

PROYECTO DE LEY

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación sancionan con fuerza de ley...

MODIFICACION LEY 24.240. NOTIFICACION GRATUITA

Artículo 1º: Modificase el inciso c) del artículo 43 – Facultades y Atribuciones- de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el que quedará redactado de la siguiente manera:

c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.

Asimismo deberá garantizar un servicio de notificación gratuita para usuarios y consumidores para los reclamos preliminares derivados de las relaciones de consumo dirigidas al/los proveedor/es de bienes o servicios.-

Artículo 2º: De forma.

LUCAS J. GODOY

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

El presente proyecto tiene como fin garantizar a los/las usuarios/as y consumidores, que cuenten con un medio de notificación de forma gratuita, para determinados actos donde la ley 24240, requiere que el usuario y/o consumidor lo manifieste.

Así, en el caso en que el consumidor/a y/o usuario/a debe manifestar su voluntad en los términos de la ley 24.240 de rescindir un contrato en los términos del artículo 10 bis de la ley, desconocer una deuda o un contrato, dar de baja un servicio (artículo 10 ter), o reclamar la garantía de un producto, en los supuestos de reparación no satisfactoria contemplado en el artículo 17, o en los supuestos de revocación de la aceptación contemplada en los artículos 34 del mismo cuerpo normativo, no cuenta con servicio gratuito que le permita en forma fehaciente expresar su voluntad.

El beneficio de justicia gratuita se encuentra plasmado en los artículos 4, 52 y 55 de la Ley 24.240. A través del artículo 4º se regula el derecho a la información de los consumidores y usuarios -que deberá ser suministrado al consumidor “en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización”, e impone para ello la gratuidad.

En materia de representación de un derecho o interés individual, el art. 53 de la Ley 24.240 establece la gratuidad de la justicia para su defensa; lo mismo establece el art. 55 en materia de acciones colectivas. Es por ello, que para que la gratuidad sea integral debe alcanzar también a la etapa previa al reclamo administrativo, ya que hay actos que debe llevar a cabo el usuario/a y/o consumidor que pueden significar una erogación, como es manifestar su voluntad expresa mediante una carta documento.

Algunas jurisdicciones, han establecido mecanismos de notificación gratuita para asegurar el derecho del usuario/a y consumidor/a, incluso cargando el costo de este servicio en la disposición condenatoria, obligando al proveedor de abonar el importe del o las notificaciones que hayan sido enviadas por el consumidor/a o usuario/a.

Como ha dispuesto la Corte Suprema en el antecedente Recurso de hecho “Consumidores Financieros Asociación Civil su defensa c/ Nación Seguros S. A. s/ Ordinario” de fecha 25 de noviembre de 2015, en el marco de las relaciones de consumo, el consumidor se encuentra en una situación de debilidad estructural, por ello, y en orden a preservar la equidad y el equilibrio, resulta admisible que la legislación contemple previsiones tuitivas en su favor.

En este sentido, la gratuidad del proceso judicial configura una prerrogativa reconocida al consumidor dada su condición de tal, con el objeto de facilitar su defensa cuando se trate de reclamos originados en la relación de consumo.

Esta característica, se encuentra reconocida en nuestra Constitución Nacional a través del art. 42 de la CN, donde se establece el requerimiento por parte de la legislación de “procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos”. En relación con el desequilibrio entre el consumidor/a y el proveedor/a, cobra importancia la gratuidad en los procesos iniciados por los consumidores y usuarios/as.

Es por ello que debemos remover los obstáculos de carácter económico que puede significar para los usuarios/as y/o consumidores/as el acceder a un sistema de notificación gratuita para los reclamos preliminares derivados de las relaciones de consumo dirigidas al/los proveedor/es de bienes o servicios

Uno de los obstáculos más importantes a la hora del acceso a la justicia de los usuarios y consumidores es el de los costos que los procedimientos y reclamos tienen para ellos, sin perjuicio de los avances en la materia se realizaron en las últimas décadas.

Tales costos subsisten aun cuando la gratuidad en los procedimientos está garantizada por el párr. 2.º del artículo 42 de la CN, en atención a que “las autoridades proveerán a la protección de esos derechos” y la importancia de ello surge de estar dicho artículo en nuestra carta magna, introducida en la modificación realizada en el año 1994, siendo ya su aplicación OPERATIVA, sin necesidad de ley que la reglamente.-.

En atención a ello es que proponemos es la modificación del inciso c) del artículo 43 de la ley 24240 que se refiere a las Facultades y Atribuciones de la Autoridad de Aplicación, estableciendo que la misma, deberá garantizar un servicio de notificación gratuita para usuarios y consumidores para los reclamos preliminares derivados de las relaciones de consumo dirigidas al/los proveedor/es de bienes o servicios.

Consideramos que de esta forma, son las autoridades locales en cada caso, y la nacional, las que deberán garantizar en el ámbito de sus competencias este servicio y de esta manera, la gratuidad será de aplicación plena para los usuarios y consumidores, no sólo en la etapa del reclamo administrativo y judicial, sino también en los reclamos previos.

Por otro lado, atento a que son gastos ya contemplados dentro del funcionamiento regular del organismo, en gran medida, dichas notificaciones no tendrán costos por cuanto podrán ser realizadas a domicilios electrónicos ya constituidos por los proveedores.-

Por lo expuesto, solicito a mis pares, me acompañen con su voto en la sanción del presente proyecto.

LUCAS J. GODOY