

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

Programa Nacional de Fortalecimiento de Consumidores/as y Usuarios/as

Artículo 1° - Objeto. La presente ley tiene como objeto contribuir a efectivizar el deber del Estado de protección y defensa de los derechos de consumidores/as y usuarios/as, garantizados por el artículo 42 de la Constitución Nacional, y por el ordenamiento jurídico en la materia.

Artículo 2° - Definición. La presente ley es complementaria de la Ley N° 24.240, y se basa en su definición de consumidores/as, usuarios/as, proveedores y relaciones de consumo.

Artículo 3°- Programa Nacional. Créase el Programa Nacional de Fortalecimiento de Consumidores/as y Usuarios/as, con el objeto de brindar, en todo el territorio nacional, información, capacitación, asesoramiento y fortalecimiento a consumidores/as y usuarios/as, y a las asociaciones que los/as representan, a los fines de contribuir a conocer, ejercer, proteger y defender sus derechos.

Artículo 4° - Acciones prioritarias. El Programa Nacional de Fortalecimiento de Consumidores/as y Usuarios/as, implementará las siguientes acciones prioritarias:

- a) Implementar las disposiciones de la Ley N° 24.240, y del ordenamiento jurídico en materia de protección y defensa de consumidores/as y usuarios/as, que determine el Poder Ejecutivo nacional, en coordinación con el Consejo Federal del Consumo (COFEDEC), instituido en los términos de la presente ley.
- b) Coordinar las funciones de la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor, instituida en los términos de la presente ley.
- c) Brindar asistencia profesional, técnica y económica a las Provincias, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Municipios, para el fortalecimiento de sus áreas ejecutivas, judiciales de defensa de consumidores/as y usuarios/as y defensorías del pueblo, contribuyendo en la accesibilidad, desburocratización, digitalización y simplificación de las políticas públicas en la materia.
- d) Empoderar a la ciudadanía, por medio de capacitaciones gratuitas sobre sus derechos de consumidores/as y usuarios/as, y sobre su participación en audiencias públicas y en otras iniciativas de consulta, control y participación ciudadana.
- e) Diseñar e implementar una aplicación (app) gratuita para dispositivos fijos y móviles, en los términos de la presente ley, como herramienta digital de información, capacitación, vinculación y participación ciudadana.
- f) Organizar una Red de Asesores/as de Consumidores/as y Usuarios/as, integrada por técnicos y profesionales de la Administración Pública Nacional.
- g) Promover la conformación de Redes de Asociaciones de Consumidores/as y Usuarios/as.

- h) Implementar, en coordinación con las autoridades competentes, un Sistema de Alertas a Consumidores/as y Usuarios/as, sobre bienes y servicios perjudiciales para la salud, la integridad, la seguridad y la calidad de vida de los/as ciudadanos/as.
- i) Articular acciones con el Poder Legislativo y con el Poder Judicial de la Nación, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de las Provincias, con el objeto de asesorar en la sanción de leyes y de facilitar el acceso a la justicia para la protección y la defensa de los derechos de consumidores/as y usuarios/as.
- j) Promover e incentivar, en articulación con las autoridades educativas competentes, especializaciones y carreras de grado y posgrado vinculadas a la protección y a la defensa de los derechos de consumidores/as y usuarios/as.
- k) Contribuir en las políticas públicas de inclusión digital, uso seguro y responsable de internet, prevención y erradicación de ciberdelitos, entre otras iniciativas vinculadas al abordaje de problemáticas de consumidores/as y usuarios/as de las nuevas tecnologías.
- l) Otras acciones prioritarias que determine el Poder Ejecutivo Nacional.

Artículo 5° - Interés Público. Declárense de interés público nacional las acciones prioritarias del Programa Nacional de Fortalecimiento de Consumidores/as y Usuarios/as.

Artículo 6° - Consejo Federal del Consumo (COFEDEC). Ratifíquese la Resolución N° 464-E/2017 de la Secretaría de Comercio, de fecha 15/06/2017, que instituye el Consejo Federal del Consumo (COFEDEC).

Integrarán el Consejo Federal del Consumo (COFEDEC), el/la titular de la autoridad nacional de aplicación de la Ley N° 24.240, y el/la titular de la autoridad local de aplicación de la Ley N° 24.240 de cada Provincia y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 7° - Ventanilla Federal Única. Ratifíquese la Resolución N° 274 de la Secretaría de Comercio Interior, de fecha 26/03/2021, que instituye la Ventanilla Federal Única de Defensa del Consumidor.

Artículo 8° - Consumidores/as hipervulnerables. Ratifíquese la Resolución N° 129 de la Secretaría de Comercio Interior, de fecha 27/05/2020, que instituye la categoría de consumidores/as hipervulnerables.

A los fines de la efectivización de los principios de interés superior y de responsabilidad gubernamental con prioridad absoluta dispuestos por la Ley N° 26.061, el Poder Ejecutivo nacional, con intervención de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, del Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia y de la Defensoría Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes, deberá implementar medidas específicas de protección y defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes menores de dieciocho años de edad, destinatarias/os de relaciones de consumo de bienes y servicios alimentarios y nutricionales, de salud, educación, vivienda, transporte, deportes, cultura, y turismo, entre otros vinculados a su pleno desarrollo humano y a la protección integral de sus derechos.

Artículo 9° - Fortalecimiento de Asociaciones de Consumidores/as y Usuarios/as. El Poder Ejecutivo Nacional deberá implementar, en el marco del Programa Nacional creado en el artículo 3° de la presente ley, una línea específica de asistencia profesional, técnica y económica a las asociaciones de consumidores/as y usuarios/as debidamente reconocidas y registradas,

con el objeto de promover, facilitar y efectivizar sus funciones asignadas por el artículo 42° de la Constitución Nacional, por la Ley N° 24.240, y por el ordenamiento jurídico en la materia.

Artículo 10° - Aplicación (app) "*Consumidores/as y Usuarios/as R.A.*". Créase la aplicación (app) oficial gratuita para dispositivos fijos y móviles "*Consumidores/as y Usuarios/as R.A.*" con las siguientes funciones:

- a) Difundir y facilitar el acceso a la Ventanilla Federal Única de Defensa del Consumidor.
- b) Difundir y facilitar el acceso a las acciones del Programa Nacional de Fortalecimiento de Consumidores/as y Usuarios/as, y de otros programas de las Provincias, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los Municipios.
- c) Facilitar la vinculación de consumidores/as y usuarios/as con las asociaciones representativas de los/as mismos/as.
- d) Difundir Alertas a Consumidores/as y Usuarios/as.
- e) Otras acciones que le sean asignadas por el Poder Ejecutivo nacional.

El Poder Ejecutivo nacional registrará la app oficial "*Consumidores/as y Usuarios/as R.A.*", dictará las normas complementarias para su diseño, utilización, accesibilidad, actualización, y difusión en ámbitos públicos y de los proveedores de bienes y servicios, y determinará medios alternativos de información y comunicación en zonas geográficas con déficit de conectividad a internet.

Artículo 11° - Capacitación obligatoria. Establécese la capacitación obligatoria en la temática de derechos, protección y defensa de consumidores/as y usuarios/as, para todas las personas, vinculadas al objeto

de la presente ley, que se desempeñen en la función pública en todos sus niveles y jerarquías en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación.

Las mencionadas personas deben realizar las capacitaciones en el modo, forma, certificación y sanción disciplinaria en caso de incumplimiento, que establezcan los respectivos organismos en los que desempeñan sus funciones.

Artículo 12° - Presupuesto. El Poder Ejecutivo nacional incluirá anualmente una partida presupuestaria en la jurisdicción de la autoridad de aplicación de la presente ley, con el objeto de dar efectivo cumplimiento al Programa Nacional de Fortalecimiento de Consumidores/as y Usuarios/as.

Facúltese al Jefe de Gabinete de Ministros a efectuar las reestructuraciones presupuestarias correspondientes para llevar adelante el Programa Nacional de Fortalecimiento de Consumidores/as y Usuarios/as.

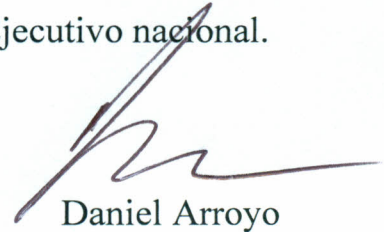
Artículo 13° - Informe anual. El Poder Ejecutivo nacional deberá dar cuenta anualmente al Congreso de la Nación, de las acciones del Programa Nacional de Fortalecimiento de Consumidores/as y Usuarios/as en un informe que presentará antes del 31 de diciembre de cada año.

Artículo 14° - Adhesión. Invítese a las Provincias, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a los Municipios a adherir a la presente ley.

Artículo 15° - Autoridad de aplicación. El Poder Ejecutivo nacional determinará la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 16° - Reglamentación. La presente ley deberá ser reglamentada en un plazo máximo de sesenta (60) días, contados a partir de la sanción de la misma.

Artículo 17° - Comunicación. Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.



Daniel Arroyo

Diputado Nacional

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

El presente proyecto de ley tiene como objeto contribuir a efectivizar el deber del Estado de protección y defensa de los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as, garantizados por el artículo 42 de la Constitución Nacional, y por el ordenamiento jurídico en la materia.

La defensa y de los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as, se debe transformar en una política de Estado de unidad nacional para el bienestar general, que trascienda a los distintos gobiernos.

La Constitución Nacional establece un marco jurídico equilibrado para una interacción justa entre la oferta y de la demanda de bienes y servicios, y de las relaciones de consumo, definidas por la Ley N° 24.240 como *"el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario"*.

La Constitución Nacional, en el artículo 42, dispone que *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. (...)"*.

Asimismo, la Constitución Nacional y los Tratados y Convenciones sobre Derechos Humanos de jerarquía constitucional, establecen una protección especial de consumidores/as y usuarios en situación de vulnerabilidad.

El artículo 75 inciso 23 de la Constitución Nacional dispone que es competencia del Congreso de la Nación *"Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad (...)".*

Las personas en situación vulnerabilidad, definidas en el artículo 75 inciso 23 de la Constitución Nacional, se encuentran alcanzadas por la protección especial de la Convención sobre los Derechos del Niño; de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y de la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, las cuales gozan de jerarquía constitucional en los términos del inciso 22 del Artículo 75 de la Constitución Nacional.

La Constitución Nacional establece que las relaciones de consumo que involucran a niñas, niños y adolescentes, por ejemplo, el acceso a la canasta básica alimentaria, a la canasta escolar, a medicamentos, al boleto escolar, y a la tarifa social para sus familias, merecen una protección especial en el marco de las disposiciones de la Convención sobre los Derechos del Niño, de jerarquía constitucional, y de las Leyes N° 26.061, N° 26.206 y N° 27.611.

El artículo 3 de la Ley N° 26.061 establece el principio de interés superior, disponiendo que *“cuando exista conflicto entre los derechos e intereses de las niñas, niños y adolescentes frente a otros derechos e intereses igualmente legítimos, prevalecerán los primeros”*, y el artículo 5 establece el principio de responsabilidad gubernamental con prioridad absoluta, disponiendo en el inciso 2, la prioridad de las niñas, niños y adolescentes *“en la exigibilidad de la protección jurídica cuando sus derechos colisionen con los intereses de los adultos, de las personas jurídicas privadas o públicas”*.

En este marco constitucional, se propone la creación del Programa Nacional de Fortalecimiento de Consumidores/as y Usuarios/as, con el objeto de brindar información, capacitación, asesoramiento y fortalecimiento a consumidores/as y usuarios/as, y a las asociaciones que los/as representan, a los fines de contribuir a conocer, ejercer, proteger y defender sus derechos.

El presente proyecto propone instituir por ley la categoría de consumidores/as hipervulnerables, ratificando en todos sus términos la Resolución N° 129 de la Secretaría de Comercio Interior de fecha 27/05/2020, a los efectos de institucionalizar una protección y defensa más efectiva, y una interacción más justa de la oferta y de la demanda de bienes y servicios.

A los efectos de institucionalizar las relaciones interjurisdiccionales sobre las distintas problemáticas nacionales, locales y/o regionales relacionadas con la materia de protección y de defensa de consumidores/as y usuarios, se propone instituir por ley el Consejo Federal del Consumo (COFEDEC), ratificando en todos sus términos la Resolución N° 464-E/2017 de la Secretaría de Comercio, de fecha 15/06/2017.

A los efectos de contribuir en la desburocratización, digitalización y simplificación de las políticas públicas en la materia, se propone instituir por ley la Ventanilla Federal Única de Defensa del Consumidor, ratificando en todos sus términos la Resolución N° 274 de la Secretaría de Comercio Interior de fecha 26/03/2021.

Asimismo, se propone que el Programa Nacional de Fortalecimiento de Consumidores/as y Usuarios/as implemente, entre otras, las siguientes acciones prioritarias:

- fortalecer las áreas gubernamentales de protección y defensa de consumidores/as y usuarios/as y a las asociaciones de consumidores/as y usuarios/as;
- empoderar a la ciudadanía por medio de una aplicación (app) para dispositivos fijos y móviles como herramienta digital de participación ciudadana para la protección y la defensa de sus derechos;
- capacitación obligatoria en la temática de derechos, protección y defensa de consumidores/as y usuarios/as, para todas las personas, vinculadas al objeto del presente proyecto, que se desempeñen en la función pública en todos sus niveles y jerarquías en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación;
- creación del Consejo Nacional de Fortalecimiento de Consumidores/as y Usuarios/as;

- organización de una Red de Asesores/as de Consumidores/as y Usuarios/as, integrada por técnicos y profesionales de la Administración Pública Nacional;
- implementar, en coordinación con las autoridades competentes, un Sistema de Alertas a Consumidores/as y Usuarios/as;
- promover e incentivar, en articulación con las autoridades educativas competentes, especializaciones y carreras de grado y posgrado vinculadas a la protección y a la defensa de los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as.
- contribuir en las políticas públicas de inclusión digital, uso seguro de internet, prevención y erradicación de ciberdelitos, entre otras iniciativas vinculadas al abordaje de problemáticas de consumidores/as y usuarios/as de las nuevas tecnologías.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor señalan que se debe tener *"en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación (...). Corresponde a los gobiernos formular, o mantener una política enérgica de protección del consumidor (...)"*.

En las relaciones de consumo, la Constitución Nacional dispone un marco jurídico justo y equilibrado a favor del *"trato digno y equitativo"* de todas las personas, y establece una regla constitucional

irrenunciable: para "*promover el bienestar general*", y para "*asegurar los beneficios de la libertad*", las autoridades públicas tienen el deber de proteger y defender los derechos constitucionales de los/as consumidores/as y usuarios/as, con responsabilidad gubernamental con prioridad absoluta cuando se trate de los derechos de niñas, niños y adolescentes menores de dieciocho años de edad.

Por las razones expuestas, solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de ley.



Daniel Arroyo

Diputado Nacional