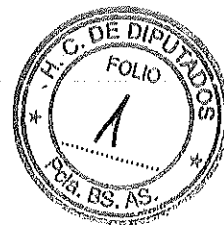




EXpte. D- 2272 126-27



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

PROYECTO DE LEY

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

LEY

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I Objeto, ámbito y autoridad de aplicación

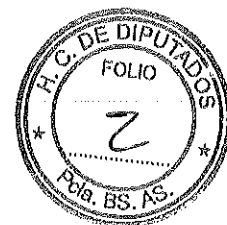
ARTÍCULO 1º: Objeto y ámbito de aplicación. Créase en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires el Servicio Provincial de Conciliación de Consumo (SEPROCC), con carácter previo y obligatorio a la interposición de las acciones judiciales basadas en controversias derivadas de las relaciones de consumo.

ARTÍCULO 2º: Autoridad de aplicación. El Poder Ejecutivo establecerá la Autoridad de Aplicación de la presente ley en el ámbito de la Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios.

ARTÍCULO 3º: Rol de la Autoridad de aplicación. La Autoridad de Aplicación debe proveer a la implementación de las medidas conducentes para el funcionamiento del SEPROCC, conforme las disposiciones de esta ley, y con una perspec-



EXPTE. D- 2242 126-27



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

tiva de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de la provincia de Buenos Aires.

CAPÍTULO 2

Registro de conciliadores

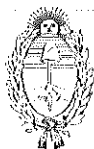
ARTÍCULO 4°: REPROCC. Créase el Registro Provincial de Conciliadores de Consumo (REPROCC) en el ámbito de la Autoridad de Aplicación de esta ley.

ARTÍCULO 5°: Inscripción al REPROCC. Para inscribirse en el REPROCC, los aspirantes deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) estar inscriptos en el Registro Provincial de Mediadores establecido por la Ley N° 13.951;
- b) acreditar la capacitación en la materia específica que dicta la Autoridad de Aplicación;
- c) superar una instancia de evaluación; y
- d) cumplir las demás exigencias que establezca la reglamentación.

ARTÍCULO 6°: Régimen de responsabilidad y obligaciones. Los conciliadores de consumo que integran el REPROCC están sujetos, en lo pertinente, al régimen de responsabilidad, obligaciones, prohibiciones, excusación y recusación, inhabilitaciones y compatibilidades establecido en la Ley N° 13.951.

ARTÍCULO 7°: Deber de velar por los derechos del consumidor. Los conciliadores de consumo tienen la obligación de velar por el respeto de los derechos de



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

las personas consumidoras y usuarias estatuidos en la Ley N° 13.133 y la Ley Nacional N° 24.240.

ARTÍCULO 8°: Principios rectores del conciliador. Los conciliadores registrarán su actividad por los principios reconocidos en la Resolución N° 310/2020 – Anexo 1 – de la ex Secretaría de Comercio Interior. Deben ejercer un rol activo, intentar facilitar el acuerdo entre las partes basado en una solución justa del conflicto, con facultad para emitir propuestas conciliatorias, custodiando que no se vulnere el orden público que rige la materia.

CAPÍTULO 3
Fondo del SEPROCC

ARTÍCULO 9°: Creación del Fondo. Créase el Fondo para el Financiamiento para el SEPROCC.

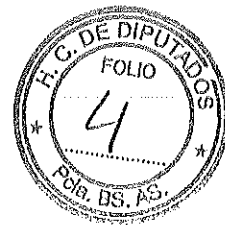
ARTÍCULO 10°: Integración del Fondo. El Fondo se integrará con los siguientes recursos:

- a) las multas por incomparecencia de los proveedores;
- b) las sumas provenientes del cobro de los aranceles de homologación;
- c) las multas que se impongan al proveedor por incumplimiento de los acuerdos celebrados en el SEPROCC;
- d) los aportes provenientes de las partidas presupuestarias;
- e) las donaciones, legados y toda otra disposición a título gratuito en beneficio del servicio; y
- f) toda otra suma que en el futuro se destine al presente Fondo.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

EXpte. D- 2272 126-27



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

TÍTULO II

FUNCIONAMIENTO DEL SEPROCC

CAPÍTULO 1

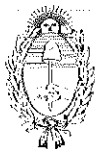
Competencia y principios

ARTÍCULO 11: Competencia del SEPROCC. El SEPROCC interviene en los siguientes casos:

- a) reclamos individuales o pluri-individuales de las personas consumidoras y usuarias que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo; y
- b) cuando la persona consumidora o usuaria resulte demandada en acción civil por cualquier causa originada en una relación de consumo.

ARTÍCULO 12: Principios del procedimiento. El procedimiento conciliatorio deberá regirse en todos los casos por los principios de celeridad, inmediación, economía procesal, oralidad, gratuidad y protección para la persona consumidora o usuaria, de conformidad con lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, por la Ley Nacional N° 24.240 y la Ley Provincial N° 13.133, y sus complementarias y modificatorias.

ARTÍCULO 13: Gratuidad para el consumidor. El procedimiento ante el SEPROCC es gratuito para las personas consumidoras y usuarias.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

ARTÍCULO 14: Costas a cargo del proveedor. Los proveedores de bienes y servicios deben abonar las tasas, gastos y honorarios, los cuales estarán sujetos a los montos que determine la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 15: Ley aplicable. El procedimiento del SEPROCC se rige por esta ley y por los principios establecidos en la Ley N° 13.133 y la Ley Nacional N° 24.240, y sus leyes complementarias y modificatorias.

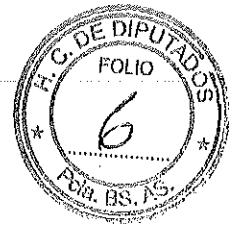
CAPÍTULO 2

Reclamos

ARTÍCULO 16: Formalización del reclamo. Las personas consumidoras y usuarias deben formalizar el reclamo ante el SEPROCC consignando sintéticamente los hechos en que fundan su reclamo y su petición, y aportando todos los instrumentos y pruebas con los que cuenten sobre la cuestión debatida. La Autoridad de Aplicación evaluará en cada caso si el reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad que establezca la reglamentación.

ARTÍCULO 17: Interrupción de la prescripción. La interposición del reclamo interrumpirá la prescripción de las acciones judiciales, administrativas y de las sanciones emergentes de la Ley Nacional N° 24.240 y sus modificatorias y de la Ley Provincial N° 13.133 y sus modificatorias, cuya aplicación corresponda en virtud de los hechos que sean objeto del reclamo.

ARTÍCULO 18: Reclamos con el mismo objeto. La persona consumidora o usuaria no podrá iniciar un nuevo reclamo cuyo objeto sea idéntico al que haya



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

iniciado con anterioridad y que se encuentre pendiente de resolución ante el SE-PROCC u organismos municipales de defensa del consumidor, o que haya concluido con o sin acuerdo, o por incomparecencia injustificada del proveedor o prestador.

CAPÍTULO 3

Conciliadores

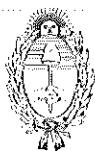
ARTÍCULO 19: Designación del conciliador. Admitido el reclamo por el SE-PROCC, la designación del conciliador se realizará por sorteo entre los inscriptos en el REPROCC. Se asignará un conciliador correspondiente al domicilio de la persona consumidora o usuaria reclamante.

ARTÍCULO 20: Comunicaciones con la Autoridad de aplicación. Las comunicaciones entre la Autoridad de Aplicación y los conciliadores deben realizarse por correo electrónico o mediante el portal o sistema que establezca la misma.

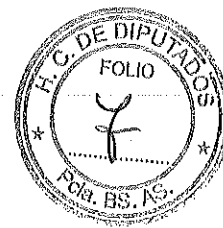
ARTÍCULO 21: Notificaciones a cargo del conciliador. Las notificaciones que deba practicar el conciliador designado por sorteo estarán a cargo de este. Los costos correspondientes serán solventados, de corresponder, por el proveedor denunciado. Se deben priorizar, cuando sea posible, los medios de notificación que sean menos onerosos.

CAPÍTULO 4

Asistencia letrada



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

ARTÍCULO 22: Patrocinio jurídico opcional. Cuando el monto reclamado no exceda el equivalente a trescientos (300) Jus arancelarios, el patrocinio jurídico será opcional para el consumidor, salvo que por la naturaleza del conflicto el conciliador estime que resulta imprescindible la representación letrada. Los honorarios del patrocinio jurídico del consumidor estarán a cargo del proveedor.

ARTÍCULO 23: Patrocinio obligatorio. Cuando el monto reclamado exceda los trescientos (300) Jus arancelarios, el patrocinio jurídico será obligatorio para todas las partes y los honorarios estarán a cargo del proveedor.

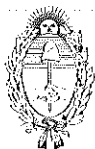
ARTÍCULO 24: Representación por asociaciones. La persona consumidora o usuaria podrá contar con la representación de una asociación de consumidores y usuarios en los términos del artículo 56 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires o de servicios de patrocinio jurídico gratuito públicos o privados.

ARTÍCULO 25: Servicio de patrocinio jurídico gratuito. La Autoridad de Aplicación dispondrá de un servicio de patrocinio jurídico gratuito destinado a la asistencia de las personas consumidoras o usuarias que lo soliciten y cumplan los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

CAPÍTULO 5

Domicilios

ARTÍCULO 26: Domicilio del proveedor. La persona consumidora o usuaria debe denunciar en la interposición del reclamo la denominación del proveedor, su



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

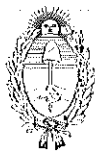
número de CUIT, el domicilio del proveedor o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio, la notificación se efectuará al domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio o, en su defecto, al domicilio fiscal declarado ante el organismo fiscal nacional, provincial o municipal o al domicilio registrado en la autoridad electoral, a elección del conciliador. Asimismo, será de aplicación lo dispuesto en la Ley Provincial N° 15.230 y su reglamentación.

ARTÍCULO 27: Constitución de domicilio electrónico. En la primera audiencia las partes deben constituir domicilio electrónico al que serán remitidas las notificaciones posteriores, independientemente de las realizadas por medio de las actas que suscriban.

ARTÍCULO 28: Eficacia del domicilio electrónico. El domicilio electrónico goza de plena eficacia jurídica y produce en el ámbito administrativo los efectos del domicilio real y constituido previsto en el artículo 24 del Decreto-Ley N° 7647/70, siendo válidas y vinculantes las notificaciones electrónicas que allí se practiquen, a partir de la fecha en que se encuentren disponibles para su destinatario. Será de aplicación lo dispuesto por la Ley N° 15.230 y su reglamentación. La notificación que se efectúe en los domicilios electrónicos deberá contener en archivos digitales toda la información necesaria para garantizar el debido derecho de defensa.

CAPÍTULO 6

Audiencias



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

ARTÍCULO 29: Carácter y modalidad de las audiencias. Las audiencias conciliatorias son de carácter obligatorio y se llevan a cabo en forma presencial, virtual o mixta, a elección de la persona consumidora o usuaria. Es de aplicación lo dispuesto por la Ley N° 15.230 y su reglamentación.

ARTÍCULO 30: Confidencialidad. Las audiencias conciliatorias son confidenciales salvo acuerdo de las partes en contrario, expresamente manifestado.

ARTÍCULO 31: Concurrencia de las personas jurídicas. Las personas jurídicas deben concurrir mediante sus representantes legales o mandatarios con facultades suficientes para acordar transacciones. La comparecencia del representante legal puede ser suplida por la de un director, socio, administrador o gerente que tenga poder suficiente para realizar transacciones.

ARTÍCULO 32: Concurrencia de la persona consumidora o Autorizado. La persona consumidora o usuaria reclamante puede asistir a la audiencia por sí misma, o designar una persona autorizada a los fines de comparecer a la audiencia en su representación. Si se arriba a un acuerdo conciliatorio y quien asistió no fue la propia persona consumidora o usuaria titular del reclamo, esta deberá ratificar el acuerdo dentro del plazo de cinco (5) días hábiles siguientes, constituyendo ello un requisito previo al trámite de homologación.

ARTÍCULO 33: Incomparecencia injustificada del proveedor. El proveedor debidamente citado que no comparezca a una audiencia conciliatoria tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles con posterioridad a la misma para justificar su incomparecencia ante el conciliador de consumo designado. Si la inasistencia no es



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

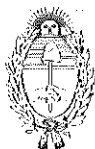
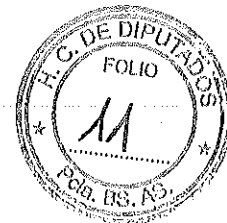
justificada en dicho plazo perentorio, se dará por concluida la conciliación y el conciliador solicitará a la Autoridad de Aplicación la imposición de una Multa equivalente al valor de Un (1) Salario Mínimo, Vital y Móvil. Dicha solicitud deberá efectuarse junto con el Acta labrada, los datos bancarios de la persona consumidora o usuaria y el instrumento en el que conste la notificación de la audiencia (correo electrónico, CD, telegrama, etc.).

La incomparecencia injustificada del proveedor en la instancia conciliatoria configura una presunción de falta de colaboración y trato indigno al consumidor, a los fines de la aplicación de la multa civil prevista en el artículo 52 bis de la Ley Nacional N° 24.240.

ARTÍCULO 34: Incomparecencia injustificada de la persona consumidora o Autorizado. El consumidor, usuario o autorizado debidamente citado que no comparezca a una audiencia conciliatoria tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles con posterioridad a la misma para justificar su incomparecencia ante el conciliador de consumo designado.

Si la inasistencia no es justificada en dicho plazo perentorio, se dará por concluida la conciliación y el conciliador solicitará a la Autoridad de Aplicación que se proceda con el Archivo de las actuaciones por el desinterés manifestado por el consumidor o usuario. Los honorarios del conciliador frente al abandono del reclamo por parte del consumidor o usuario serán determinados por la reglamentación de la prestente Ley.

ARTÍCULO 35: Incomparecencia justificada. Si la incomparecencia del proveedor o del consumidor o usuario es debidamente justificada, el conciliador debe



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

convocar a una nueva audiencia conciliatoria, la que se celebrará dentro del plazo de diez (10) días hábiles a contar desde la fecha de la justificación aludida.

Si el proveedor no compareciere a la segunda audiencia, se dará por concluida la etapa conciliatoria y se aplicará, de corresponder, lo dispuesto en el artículo 33°, siendo un agravante al momento de resolver una sanción por la Autoridad de Aplicación.

Si el consumidor o usuario no compareciera a la segunda audiencia, se dará por concluida la etapa conciliatoria y se aplicara, de corresponder, lo dispuesto en el artículo 34° de la presente Ley.

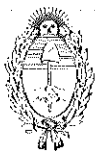
ARTÍCULO 36: Destino de la multa por incomparecencia del proveedor. Del total de la multa por incomparecencia del proveedor se destinará a la persona consumidora o usuaria reclamante un porcentaje que determina la reglamentación de la presente Ley, y el saldo restante será destinado al Fondo de Financiamiento creado por el artículo 10°.

Ante la falta de pago, la Autoridad de Aplicación remitirá un testimonio para su ejecución ante el Fuero Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires.

CAPÍTULO 7

Acuerdos

ARTÍCULO 37: Homologación de los acuerdos. Los acuerdos arribados entre las partes en las audiencias conciliatorias deberán ser homologados por la Autoridad de Aplicación provincial, la que debe analizar si el mismo se ajusta a derecho y no es contrario a los intereses de las personas consumidoras o usuarias. Es requisito indispensable para la homologación del acuerdo que en el mismo esta-



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

blezca un plazo determinado o determinable para su cumplimiento. Si el acta no determina plazo alguno, la Autoridad de Aplicación queda facultada a determinarlo conforme la naturaleza del objeto del reclamo.

Una vez cumplido con lo que antecede, el proveedor deberá abonar el arancel de homologación, cuyo monto será determinado por la Autoridad de Aplicación. La falta de pago dará lugar a la ejecución del mismo mediante Título Ejecutivo.

ARTÍCULO 38: Observaciones al acuerdo. La Autoridad de Aplicación puede formular observaciones al acuerdo. En caso de formular observaciones, devolverá las actuaciones al conciliador que intervino para que, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, intente lograr un nuevo acuerdo que contemple las observaciones señaladas. Este plazo puede ser prorrogado por cinco (5) días hábiles a solicitud del conciliador interviniente, por motivos fundados.

ARTÍCULO 39: Notificación y pago de honorarios. Si el acuerdo es homologado, se le notificará al conciliador y a las partes. Desde ese momento la parte proveedora contará con un plazo de diez (10) días hábiles para abonar los honorarios al conciliador, y al abogado del consumidor o usuario, según la escala que establezca la reglamentación.

ARTÍCULO 40: Obtención del ejemplar del acuerdo. Para obtener el ejemplar del acuerdo homologado, la parte proveedora debe presentar la constancia de pago de los honorarios al conciliador.

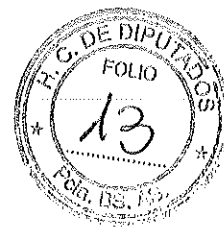
CAPÍTULO 8

Conclusión del proceso



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

EXPTE. D- 2242 /26-27



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

ARTÍCULO 41: Conclusión sin acuerdo. Si el proceso de conciliación concluye sin acuerdo de partes, el conciliador labrará un Acta que deberá suscribir junto con todas las partes intervinientes, en la que se hará constar el resultado del procedimiento conciliatorio.

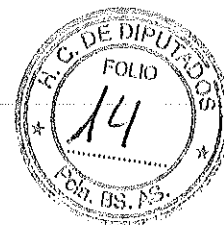
ARTÍCULO 42: Facultades del consumidor y de la Autoridad de Aplicación tras la conclusión. Concluida la instancia conciliatoria sin acuerdo, la parte requirente queda facultada para iniciar las acciones judiciales ante el fuero Civil y Comercial competente o ante el Juzgado de Paz local.

La Autoridad de Aplicación queda facultada para evaluar la existencia de infracción a la Ley Nacional N° 24.240 y normativa concordante y a las disposiciones establecidas por la Ley Provincial N° 13.133 y sus modificatorias, a los fines de aplicar las sanciones correspondientes, como asimismo fijar las indemnizaciones establecidas en el artículo 40 bis de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor. El conciliador y el abogado patrocinante del consumidor o usuario, con el título ejecutivo expedido por la Autoridad de Aplicación, quedan facultados a promover la ejecución de sus honorarios en el fuero Civil y Comercial o ante el Juzgado de Paz competente.

ARTÍCULO 43: Ejecución de los acuerdos. Los acuerdos celebrados en el SE-PROCC y homologados por la Autoridad de Aplicación son ejecutables ante el Fuero Civil y Comercial o ante la Justicia de Paz sin requerimiento previo de homologación judicial, siendo título suficiente la presentación del instrumento que así lo acredite.



EXPTE. D- 2272 126-27



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

ARTÍCULO 44: Incumplimiento de los acuerdos. Ante el incumplimiento de un acuerdo celebrado en el SEPROCC y homologado por la Autoridad de Aplicación provincial, son aplicables al proveedor incumplidor las disposiciones establecidas por el artículo 48 de la Ley Provincial N° 13.133 y sus modificatorias.

TÍTULO III

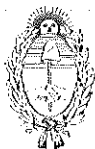
ACCIONES JUDICIALES

ARTÍCULO 45: Acreditación de la instancia conciliatoria. Al interponer acciones judiciales fundadas en cuestiones comprendidas en el artículo 11, inciso a), la persona consumidora o usuaria debe acreditar previamente:

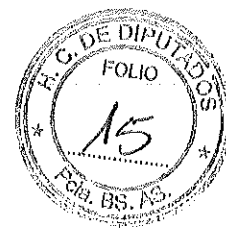
- a) el cumplimiento de la instancia de conciliación de consumo celebrada por medio de las disposiciones de esta ley; o
- b) el procedimiento administrativo por ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor de carácter conciliatorio, contemplado en la Ley Provincial N° 13.133, conforme los requisitos que establezca la reglamentación de la presente ley.

ARTÍCULO 46: Exenciones de la conciliación previa. Quedan exentas de la conciliación previa de consumo:

- a) las acciones colectivas o de clase, sean por intereses individuales homogéneos o por intereses colectivos difusos, iniciadas por Asociaciones de Consumidores y Usuarios legalmente constituidas y debidamente registradas a nivel nacional, provincial y/o municipal, por Oficinas Municipales de Información al Consumidor o por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires;



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

- b) las acciones de amparo y habeas data, sean iniciadas por sujetos individuales o por Asociaciones de Consumidores y Usuarios;
- c) las medidas cautelares hasta que se encuentren firmes;
- d) las diligencias preliminares y prueba anticipada; y
- e) las acciones promovidas por menores que requieran la intervención del Ministerio Público.

ARTÍCULO 47: Competencia judicial. En los procesos judiciales relativos a causas regidas por esta norma, será competente, a elección del consumidor, el juez del lugar del consumo o uso del bien, el de celebración del contrato, el domicilio del consumidor o el domicilio del demandado.

TÍTULO IV

MODIFICACIONES LEGISLATIVAS

ARTÍCULO 48: Modificación de la Ley N° 13.951. Sustitúyase el artículo 4° de la Ley N° 13.951 por el siguiente:

“Artículo 4°. Quedan exceptuados de la Mediación:

1. Causas penales, excepto las sometidas a mediación voluntaria de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 13.433.
2. Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación y patria potestad, alimentos, guardas y adopciones.
3. Procesos de declaración de incapacidad y de rehabilitación.
4. Causas en las que el Estado Nacional, Provincial, Municipal o los Entes Descentralizados sean parte.
5. Amparo, habeas corpus e interdictos.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

6. Medidas cautelares hasta que se encuentren firmes.
7. Las diligencias preliminares y prueba anticipada.
8. Juicios sucesorios y voluntarios.
9. Concursos preventivos y quiebras.
10. Las acciones promovidas por menores que requieran la intervención del Ministerio Público.
11. Causas que tramiten ante los Tribunales Laborales.
12. Causas que tramiten ante los Juzgados de Paz Letrados.
13. Controversias que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo que queden alcanzadas por el SEPROCC."

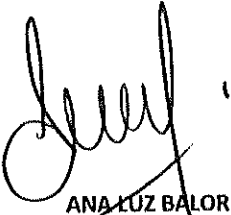
TÍTULO V

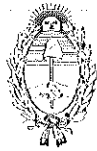
DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 49: Reglamentación: Toda cuestión que no fuera tratada en la presente ley deberá ser reglamentada por el Poder Ejecutivo, a través de la Autoridad de Aplicación, quien establecerá las condiciones y plazos bajo los cuales se llevará adelante la implementación del Servicio Provincial de Conciliación de Consumo (SEPROCC).

ARTÍCULO 50: Entrada en vigencia. La presente ley entrará en vigencia a los ciento ochenta (180) días de su publicación en el Boletín Oficial.

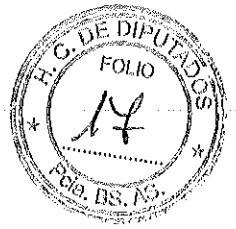
ARTÍCULO 51: Comuníquese al Poder Ejecutivo.


ANA LUZ BALOR
Diputada
Bloque Unión por la Patria
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

EXPTE. D- 2242 126-27



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

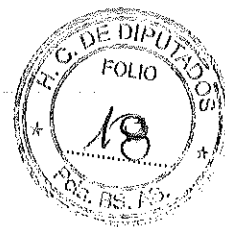
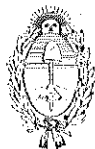
FUNDAMENTOS

El presente Proyecto de Ley tiene por objeto implementar un conjunto de innovaciones concebidas para obtener una solución efectiva y eficiente de las controversias derivadas de las relaciones de consumo.

Esta propuesta legislativa se origina en respuesta al deber de proveer a la resolución de conflictos de personas consumidoras, impuesta por nuestra Constitución Provincial en su artículo 38, y la de proveer a la efectiva tutela de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y a la creación de disposiciones legales que establezcan procedimientos eficaces en la prevención y solución de conflictos en el marco de las relaciones consumeriles de acuerdo lo prescribe el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Al respecto, se considera necesario la creación de nuevas herramientas y procedimientos, tanto en el ámbito administrativo como en lo judicial que, lejos de derogar los ya existentes, vengan a complementarlos y optimizarlos a los fines de garantizar la más eficiente tutela de los derechos de los consumidores, en armonía con el principio protectorio consagrado en el microsistema de consumo, así como en los principios humanizantes que rigen el sistema de derechos humanos.

Asimismo, inspirados en la moderna tendencia de mediación y conciliación previa de conflictos, con el afán de evitar su judicialización y procurar una rápida solución consensuada por las partes intervinientes, lo que garantiza una más pronta satisfacción de las controversias (tendencia a la que nuestra provincia adhirió a través de la Ley 13.951) se eleva esta propuesta que establece un sistema conciliatorio específico y especializado en la materia, pero que, como veremos, cuenta además con el control y la supervisión del Estado, para responder a su característica tuitiva y de orden público.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

Es importante tener en cuenta que los datos estadísticos del conflicto de consumo a nivel Nacional que arroja la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, quien informa que el 45,61% de los 241.644 reclamos realizados por ante dicho organismo, durante el transcurso del año 2022, pertenecen a la Provincia de Buenos Aires, nos permiten colegir sobre la necesidad de abrir una instancia de reclamos que permita a los consumidores transitar un curso conciliador que pugne, primero, por la solución del conflicto y la satisfacción de la pretensión; segundo, que dicha propuesta esté debidamente fiscalizada por el Estado Provincial para garantizar la tutela de los derechos de los consumidores, y tercero; que ante la falta una respuesta de los proveedores, asegure una instancia administrativa cuya actuación no solo tendrá efectos sancionatorios, sino también, y creemos especialmente, disuasorios para aquellos, resultando una herramienta útil para prevenir daños y lesiones a los sujetos tutelados.

Si bien en la actualidad, conforme los últimos datos que registra la Dirección Provincial de Defensa de las y los Consumidores, de las 122 Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) existentes, se realizan un promedio de 150.000 audiencias conciliatorias por año, con un porcentaje de acuerdos de alrededor del 60%, lo cierto es que el cierre del COPREC mediante el Decreto 55/2025 publicado el 3 de febrero de 2025 ha generado una desprotección a nivel nacional de los consumidores, dado que ya no solo no se le da trámite a los reclamos sino que las empresas ya no son sancionadas por la Autoridad Nacional de Aplicación, por lo que al no estar vigente el COPREC (habilitaba la instancia judicial), afecta el procedimiento provincial actual, ya que el consumidor deberá presentarse nuevamente ante otra instancia de Mediación Prejudicial Obligatoria (MPO) para habilitar la vía judicial, todo ello a los fines de la satisfacción de su reclamo. Lo expuesto evidencia una pérdida de tiempo y, en muchos casos de



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

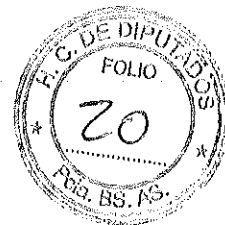
2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

interés, que se traduce en el dispendio de recursos, o en el peor de los casos, el abandono del reclamo por parte del consumidor, lo que equivale a tolerar el abuso o el perjuicio sufrido por este, beneficiándose una sola parte en este conflicto, el proveedor de bienes y servicios, quien en la actualidad le es más rentable seguir incumpliendo con la Ley.

El presente proyecto propicia la creación de un ámbito de conciliación específico a disposición de las y los consumidores y consumidoras y usuarios, que tiende no solo a la agilización de la resolución los conflictos que se susciten en dicha materia, regido por los principios de celeridad, intermediación, economía procesal, oralidad gratuidad y protección para el consumidor o usuario respetando el derecho de defensa y el debido proceso legal; y que esté ejercido por conciliadores especializados y bajo la supervisión del Estado Provincial, sino que además prevé, frente a la falta de solución de la controversia, la apertura de una doble vía; la administrativa, por un lado; y la judicial por el otro.

De ese modo, no solo se facilita el reclamo para las y los consumidoras y consumidores, sino que a la vez se dispone de una herramienta conminatoria para los proveedores requeridos a la instancia de conciliación, quienes ante su negativa a brindar una propuesta reparadora del daño o lesión por el que fueron citados, saben que podrán ser sancionados por el Estado, al tiempo que el consumidor o usuario podrá recurrir ante los Estrados Judiciales para procurar la satisfacción de su crédito, sin más trámites.

De modo alguno el proyecto pretende invadir las competencias de las Oficinas Municipales de Información a los Consumidores (OMIC), sino que, como se dijo en los párrafos precedentes, pretende complementar su tarea, aliviándola, sobre todo en aquellos supuestos donde los municipios no cuentan con los recursos necesarios para hacer frente a la enorme cantidad de reclamos, y asistiendo a



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

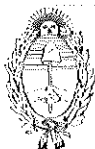
2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

aquellos consumidores y usuarios que habitan en los municipios que no cuentan con dicha oficina (que a la fecha son 13).

Por otra parte, la norma que proponemos tendrá como efecto aliviar el trabajo de las OMIC para que puedan llevar adelante diversas tareas que hoy están imposibilitadas de hacer como consecuencia del enorme cúmulo de denuncias, entre las que podemos destacar tareas de fiscalización de las empresas establecidas en sus municipios y de educación de las y los consumidores y usuarios del mismo, entre otras.

Asimismo el proyecto impulsa la creación de códigos de materia propios en los registros de la SCBA que le permitirían a ésta, tanto como a la Dirección Provincial de Defensa de las y los Consumidores y Usuarios llevar adelante estadísticas para poder desarrollar un mapa de reclamos de consumo, con el que hoy no se cuenta, en procura de disponer y planificar políticas activas que prevengan los daños a los consumidores a través de sistemas de incentivos y desalientos de ciertas conductas empresariales.

Igualmente, incentivados, como lo dijimos, por garantizar la más efectiva tutela de las personas consumidoras, se propone, por ejemplo, que todas las acciones derivadas de las relaciones de consumo transiten la vía conciliatoria, incluso aquellas en que las y los consumidores y usuarios resulten demandados, disponiendo así una novedosa vía de concertación y acuerdo que, por un lado, les permita a esos consumidores proponer soluciones que eviten la judicialización de su asunto a través de un acuerdo, y por el otro, la fiscalización estatal de ciertos instrumentos o prácticas comerciales que violando el sistema normativo vigente y vulnerando los derechos de consumidores y usuarios, puedan ser evitados y/o corregidos. Por otra parte, el proyecto impulsa una solución a un problema común en nuestra justicia ordinaria, que pretende que las Asociaciones de Consumidores transiten



EXPTE. D- 2272 /26-27



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

la instancia de la Mediación Prejudicial Obligatoria (MPO), hecho que resulta de la falta de legislación específica para los procesos colectivos, pero que lejos de facilitar una solución importa un obstáculo a la tarea de estas en la defensa de los derechos colectivos afectados.

Con respecto a la necesidad de contar con conciliadores capacitados en la materia, se propone la capacitación de los mediadores con los que cuenta hoy el sistema de Mediación Prejudicial Obligatoria, abriendo un nuevo campo en materia de injerencia profesional que creemos será beneficioso para las y los consumidores como asimismo para todo el sistema protectorio administrativo y judicial.

Para el desarrollo de este proyecto se toma como base el trabajo realizado por Sandra Leoncini, Samanta Lagrutta, Adrian Ganino, Cristian Luisi, Rafael Luena y Mauricio Bianchi, especialistas en la materia, comprometidos con la defensa de las personas consumidoras, con quienes hemos trabajado para materializar la iniciativa de esta manera.

Por las razones expuestas es que solicito a mis pares se sirvan acompañar la presente iniciativa con su voto favorable.

ANA LUZ BALOR
Diputada
Bloque Unión por la Patria
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As