."*

ARTÍCULO 7°: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dra. VIVIANA DIROLLI
Diputada
Bloque Juntos
H. Cámara de Diputados Prov. de Bs. As.



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 4045 / 22 - 23



150° Período Legislativo
Año de la soberanía nacional sobre las Islas Malvinas,
Georgias del Sur y Sandwich del Sur y de la defensa y el
cuidado de las niñeces, adolescencias y juventudes.

FUNDAMENTOS

El presente proyecto se propone modificar la Ley provincial Nro. 13.133, encargada de establecer el procedimiento de aplicación en la provincia de Buenos Aires de la Ley Nro. 24.240 de Protección y Defensa de los y las Consumidores/as y Usuarios/as.

Debe tenerse presente que la protección de los derechos de las y los consumidoras/es y usuarias/os tiene su principal fundamento legal en el artículo 42 de la Constitución Nacional que impone a las autoridades del Estado proveer a su protección. Asimismo, el artículo 38 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires establece que la Provincia proveerá a la educación para el consumo, establecerá procedimientos eficaces y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores. Además, los y las consumidores/as y usuarios/as cuentan con el respaldo de las Directrices para la Defensa del Consumidor de las Naciones Unidas. En efecto, en ellas se establece que los gobiernos de los Estados miembro deben desarrollar políticas enérgicas de protección del consumidor (artículo 2), y diseñar infraestructuras adecuadas para aplicarlas (artículo 4).¹

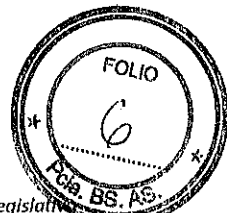
En línea con las mandas constitucionales de marras, el artículo 26 de la Ley 13.133 enumera a los legitimados para velar por esos derechos mediante la interposición de acciones cuando los y las consumidores/as y usuarios/as resulten amenazados o afectados en sus derechos subjetivos, de incidencia colectiva o en sus intereses legítimos. De acuerdo a la ley vigente los legitimados son: los consumidores y usuarios en forma individual o colectiva; las asociaciones de consumidores debidamente registradas en la provincia de Buenos Aires; y los municipios a través de las oficinas

¹ CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO (UNCTAD), Naciones Unidas, Directrices para la protección del consumidor, Nueva York y Ginebra, 2016 (UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1). En: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 4045 122 - 23



150° Período Legislativo
Año de la soberanía nacional sobre las Islas Malvinas,
Georgias del Sur y Sándwich del Sur y de la defensa y el
cuidado de las niñeces, adolescencias y juventudes.

municipales de Información al Consumidor (OMIC). Entendemos que la técnica legislativa empleada debe mejorarse y que la lista de los legitimados corresponde que sea ampliada.

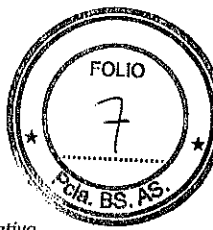
En efecto, por un lado, es un error señalar a las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) como las únicas legitimadas para intervenir, en la medida que no todos los municipios de la provincia de Buenos Aires tienen una OMIC como autoridad de aplicación. Asimismo, no sólo las autoridades de aplicación municipales están legitimadas para interponer acciones en defensa de las/los consumidoras/es y usuarios/os, sino también la autoridad de aplicación de la propia provincia de Buenos Aires que, de acuerdo a la distribución de competencias actual, se encuentra en cabeza de la Dirección de Defensa de las y los Consumidores y Usuarios del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica de la provincia de Buenos Aires. Debe recordarse que el citado organismo detenta, entre otras acciones a su cargo, la de *"...Iniciar actuaciones administrativas de oficio o por denuncia ante presuntas infracciones a las disposiciones de las leyes de defensa de las y los consumidores y usuarios"*. (Decreto 54/2020).

Por otro lado, existen otros organismos públicos que también deben ser incluidos en la enumeración legal. Entre ellos debe mencionarse en primer lugar al Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, organismo constitucional que **"...tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la Administración pública, fuerzas de seguridad, entes descentralizados o empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones. Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias."** (Artículo 55, Constitución de la provincia de Buenos Aires. Énfasis agregado).



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

EXpte. D- 4045 122-23

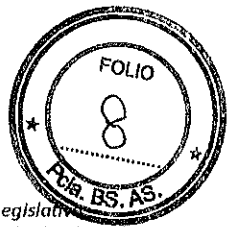


150° Período Legislativo
Año de la soberanía nacional sobre las Islas Malvinas,
Georgias del Sur y Sandwich del Sur y de la defensa y el
cuidado de las niñeces, adolescencias y juventudes.

Paralelamente el presente proyecto busca incorporar herramientas tecnológicas y digitales al procedimiento administrativo, a los fines de hacer operativos los derechos consagrados en las constituciones nacional y provincial. A tal fin proponemos proveer tanto a las y los operadores jurídicos como a las y los consumidoras/es y usuarias/os de los instrumentos digitales que permitan al estado provincial y municipal cumplir de manera sencilla, eficaz y perentoria con sus obligaciones en materia de protección de los derechos de las y los consumidoras/es y usuarias/os. Debe recordarse que el uso de herramientas digitales resultó ser una vía fundamental para sostener la actividad de los individuos, de las empresas y del propio estado en los tiempos del aislamiento obligatorio generado por la pandemia del COVID-19. Esa experiencia traumática forzó y aceleró el uso de los recursos e instrumentos digitales en la vida diaria de millones de personas en todo el planeta. Habiendo superado la peor parte de esa pandemia, la actualidad nos demuestra que esas herramientas digitales llegaron para quedarse definitivamente entre nosotros.

Sin embargo, también sabemos que en la provincia de Buenos Aires no todas las personas tienen los recursos económicos ni la educación necesaria para acceder y usar instrumentos informáticos. Por ese motivo la propuesta de reforma que pongo a consideración de mis pares mantiene el sistema caratulario, a la par que incorpora nuevas herramientas digitales que propongo aplicar de manera complementaria en el procedimiento administrativo.

Por los motivos expuestos, nuestro proyecto de modificación a la Ley N° 13.133 establece que el procedimiento de aplicación podrá valerse de todo tipo de medios digitales o electrónicos que resulten útiles para la tramitación de los expedientes, incluyendo la celebración de audiencias, la verificación de infracciones, la acreditación de hechos de carácter probatorio, el diligenciamiento de notificaciones, comunicaciones

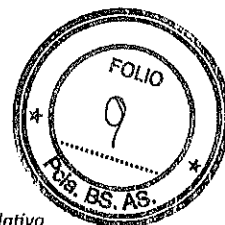


y oficios, y todo otro trámite se proponga favorecer la accesibilidad y la celeridad del trámite administrativo.

Asimismo, el presente proyecto determina que, al iniciar el sumario por denuncia, se informe al/la consumidor/a la posibilidad de constituir un domicilio electrónico y requiere a los proveedores que lo constituyan. Por otro lado, si bien la denuncia podrá ser rubricada de puño y letra del/la denunciante al momento de celebrarse la audiencia de conciliación presencial, la denuncia realizada por medios electrónicos podrá ser rubricada por el/la consumidor/a con su firma digital. El/la denunciante también estará facultado para presentar por medios electrónicos la prueba documental de la que intente valerse en el procedimiento.

Otro aspecto considerado en el presente proyecto es la celebración de la audiencia informativa y conciliatoria, quizás la instancia más importante a los fines de hacer valer de manera rápida y efectiva los reclamos de las y los consumidores y usuarias/os. En efecto, cuando no fuera posible realizar la citada audiencia de forma presencial, o habiendo sido solicitada por el/la consumidor/a, ella podrá realizarse de manera virtual, a través del uso de medios electrónicos. Las actas de estas audiencias serán rubricadas con la firma digital u ológrafa del funcionario actuante a cargo de la citada audiencia, no requiriendo para su validez la firma de las partes.

La actualización de la ley 13.133 que aquí proponemos también incluye la creación de instrumentos complementarios que tiendan a la mayor rapidez en la tramitación del expediente administrativo. En tal sentido, propongo que la autoridad de aplicación establezca un registro de poderes y autorizaciones que deberá digitalizarse y estará a disposición de cualquier ciudadano que desee hacer su consulta. Asimismo, la autoridad de aplicación tendrá a su cargo la puesta en funcionamiento de un registro de domicilios



electrónicos. Todo ello con el fin de “despapelizar” y hacer más breve el procedimiento administrativo.

Por último, este proyecto se propone establecer un mecanismo de actualización automático de las multas. En efecto, lejos de tener el papel disuasorio buscado por el legislador que la creó, la sanción de multa contemplada en la ley vigente se ha tornado ineficaz por tratarse de montos fijos que con el paso del tiempo han quedado desactualizados en relación a su monto. Por tal motivo, proponemos incrementar los montos de las multas y, a su vez, darle mayor operatividad a su texto, incorporando una escala sancionatoria que fije para las multas montos mínimos y máximos en base a un parámetro variable, en este caso el del salario mínimo, vital y móvil, que acompañe los cambios en el costo de vida producidos por la inflación. Ello permitirá restaurar la aplicabilidad de las multas.

Por los motivos expuestos, solicito a mis pares acompañen el presente proyecto con su firma.

Dra. VIVIANA DIROLLI
Diputada
Bloque Juntos
H. Cámara de Diputados Prov. de Bs. As.