



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

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 12º de la Ley 13.133, Título IV “Educación a los Consumidores y Usuarios”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 12.- El Gobierno de la Provincia de Buenos Aires deberá formular programas generales de educación para usuarios y consumidores, los cuales serán incorporados dentro de los planes oficiales de estudio para los distintos niveles de educación de acuerdo a la Ley vigente, y capacitará a los educadores para ejecutarlos.”

ARTÍCULO 2º: Modifíquese el artículo 24º de la Ley 11.133, Capítulo I “Procedimiento Sumarísimo”, Título VII “Acceso a la Justicia”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 24.- En cualquier etapa del proceso judicial el Juez podrá fijar una audiencia entre las partes con fines conciliatorios. Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios beneficiarán a todos los consumidores y usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes podrán por vía incidental en el mismo proceso, acreditar la legitimación, su perjuicio, ejecutar la sentencia homologatoria, y en su caso liquidar los daños. A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a través del medio de comunicación que el Juez considere más conducente.

Si quien participó del proceso no suscribiere el acuerdo por no considerarlo beneficioso, podrá continuar; o iniciar por vía incidental, en su caso, el reclamo del que se considere titular, sin perjuicio de la validez de aquel celebrado con relación a quienes lo concluyeron o que por vía incidental pretendan su admisión.”

ARTÍCULO 3º: Modifíquese el artículo 26º de la Ley 11.133, Capítulo III “Legitimación”, Título VII “Acceso a la Justicia”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“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) El Ministerio Público. (Inciso vetado por Decreto de Promulgación 64/2003)*
- d) La Autoridad de Aplicación Provincial y Municipal.”*

ARTÍCULO 4º: Modifíquese el artículo 28º de la Ley 11.133, Capítulo IV “Efectos de la Sentencia”, Título VII “Acceso a la Justicia”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 28.- Cuando se trate de acciones judiciales para la prevención o solución de conflictos, las sentencias tendrán los siguientes efectos:

a) Si admiten la demanda, beneficiarán a todos los consumidores y usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes podrán por vía incidental en el mismo proceso acreditar la legitimación, su perjuicio, ejecutar la sentencia, y en su caso liquidar los daños.

b) Si rechazan la demanda, no impedirán la acción de los consumidores y usuarios titulares de un interés individual, que no hayan intervenido en el proceso.

c) Si la acción fuera iniciada por la Autoridad de Aplicación, beneficiará a todos los consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho que motivó el litigio.

d) Si el rechazo de la demanda se fundó en la insuficiencia de pruebas, cualquier otro legitimado diferente al actor podrá intentar otra acción valiéndose de nuevas pruebas.

A tales efectos, la parte resolutive de la sentencia deberá ser publicada a través del medio de comunicación que el Juez considere más conveniente, a cargo de quien resulte vencido.”

ARTÍCULO 5º: Modifíquese el artículo 30º de la Ley 11.133, Capítulo V “Competencia”, Título VII “Acceso a la Justicia”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 30.- En forma previa al inicio de todo proceso judicial deberá cumplirse con la instancia de mediación prejudicial obligatoria.

Serán competentes para resolver las controversias derivadas de las relaciones de consumo los Juzgados de Primera Instancia en lo Civil y Comercial o los Juzgados de Paz Letrado que correspondan.”

ARTÍCULO 6º: Modifíquese el artículo 31º de la Ley 11.133, Capítulo I “Autoridad de Aplicación”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 31.- La Autoridad de Aplicación será la que determinen tanto la Provincia de Buenos Aires como cada Municipio, los cuales deberán proveer integralmente a la protección de

los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, en el artículo 38 de la Constitución Provincial, y en las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, ejecutando las políticas previstas en esta ley. La Autoridad Provincial de Aplicación tendrá facultades para la elaboración de la normativa necesaria tendiente a la regulación de los parámetros de aplicación de la presente Ley y para la correcta implementación de aquella materia que no corresponda al orden nacional.”

ARTÍCULO 7°: Modifíquese el artículo 36° de la Ley 11.133, Capítulo IV “Procedimiento Administrativo. De las Normas de Aplicación”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

*“Artículo 36.- El procedimiento para la inspección, comprobación y juzgamiento de las infracciones a los derechos del consumidor y usuario en la Provincia de Buenos Aires, se ajustará a las normas previstas en la presente Ley, siendo de aplicación supletoria la Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia de Buenos Aires -y sus leyes modificatorias- **para la Autoridad Provincial y la Ordenanza General N° 267 para los Municipios.**”*

ARTÍCULO 8°: Modifíquese el artículo 38° de la Ley 11.133, Capítulo IV “Procedimiento Administrativo. De las Normas de Aplicación”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

*“Artículo 38.- Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se destinarán agentes inspectores que procederán a la **comprobación** de la infracción, labrándose acta.”*

ARTÍCULO 9°: Modifíquese el artículo 45° de la Ley 11.133, Capítulo IV “Procedimiento Administrativo. De las Normas de Aplicación. De la Iniciación por Denuncia”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 45.- La iniciación del sumario por denuncia, podrá formalizarse por escrito o medio fehaciente ofreciendo las pruebas, acompañando la documental y dejando constancia de los datos de identidad y domicilio real. A los fines de dar curso al procedimiento el denunciante deberá proveer los datos necesarios para identificar debidamente y poder citar efectivamente a los denunciados así como los hechos que acrediten la relación de consumo relatados en forma clara y precisa.

En el supuesto de que la denuncia incluya la petición de resarcir el daño directo ocasionado por el presunto infractor, ésta podrá contener el monto reclamado o su estimación, si fuera posible. En todos los casos es facultad de la Autoridad de Aplicación determinar la existencia del daño directo, medie o no petición de parte.

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 10°: Modifíquese el artículo 47° de la Ley 11.133, Capítulo IV “Procedimiento Administrativo. De las Normas de Aplicación. De la Iniciación por Denuncia”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

*“Artículo 47.- Con la comparecencia de las partes se celebrará audiencia de conciliación, labrándose acta. El acuerdo será rubricado por los intervinientes y homologado, **dando así fin al procedimiento.***

La acreditación del incumplimiento del acuerdo habilitará la reapertura del procedimiento por decisión de la Autoridad de Aplicación, sin perjuicio de la facultad de la misma de iniciar actuaciones de oficio cuando, a su juicio, existan circunstancias que así lo justifiquen.

*Si no hubiere acuerdo, o notificada la audiencia **alguna de las partes** no compareciere sin causa justificada, la autoridad de aplicación podrá formular auto de imputación el que contendrá una relación **fundada** de los hechos y la determinación de la norma legal **presuntamente infringida.**”*

ARTICULO 11°: Modifíquese el artículo 51° de la Ley 11.133, Capítulo IV “Procedimiento Administrativo. De las Normas de Aplicación. Procedimiento Común”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

*“Artículo 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 realice alguna de estas cargas** se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo **por constituido en la sede de la Autoridad de Aplicación**, en caso que no constituyera domicilio, y tenerlo por no presentado si no acreditara personería.”*

ARTICULO 12°: Modifíquese el artículo 57° de la Ley 11.133, Capítulo IV “Procedimiento Administrativo. De las Normas de Aplicación. Procedimiento Común”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 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. Admitida la prueba pericial la Autoridad de Aplicación citará al perito propuesto a fin de aceptar el cargo, quien deberá comparecer munido de documento de identidad y título habilitante o documentación que acredite idoneidad suficiente. La Autoridad de Aplicación podrá requerir 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 comenzará a correr a partir de la aceptación del cargo, debiendo acompañar el informe pericial dentro del plazo general de la prueba.”

ARTICULO 13°: Modifíquese el artículo 59° de la Ley 11.133, Capítulo IV “Procedimiento Administrativo. De las Normas de Aplicación. De la Resolución y su Cumplimiento”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 59.- La resolución definitiva se ajustará a las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y normas reglamentarias. En ella también se evaluará la existencia o no de antecedentes en el Registro de Infractores.”

ARTICULO 14°: Sustitúyase el artículo 60° de la Ley 11.133, Capítulo IV “Procedimiento Administrativo. De las Normas de Aplicación. De la Resolución y su Cumplimiento”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 60.- La resolución administrativa a que se refiere el presente capítulo, resulta exigible a partir de su mera notificación al interesado.”

ARTICULO 15°: Modifíquese el artículo 61° de la Ley 11.133, Capítulo IV “Procedimiento Administrativo. De las Normas de Aplicación. De la Resolución y su Cumplimiento”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 61.- Se intimará al infractor a acreditar la publicación de la condena, transcribiendo la parte resolutive y su situación de firmeza adquirida.

Transcurridos diez (10) días hábiles sin esa acreditación o pedido de prórroga fundado, la autoridad de aplicación podrá efectuarla por cuenta y orden del infractor adicionándose el costo de la publicación a la multa impuesta.”

ARTÍCULO 16°: Modifíquese el artículo 63° de la Ley 11.133, Capítulo IV “Procedimiento

Administrativo. De las Normas de Aplicación. De la Resolución y su Cumplimiento”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 63.- Si se tratare de multa, se intimará al infractor para que abone su importe 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.

El infractor podrá acogerse al beneficio de pago voluntario abonando el cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada en la sanción. A tal fin deberá proceder a firmar el acogimiento dentro del plazo indicado y, dentro de los diez (10) días hábiles posteriores, proceder al depósito del monto resultante.

Hecho esto y acreditado el cumplimiento de toda otra sanción impuesta se procederá al archivo de las actuaciones. ”

ARTÍCULO 17°: Modifíquese el artículo 71° de la Ley 11.133, Capítulo IV “Procedimiento Administrativo. De las Normas de Aplicación. Normas Complementarias”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 71.- Antes o durante la tramitación del expediente, se podrá dictar 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. 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 denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y perito, entre otros.

El incumplimiento de la medida ordenada será considerada infracción a esta ley accesoriamente a las que se acrediten durante el procedimiento y el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente.”

ARTÍCULO 18°: Modifíquese el artículo 73° de la Ley 11.133, Capítulo V “Sanciones”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

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

a) Apercibimiento.

b) Multa de cien (100) pesos a cinco millones (5.000.000) pesos.

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.”

ARTICULO 19°: Modifíquese el artículo 74° de la Ley 11.133, Capítulo V “Sanciones”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 74.- Sin perjuicio de la orden de cesación de los anuncios, se impondrá la sanción administrativa de contrapublicidad al denunciado que a través de la información o publicidad hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas en infracción a las normas nacionales vigentes y a esta Ley.

La rectificación publicitaria será divulgada por el responsable, a sus expensas, en la misma forma, frecuencia, dimensión y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario, de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción.

La cesación de los anuncios deberá efectuarse de inmediato y la rectificación publicitaria dentro del plazo de diez (10) días hábiles o en el que expresamente se autorice ante el pedido de prórroga debidamente fundado del infractor.

En caso de incumplimiento la autoridad de aplicación podrá efectuar la publicación por cuenta y orden del infractor adicionándose el costo de la publicación a la multa impuesta.”

ARTÍCULO 20°: Modifíquese el artículo 76° de la Ley 11.133, Capítulo V “Sanciones”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 76.- En todos los casos se ordenará al infractor efectuar la publicación de la resolución condenatoria a su costa, en el medio escrito de mayor tirada conforme los registros del Municipio en cuya jurisdicción se cometió la infracción.

Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la Autoridad de Aplicación podrá dispensar su publicación.

La Autoridad de Aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente. Las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.”

ARTÍCULO 21º: Modifíquese el artículo 77º de la Ley 11.133, Capítulo V “Sanciones”, Título VIII “Prevención y Solución de Conflictos en Ámbito Administrativo”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 77.- En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 73, se tendrá en cuenta:

a) La circunstancia de haber denunciado, celebrado o no un acuerdo conciliatorio, y caso afirmativo, haberlo o no cumplido.

b) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.

c) La posición del infractor en el mercado.

d) La cuantía del beneficio obtenido.

e) El grado de intencionalidad.

f) La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.

g) La reincidencia.

h) Las demás circunstancias relevantes del hecho.

*Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta Ley, incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de **cinco (5) años** de haber quedado firme la resolución que la dispuso.”*

ARTÍCULO 22º: Modifíquese el artículo 80º de la Ley 11.133, Título IX “De los Municipios”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

*“Artículo 80.- Los Municipios serán **competentes para** aplicar los procedimientos y las sanciones previstos en esta Ley, respecto de las infracciones cometidas dentro de los límites de sus respectivos territorios, **así como también respecto de aquellas infracciones que afecten o puedan afectar a consumidores o usuarios con domicilio real en su jurisdicción.***

Las sanciones que apliquen los Municipios tendrán el efecto previsto en el artículo 70.”

ARTÍCULO 23º: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

FUNDAMENTOS:

Señor Presidente:

El presente proyecto tiene por finalidad realizar modificaciones a la Ley 13.133 “Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”, la que establece las políticas públicas, funciones de la Autoridad de Aplicación y los procedimientos judiciales y administrativos para la aplicación en el ámbito provincial de la Ley Nacional 24.240 y la efectiva defensa de los consumidores y usuarios en la provincia.

La iniciativa propuesta responde a la necesidad de reforma conforme un doble objetivo:

-por un lado, adecuar la ley 13.133, que data del año 2003, a las modificaciones sustanciales realizadas a la ley nacional 24.240 en el año 2008

-por otra parte, incorporar soluciones para los inconvenientes que, en la experiencia cotidiana, los organismos municipales experimentan con la legislación vigente y que perjudica a los usuarios y consumidores.

Es dable aclarar, que el presente proyecto ha sido elaborado en reuniones celebradas con participación de funcionarios integrantes de organismos municipales de la provincia y de la Dirección Provincial de Comercio en el contexto de plenarios anuales, reuniones del Consejo Provincial de Defensa del Consumidor (Coprodec) y reuniones específicas a tales fines de los integrantes del Foro de Defensa del Consumidor de la Provincia de Buenos Aires.

Así, en los encuentros mencionados han participado representantes de los Municipios de Avellaneda, Bahía Blanca, Campana, Coronel Rosales, Escobar, Exaltación de la Cruz, General Juan Madariaga, General Pueyrredón, General San Martín, General Viamonte, La Plata, La Matanza, Lanús, Lomas de Zamora, Mercedes, Moreno, Morón, Pilar, Quilmes, Ramallo, San Isidro, San Miguel, San Nicolás, Tigre, Trenque Lauquen, Vicente López, Villa Gesell y Zárate.

También han revisado y avalado el proyecto los funcionarios de defensa del consumidor de los siguientes municipios: Ayacucho, Azul, Baradero, Berisso, Bragado, Brandsen, Carlos Casares, Castelli, Chascomús, Chivilcoy, Coronel Pringles, Ensenada, General La Madrid, General Pinto, Hipólito Yrigoyen, Hurlingham, Junín, Las Flores, Lobos, Malvinas Argentinas, Merlo, Puán, Rivadavia, Rojas, San Fernando, San Pedro, Tandil y Tres Lomas.

Asimismo han sido consultadas organizaciones de consumidores y usuarios y miembros del Poder Judicial, a los fines de contemplar sus recomendaciones en el proyecto de reforma.

En la elaboración de la iniciativa que nos ocupa ha sido fundamental la vasta experiencia de los organismos municipales, quienes a diario atienden miles de consultas, denuncias y llevan adelante los procedimientos. Esa experiencia cotidiana en la aplicación de la Ley 13.133 a lo largo de ya una década es más que suficiente a los efectos de emitir opiniones fundadas, certeras y concretas sabiendo cuáles son las mejores soluciones para que los usuarios y consumidores encuentren en los organismos de los estados municipales protección, información y

acompañamiento en forma absolutamente gratuita.

Cada año se incrementan las denuncias en todo el territorio bonaerense y los Municipios que poseen organismos de defensa del consumidor (actualmente alrededor de 110 distritos), lo cual evidencia falencias que posee la ley actual que, lógicamente, no pudieron ser previstas con anterioridad.

Otro aspecto fundamental que torna necesaria la modificación de la ley en cuestión es que la ley nacional fue reformada en forma sustancial en el año 2008. En esa oportunidad, se incorporaron institutos novedosos (por ej. el daño directo y el daño punitivo), se cerró toda discusión sobre cuestiones de competencia en las relaciones de consumo (por ej. servicios públicos domiciliarios), y se ampliaron los conceptos de consumidor y relación de consumo.

Si bien existen vacíos legales que han sido subsanados en la práctica por la acción administrativa de los organismos locales, ello ha generado diversidad de criterios y desigualdades en las posibilidades de defensa de los ciudadanos. La clarificación propuesta en los procedimientos y la fijación de pautas claras establecerán sin dudas un “piso” de posibilidades de igualdad en la protección de los consumidores y usuarios independientemente del municipio en el cual ejerza sus derechos.

Por lo expuesto, los integrantes del Coprodec y del Foro de Defensa del Consumidor de la Provincia de Buenos Aires nos solicitan a los legisladores provinciales la aprobación del texto propuesto.

Por ello, solicito a los señores legisladores acompañen con su voto favorable la presente iniciativa.