



"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina,
reunidos en Congreso, sancionan con fuerza de

Ley:

SISTEMA INTEGRADO NACIONAL DE ESTADÍSTICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1°.- Creación. Créase en el ámbito de la República Argentina el Sistema Integrado Nacional de Estadística de Defensa del Consumidor (SINEDEC).

Artículo 2°.- Objetivos. La presente Ley tiene como objetivos:

- a. Mejorar la atención estatal al consumidor en todas sus oficinas, eliminando las diferencias regionales en cuanto a los presupuestos mínimos de atención y criterios de resolución;
- b. Evitar la derivación directa de las empresas a los organismos de defensa del consumidor y favorecer la resolución temprana de esos conflictos en la instancia ante el proveedor;
- c. Favorecer la libre elección de los consumidores a través del acceso a información completa, adecuada y veraz, previniendo prácticas abusivas y/o fraudulentas;
- d. Generar información estadística que permita direccionar las políticas públicas y tomar decisiones rápidas para revertir prácticas masivas que puedan afectar a los consumidores;
- e. Enfocar la atención estatal en los casos repetitivos y establecer objetivos para los proveedores y la administración;
- f. Generar un sistema de referencia e imagen pública, que permita premiar o castigar la imagen de los proveedores que cumplen con sus obligaciones legales;
- g. Brindar una herramienta de mejora a los proveedores y beneficiar la competencia leal de los proveedores de bienes y servicios.

Artículo 3°.- Objeto. El SINEDEC tiene por objeto:

- a. Sistematizar información, emitir y publicar informes estadísticos sobre la información que reciba sobre las denuncias realizadas ante los sujetos



"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

designados en el artículo 4°, para facilitar la evaluación del desempeño de las empresas proveedoras de bienes y/o prestadoras de servicios de la Nación;

- b. Sistematizar información, emitir y publicar informes estadísticos sobre el funcionamiento de las Oficinas Públicas de Defensa al Consumidor Nacionales, Provinciales, Municipales, y Organismos creados a tal efecto; a fin de facilitar la evaluación de la eficiencia de las oficinas de defensa al consumidor;
- c. Realizar encuestas que permitan relevar datos útiles para aportar y/o mejorar el cumplimiento del objeto de la ley.
- d. Contribuir a la creación de políticas públicas en la materia.

Artículo 4°.- Denuncias. Las denuncias que forman parte del SINEDEC son las que los consumidores realizan sobre proveedores públicos o privados, proveedoras de bienes y/o prestadoras de servicios, ante la autoridad de aplicación de la ley de defensa del consumidor nacional, provincial, municipal, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires u organismos públicos designados a tal efecto, como así también, aquellas realizadas de oficio por estas.

Artículo 5°.- La Autoridad Nacional de aplicación del SINEDEC, a los fines de cumplir con el objeto de esta ley, tendrá las siguientes competencias y funciones:

- a) Crear una plataforma tecnológica para el SINEDEC;
- b) Implementar y gestionar la plataforma tecnológica creada para el SINEDEC;
- c) Solicitar a los sujetos obligados designados en el artículo 4° expedientes, informes, documentos, antecedentes y cualquier otro elemento necesario a los efectos de ejercer su labor;
- d) Requerir a los sujetos obligados designados en el artículo 4° que modifiquen o adecuen su organización, procedimientos, sistemas de atención al público y recepción de correspondencia a la normativa aplicable a los fines de cumplir con el objeto de la presente ley;
- e) Realizar y publicar los informes a los que hace referencia el artículo 8° de la presente ley;
- f) Publicar un informe anual de rendición de cuentas de gestión;



"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

- g) Realizar y difundir las capacitaciones que se lleven a cabo con el objeto de conocer los alcances de la presente ley;
- h) Realizar encuestas que permitan complementar la información recabada por el SINEDEC;
- i) Proponer políticas públicas dirigidas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en base a los datos estadísticos recabados;
- j) Realizar acuerdos con los proveedores de bienes y servicios que permitan mejorar la atención al cliente.

Artículo 6°.- COFEDEC. Créase Consejo Federal del Consumo (COFEDEC), como continuador del instituido por la Resolución 464-E/2017 de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Producción, la cual tendrá por finalidad el análisis e intercambio de información entre sus miembros, así como la promoción y cooperación para el desarrollo de políticas públicas relacionadas con la materia de protección al consumidor, su educación y defensa.

Artículo 7°.- Funciones del COFEDEC. El COFEDEC tendrá las funciones atribuidas por el artículo 4° de la Resolución 464-E/2017 hasta el dictado de esta Ley, y las que se les asignan en la presente.

A los fines de cumplir con los objetivos de la presente ley, contará con funciones de coordinación y gestión del SINEDEC. En razón de ello, deberá:

- a) Crear un consenso de términos y definiciones para la implementación de la ley;
- b) Asesorar a la Autoridad de Aplicación del SINEDEC, a los fines de lograr la implementación armónica del SINEDEC en todo el territorio nacional;
- c) Realizar propuestas de modificación del SINEDEC a la Autoridad de Aplicación para una mejor protección de derechos de los consumidores y usuarios;
- d) Difundir la existencia del SINEDEC, el objeto de su creación y los derechos que éste crea para los consumidores y usuarios.

Artículo 8°.- Información e Informes. El SINEDEC deberá recolectar los datos de la denuncia, de los consumidores y/o usuarios, de los proveedores de bienes y/o

prestadores de servicios denunciados, y de los procedimientos, y toda otra información que el COFEDEC considere útil para los consumidores y usuarios, a través de cuadros comparativos estadísticos e informes elaborados y divulgados por la Autoridad Nacional de Aplicación.

Los informes y cuadros comparativos estadísticos deberán contener como mínimo:

- a) Desagregación hecha por productos y servicios;
- b) Nombre, razón social, CUIT, y domicilio legal del proveedor del producto o servicio;
- c) Área o segmento de mercado del producto y/o servicio denunciado;
- d) Objeto del reclamo del producto y/o servicio denunciado;
- e) Motivo de la lesión sufrida con causa en el producto y/o servicio denunciando;
- f) Edad y género del consumidor o usuario;
- g) El tiempo en el cual la respuesta fue efectuada;
- h) Monto del reclamo;
- i) Monto de conciliación;
- j) Monto de la sanción;
- k) Cantidad de denuncias recibidas;
- l) Cantidad de denuncias resueltas en instancia de conciliación;
- m) Cantidad de incumplimientos de los acuerdos conciliatorios homologados;
- n) Cantidad de inasistencias a las audiencias de conciliación;
- o) Cantidad de sanciones dispuestas por la autoridad de aplicación;

El COFEDEC, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 7°, podrá adicionar toda otra categoría de información que considere necesaria y conducente.

En relación al inciso f) del presente artículo, deberá respetarse la Ley de Identidad de Género N° 26.743, incluyéndose como mínimo las opciones "hombre", "mujer", "otro", y una opción que permita no designar género, en caso de que el consumidor prefiera no hacerlo.



"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

Artículo 9°. Funcionamiento. Las autoridades de aplicación de la ley de defensa del consumidor; nacional, provincial, municipal, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, u organismos públicos designados a tal efecto deberán recabar de cada expediente como mínimo, la información detallada en el artículo anterior y remitirla a la Autoridad de Aplicación de la presente ley por medios informáticos a través del sistema creado en el artículo 5, en el tiempo y forma que la reglamentación establezca.

La Autoridad Nacional de aplicación del SINEDEC recibirá la información para su procesamiento, debiendo generar y divulgar índices estadísticos e informes que reflejen el comportamiento de los proveedores denunciados, tanto individual como comparativamente, como así también datos que reflejen el funcionamiento de los organismos públicos, permitiendo a los consumidores adoptar decisiones informadas y mejorar las políticas públicas en la materia.

Artículo 10.- Actualización. La información del SINEDEC será actualizada por el sistema informático cada vez que se incorporen nuevos datos a las denuncias existentes en el SINEDEC.

Artículo 11.- Equipamiento y capacitación. La Autoridad de Aplicación Nacional deberá proveer a los Organismos Públicos mencionados en el artículo 4°, conforme el cronograma y plazos acordados en el COFEDEC, de la capacitación técnica y el equipamiento necesario para informatizar el procedimiento con el fin de recabar la información requerida.

Artículo 12.- Estadísticas. A los fines de facilitar su lectura y evaluación, el SINEDEC debe expresar las estadísticas en cuadros comparativos, en números nominales y en porcentuales. La lectura de los datos debe ser de acceso público en página web y de sencilla interpretación para los consumidores y usuarios.

Artículo 13.- Información al consumidor y/o usuario. Las Oficinas Municipales, Provinciales, y demás Organismos Públicos de defensa del consumidor, así como las empresas proveedoras de bienes y/o prestadoras de servicios alcanzadas por esta ley, deberán exhibir, en lugar visible, un cartel lo suficientemente apreciable para su fácil lectura, informando la existencia del SINEDEC, su función y dónde consultarlo.



“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

Aquellos Organismos y empresas que tuvieran página web deberán contar con un enlace al SINEDEC e informar de su existencia en su página principal.

Artículo 14.- Autoridad de aplicación. La Autoridad Nacional de aplicación de la ley 24.240 será la Autoridad Nacional de aplicación de esta ley.

Las Asociaciones de consumidores inscriptas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores podrán fiscalizar el cumplimiento de la presente ley, en carácter de colaborador “ad honorem” del órgano de control, previo convenio institucional de las partes que delegue la actuación como policía administrativa, y prevea el registro y capacitación de las personas habilitadas para tal fin.

Artículo 15.- Presupuesto. Autorízase al Poder Ejecutivo Nacional a realizar las modificaciones e incorporaciones en la ley de presupuesto de gastos y recursos de la administración nacional para el ejercicio fiscal vigente en los aspectos que se consideren necesarios para la implementación de la presente ley.

Deberá preverse en el presupuesto del año inmediato subsiguiente la incorporación de los recursos necesarios para el correcto cumplimiento del SINEDEC.

Hasta el cumplimiento en la jurisdicciones nacional, provincial y municipal, de los objetivos del artículo 11, el presupuesto destinado al SINEDEC no podrá ser menor al cinco por ciento (5%) del presupuesto total de la autoridad nacional de aplicación de la Ley 24.240.

Artículo 16.- Reglamentación, El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley en el plazo de ciento ochenta (180) días.

Artículo 17.- Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.



"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

El presente proyecto de ley propone la creación de un Sistema Integrado Nacional de Estadística de Defensa del Consumidor.

La importancia de la creación de dicho sistema radica en la posibilidad de generación de informes y cuadros comparativos que posibiliten una estadística útil y unificada a nivel nacional para mejorar el entendimiento de los operadores del sistema, principalmente para otorgar herramientas a los usuarios y consumidores como parte débil de la relación de consumo, pero así también para plantear mejores políticas públicas en el área, brindando la posibilidad de planificar sobre bases confiables.

Actualmente la información estadística puesta a disposición del consumidor y/o usuario, es poca y peor aún, no es clara. Ambos problemas nacen de una falta de unificación y consenso en los métodos de recolección de la misma, y a la falta de sistematicidad.

A nivel nacional contamos únicamente con las estadísticas de reclamos generada por el Ministerio de Desarrollo Productivo, que toma los reclamos ingresados en la Ventanilla Única de Defensa del Consumidor, aclarando que no considera los desestimados, quedando por fuera del análisis numerosas oficinas públicas de defensa del consumidor.

Los cuadros estadísticos además, pese a mostrar el rubro, los motivos y el género de los/as reclamantes, no permite realizar un análisis útil para implementar algún tipo de política pública en razón de no contar con criterios unificados para la recolección de datos, no contemplar datos relevantes de la denuncia y omitir además brindar información acabada respecto al procedimiento, como ser por ejemplo si los prestadores de bienes y/o servicios brindaron una respuesta favorable o no, en cuánto tiempo, cuál fue el monto de inicio del reclamo y cuál fue el monto de la sanción impuesta, entre otras.

La información clara y acabada puesta a disposición del consumidor favorece la democratización y otorga la posibilidad de generar mecanismos de protección, o de mejorar los preexistentes.

El SINEDEC propone informatizar la carga de datos de las denuncias realizadas por consumidores y usuarios a prestadores de bienes y/o servicios a lo largo y ancho del



"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

país, permitiendo de esta manera contar con información en tiempo real tanto de los denunciados, como así también de los denunciantes y de los procedimientos desde la consulta o presentación de la denuncia, hasta la finalización del mismo. Esto permitirá unir los resultados a las denuncias, generando alertas tempranas y la adopción de medidas preventivas anticipatorias a los perjuicios.

En razón de la materia y los derechos que protege el SINEDEC, la autoridad de aplicación de la ley es la autoridad nacional de aplicación de la ley 24.240.

La autoridad de aplicación tendrá a su cargo la sistematización, emisión y publicación de los informes estadísticos elaborados, la realización de encuestas, la creación de propuestas de políticas públicas elaboradas a partir del análisis de los datos generados por el sistema, como así también la provisión del equipamiento y las capacitaciones necesarias para la implementación del SINEDEC.

Al pensar en datos estadísticos, la delimitación de los términos es clave debido a que el proceso estadístico es esencialmente uno de abstracción de información específica a datos globales. Si no están claras las categorías, no podrán las oficinas públicas saber cómo guardar un dato puntual en un número estadístico que refleje información verídica, ni cómo interpretar o analizar estos datos.

En razón de ello el proyecto propone al Consejo Federal del Consumo como organismo encargado de generar la base de acuerdos comunes de definiciones y criterios, como así también de asesorar y cooperar en la coordinación para la implementación del sistema. Dichas funciones se encuentran a cargo del COFEDEC por ser éste un organismo con una mirada federal que permite la participación de especialistas en la materia de todas las Provincias. La otra función clave del organismo, es coordinar con la autoridad de aplicación de la ley, el cronograma y las dinámicas de aplicación del sistema informático, ya que el trabajo mancomunado con las provincias es esencial para el funcionamiento de este sistema.

Se realiza la consagración legislativa del Consejo Federal del Consumo, el cual actualmente se encuentra institucionalizado por resolución de la Secretaría de Comercio. La recepción de sus finalidades y funciones es tomada considerando las previstas por la resolución que le dio nacimiento.

En cuanto a los beneficios que el Sistema Integrado Nacional de Estadística de Defensa al Consumidor traería, puede decirse que beneficia al Estado, a los consumidores y usuarios, a los proveedores de bienes y servicios y a la comunidad en general.

Al Estado porque es una herramienta para análisis y generación de políticas públicas, dado que genera un sistema de medición de la eficiencia de las oficinas de



"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

defensa del consumidor, permite comparar y detectar diferencias regionales, sea en los tipos o formas de consumo así como en las políticas empresarias, permite detectar prácticas empresariales ilegítimas a nivel nacional, evita que las empresas utilicen a los organismos de defensa del consumidor como centros de atención al cliente estatales y permite la detección y aplicación de prácticas más efectivas de gestión

Beneficia a los consumidores y usuarios, que de una forma u otra lo es la comunidad entera porque es una herramienta de orientación al consumo, ésta permite elegir a las empresas que mejor solucionan sus problemas o tienen menos denuncias, permite mediante la consulta del consumidor prevenir prácticas abusivas o fraudulentas, mejorar la participación ciudadana al fomentar las denuncias de los consumidores y potenciar la imagen de la Autoridad de Aplicación.

Beneficia a los proveedores de bienes y servicios porque a partir de la lectura de los datos relevados podrán trabajar en el mejoramiento de las políticas empresarias, medir los costos que acarreen los incumplimientos, la exposición de los costos empresarios sea por sanciones o por costo de acuerdos desincentiva la imitación de las prácticas por comercios minoristas, fomenta las políticas empresarias sanas, generando un valor agregado a los productos y servicios, sirve como base de análisis para la generación de nuevos productos o servicios.

Por último, en lo que refiere a beneficiarios, el SINEDEC sirve como plataforma para investigaciones sobre el derecho del consumidor.

A nivel internacional, los dos sistemas que más influyeron para la creación del sistema que propone el presente proyecto de ley son los llevados adelante por la Unión Europa y por Brasil.

En el sistema estadístico europeo, la Comisión Europea desarrolló un documento de homogeneización de criterios y de campos a relevar por las diferentes entidades que recaban información sobre reclamos, entidades públicas o privadas, estatales o nacionales. Una vez fijados, estos criterios fueron seguidos por políticas de incentivo de la aplicación mediante asesoramiento, fondos para implementación y distribución de software gratuito para el relevamiento con el fin de lograr la adopción voluntaria de los diferentes organismos.

En paralelo a ello, para tener una mejor comprensión de la situación del consumidor, realizan encuestas generadas por el Eurobarómetro, organismo de la Comunidad Europea que realiza constantes sondeos sobre los temas requeridos y genera información que no es tan rica en cantidad, pero sí en profundidad.



"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

En razón de los datos que recaba y de la forma que los publica, el sistema prioriza el logro de una mejor competitividad, pero incluyendo la defensa de los derechos del consumidor como parte de la misma y no como un factor que vaya en su detrimento.

Por su parte, en Brasil se encuentra el "Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor" (SINDEC). Los informes analizan todos los expedientes archivados en el año a nivel nacional. El Sistema trabajó mediante la coordinación de políticas desde el gobierno nacional con los órganos estaduales, recabando información sobre el nombre del proveedor reclamado, área de reclamo, objeto y motivo. No recopila información con respecto al funcionamiento interno de las oficinas, limitándose al respecto a informar sobre la solución positiva o no del proceso.

Anualmente el organismo central publica los planes de mejoramiento acordados con los proveedores, en base a cuáles fueron las más denunciadas en las distintas áreas.

Este sistema cuenta con una mecánica ya pulida de implementación por etapas en las oficinas municipales que permite aumentar constantemente el ámbito de aplicación. Proporciona a los consumidores un acceso fácil a los indicadores generados por el sistema, así como habilita la búsqueda puntual por diferentes criterios.

En el marco del MERCOSUR, y por medio del Comité Técnico N° 7 de Defensa del Consumidor (Argentina participa mediante una delegación compuesta de integrantes de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor de Nación), Brasil propuso la creación del "Sistema de Información MERCOSUR de Defensa del Consumidor". Este proyecto es una extrapolación del SINDEC de Brasil y utiliza toda la experiencia adquirida. El objetivo es la creación de una base de datos a nivel MERCOSUR con la información de todos los países integrantes. En el año 2007 se expuso este proyecto en las reuniones del comité para que Argentina, así como los demás países, participen e inicien la implementación, pero hasta la actualidad se sigue discutiendo sin que Argentina tome paso alguno hacia la aplicación del sistema. Uruguay está actualmente aplicando el sistema a nivel nacional (en base a un acuerdo de cooperación técnica firmado con Brasil para transferencia de tecnología y conocimiento) y en el año 2011 presentó los resultados al Comité técnico.

Conforme surge del texto del proyecto, el SINEDEC toma los aspectos que mayores beneficios aportaron a los sistemas de la Unión Europea y de Brasil articulando el trabajo con un organismo con una visión federal para coordinar su implementación de una forma armónica en el país.

En relación a los fondos que deberán ser destinados para la implementación del sistema, los mismos son ínfimos en comparación a los beneficios que el sistema presenta.



"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

Por ello, en razón de la importancia que tienen los derechos de usuarios y consumidores, es que solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de ley.