



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

PROYECTO DE LEY
Modificación de la ley N° 24.240

*El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación, reunidos en Congreso...
Sancionan con fuerza de...*

ARTÍCULO 1° - Sustitúyase el texto del artículo 45 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

ARTÍCULO 2° - De forma.

ARTÍCULO 45. - Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación inicia actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio, por denuncia de quien invocare un interés particular, en defensa del interés general de los consumidores, o por comunicación de autoridad administrativa o judicial, en cuyo caso se procede a labrar actuaciones en las que se deja constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

La iniciación de las actuaciones por denuncia, pueden formalizarse por escrito, en forma personal o por medios electrónicos e informáticos que permitan cumplir con el ofrecimiento de pruebas y acompañamiento de documental pertinente.

En su primera presentación, **el presunto infractor deberá constituir domicilio físico y domicilio informático -indicando un correo electrónico para tal fin-, si no lo hiciere se lo constituirá de oficio ante la Autoridad de Aplicación correspondiente. En el mismo acto debe acreditar personería,** si no lo hace se lo intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

En los casos de inicio por denuncia, a los fines de dar curso al procedimiento, el denunciante debe proveer los datos necesarios para identificar debidamente y poder citar a los denunciados, así como los hechos que acrediten la relación de consumo relatados en forma clara y precisa. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio de los denunciados, la notificación debe efectuarse al domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio o el domicilio fiscal declarado ante el organismo fiscal nacional, provincial o municipal o al domicilio registrado ante la autoridad electoral. También se notifica a las direcciones electrónicas que el propio proveedor promoció como canales de contacto o comunicación en sus plataformas informáticas y ofertas públicas.

Recibida la denuncia se abre la instancia conciliatoria, a cuyos fines se cita a las partes para que corresponda a una Audiencia, la notificación de la misma es con una antelación mínima de cinco (5) días. La Autoridad de Aplicación establece y comunica a las partes el lugar físico de celebración de la audiencia, y el medio electrónico o informático a través de internet por el cual se celebra la misma, en caso de que las partes así lo dispongan, indicando las medidas que deben cumplir para resguardar los requisitos necesarios de identidad, certeza y eficacia del procedimiento. Asimismo, se informa el soporte por medio del cual se registra la audiencia que debe permitir la preservación fidedigna de lo ocurrido en la misma.

En los casos de inicio de actuaciones de oficio o por comunicación de autoridad administrativa o judicial, en el expediente se agrega la documentación acompañada y se cita al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, se presente por escrito su descargo, **constituya domicilio físico y electrónico donde validar todas las notificaciones**, y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Las actuaciones que se inician mediante un acta de inspección, y en la que es necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción, de resultar positiva, se procede a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimando que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo, **constituya domicilio físico y electrónico donde validar todas las notificaciones**, y ofrezca las pruebas que hace a su derecho.

Las constancias del expediente labrado conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispuso, constituyen prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admiten solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se podrá interponer el recurso de reconsideración previsto en el Reglamento de Procedimientos Administrativos, decreto 1759/72 t.o. 1991. La prueba debe producirse en el término de diez (10) días hábiles, prorrogable cuando exista causa justificadas, debiendo por desistida aquella no producida dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, la autoridad de aplicación puede ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias instructorias, se dicta la resolución definitiva dentro del término de **treinta (30) días hábiles**.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la autoridad de aplicación cuenta con amplias facultades para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Los actos administrativos que disponga sanciones, únicamente será impugnables mediante recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, o ante las Cámaras de Apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda.

El recurso debe interponer y fundar ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución; la autoridad de aplicación debe elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez (10) días, acompañado del expediente en el que se ha dictado el acto administrativo recurrido. En todos los casos, para

interponer el recurso directo contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, debe depositar el monto de ésta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito con el escrito del recurso, sin cuyo requisito es desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma puede ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

Para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, en el ámbito nacional, se aplica analógicamente las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y su reglamentación, y en lo que ésta no contemple, las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictan las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos.



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

La propuesta de reforma de la Ley de Defensa del Consumidor (Nro 24240 y modificatorias) debe ser integral para adecuarla a las nuevas circunstancias que se producen con el paso del tiempo y afectan las relaciones de consumo y la defensa de los derechos de consumidores y usuarios, pero no obstante llega esa reforma integral, la emergencia que ha provocado la Pandemia mundial del Coronavirus demuestra que algunas de estas reformas no pueden sufrir más demora y deben implementarse con toda celeridad para no detener el funcionamiento tuitivo del Estado en la defensa de los derechos de los más vulnerables en las relaciones de consumo: los usuarios y consumidores.

Mediante el Decreto N° 260/20 se amplió, por el plazo de UN (1) año, la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541, en virtud de la pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con el COVID-19.

A través del Decreto N° 297/20 se estableció una medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio, que fue prorrogada sucesivamente por los Decretos Nros. 325/20, 355/20 y 408/20 hasta el 10 de mayo de 2020, inclusive.

Por el artículo 6° del citado Decreto N° 297/20 se exceptúa del cumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio y de la prohibición de circular a las personas afectadas a actividades y servicios declarados esenciales en la emergencia; estableciéndose que los desplazamientos de las personas habilitadas deben limitarse al estricto cumplimiento de dichas actividades y servicios.

Asimismo, se establecieron las suspensiones de plazos administrativos y judiciales a fin de dar estricto cumplimiento al aislamiento social, preventivo y obligatorio, y en resguardo de la tutela de los derechos y garantías de los interesados.

De seguir prorrogando la emergencia sanitaria y el cumplimiento del aislamiento preventivo dispuesto por el Ejecutivo Nacional se producirá una detención en el funcionamiento de los procedimientos administrativos y judiciales habituales en defensa de los derechos de los

ciudadanos, al no poder acceder los consumidores y usuarios al sistema implementado por la Ley 24240.

La normativa consumeril dispone un sistema protectorio de los derechos de los usuarios y consumidores, que se ven afectados en la relación de consumo, definida en el Art. 42 de la Constitución Nacional, y asimismo establece que la **legislación proveerá de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de los conflictos**.

Al no poder cumplirse con esta directriz, es imperioso readecuar los procedimientos presenciales que la norma establece entre consumidores/usuarios, las empresas proveedoras de servicios y las Autoridades de Aplicación receptando las posibilidades que brinda hoy en día las tecnologías virtuales de la comunicación.

Hay que destacar que cada vez son más las jurisdicciones del país que utilizan las tecnologías de comunicación a distancia para resolver conflictos sociales a través de métodos alternativos de resolución de disputas durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio.

Se trata de una estrategia que cada día adquiere más fuerza y relevancia para garantizar el acceso a justicia de la población frente a temas urgentes como lo son los conflictos laborales, de familia o de consumo.

Esta propuesta tiene antecedentes positivos y ha resultado eficiente ya que ha permitido lograr acuerdos durante la cuarentena sin necesidad de iniciar un proceso judicial (ver la experiencia en la nota sobre Río Negro: <https://www.cij.gov.ar/nota-37098-La-Justicia-de-R-o-Negro-habilit--realizar-mediaciones-y-conciliaciones-a-distancia-durante-la-cuarentena.html>).

En esta línea, provincias como **Río Negro** y **Entre Ríos** están convocando a mediaciones previas obligatorias a través de tecnología a distancia. La jurisdicción rionegrina también incluyó esta modalidad para las conciliaciones laborales.

Asimismo, el Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos, Trabajo y Justicia de **Salta** habilitó una mesa virtual única para todos los fueros para mediaciones a distancia y autorizó a utilizar el nuevo sistema a los centros de mediación comunitarios y privados inscriptos en la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la provincia.

El máximo tribunal de **San Luis** también ofrece a las partes, según el acuerdo 159/2020, la opción de acceder a audiencias virtuales para resolver conflictos a través de un sistema informático (Cisco Weber) que puede descargarse en la computadora o en el celular.

Por su parte, los superiores tribunales de justicia de **Neuquén** y **Mendoza** dieron prioridad a las mediaciones judiciales virtuales voluntarias en temas de familia (reclamo de alimentos y régimen de comunicación, entre otras cuestiones urgentes).

En el caso de la Justicia de **Santiago del Estero**, las mediaciones remotas se realizan mediante sistemas como Zoom y WhatsApp en temas de familia.

Por el momento, la **Ciudad de Buenos Aires** comenzó a realizar mediaciones comunitarias a distancia, que se solicitan vía mail (mel1@buenosaires.gob.ar), para casos que afectan la vida cotidiana del hogar o conflictos económicos entre vecinos.

De no concretarse esta reforma y permanecer en el sistema actual no significaría “dejar las cosas como están” sino que evidentemente generará un “claro perjuicio” a los consumidores y usuarios al dejarlos absolutamente indefensos ante los abusos e incumplimientos de los proveedores por no tener ninguna herramienta eficaz para reclamar ante las violaciones a las normas que los protegen como parte débil de las relaciones de consumo.

La crisis provocada por la irrupción del Coronavirus ha demostrado la indelegable presencia del Estado en asistencia a la ciudadanía y no debe ocurrir que ese accionar en tantas áreas se vea trunco en una tan importante como el de las relaciones de consumo por carencia de normativas adecuadas a lo que las circunstancias requieren.

En razón de ello se propone una modificación legislativa que permita la actualización de los procedimientos de tratamiento de las denuncias y actuaciones por violaciones a los derechos de los consumidores y usuarios que contemple la utilización de sistemas tecnológicos tanto de recepción y procesamiento de denuncias, así como de celebración de audiencias o intercambio de propuestas, otorgando al resultado de estas el valor jurídico necesario.

Esta propuesta de reforma legislativa de la ley nacional, deberá contener, además, una invitación a las jurisdicciones provinciales a adherir y así poder avanzar en el mismo sentido, con la finalidad de brindar una protección integral, efectiva y ágil a los consumidores y usuarios de todo el territorio nacional.

Por todo lo antes dicho. Solicito a las señoras diputadas y a los señores diputados, que me acompañen en la aprobación del presente proyecto de ley. –

Diputada Nacional
María Liliana Schwindt
Buenos Aires

Los siguientes Diputados y Diputadas, acompañan dicho proyecto en carácter de co-firmantes.

Diputada María Fernanda Vallejos
Diputada Silvana Micaela Ginocchio
Diputada Mayda Rosana Cresto
Diputada Ramon, Jose Luis
Diputada Rauschenberger, Ariel
Diputada Caparros, Mabel Luisa
Diputada Flores, Danilo Adrian
Diputada Bertone, Rosana Andrea
Diputada Sand, Nancy
Selva, Carlos Americo