

1061-D-06

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados,...

Artículo 1º – Sustitúyese el texto del artículo 1º de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 1º: *Objeto. Consumidor. Equiparación.* La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en función de ella adquiere o utiliza bienes o servicios, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.

No se considera consumidor o usuario a aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere o utiliza bienes o servicios con el fin de integrarlos como insumo directo a otros bienes o servicios, en su carácter de proveedor. Tampoco se considera consumidor o usuario al proveedor que adquiere o utiliza bienes o servicios cuando no esté alcanzado por el régimen de la ley 25.300, de Fomento para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (mipymes), o el que lo suceda.

Art. 2º – Sustitúyese el texto del artículo 2º de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 2º: *Proveedor.* Proveedor es toda persona física o jurídica que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes o servicios destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.

Art. 3º – Sustitúyese el texto del artículo 3º de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 3º: *Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia.* Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario.

Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular las de defensa de la competencia y de lealtad comercial, debiéndose aplicar siempre la norma más favorable al consumidor.

Con base en la integración legislativa establecida en el párrafo anterior, las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones, sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

Art. 4º – Sustitúyese el texto del artículo 4º de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 4º: *Información.* El proveedor está obligado a suministrar al consumidor, en forma cierta y objetiva, información adecuada, veraz detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización.

Art. 5º – Incorpórase como último párrafo del artículo 7º de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, el siguiente texto:

Artículo 7º: ...

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley.

Art. 6º – Incorpórase como artículo 8º bis de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, el siguiente:

Artículo 8º bis: *Trato digno. Prácticas abusivas.* Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato dignos y equitativos a los consumidores, en particular a las personas discapacitadas, ancianos y mujeres embarazadas. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. En el reclamo extrajudicial de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 40 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas a quien actuare en nombre del proveedor.

Entre otras, se consideran prácticas abusivas y quedan prohibidas las siguientes:

- a) Condicionar la provisión de bienes o servicios a la de otros bienes o servicios, excepto cuando sean ofrecidos en conjunto conforme usos y costumbres comerciales y no se configure abuso de derecho;
- b) Negar la provisión de bienes o servicios al consumidor en forma arbitraria, excepto en los casos en que se hayan establecido modalidades, condiciones o limitaciones en los términos del artículo 7º de la

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

- presente ley y hayan sido oportunamente informadas;
- c) Aprovecharse indebidamente de la necesidad, ligereza o inexperiencia del consumidor, teniendo en cuenta su edad, salud, conocimientos o condición social para hacerle consumir sus bienes o servicios;
 - d) Exigir al consumidor que conceda ventajas evidentemente inequitativas. Lo dispuesto no refiere al precio de los bienes o servicios;
 - e) Hacer circular información que desprestigie al consumidor a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
 - f) Dejar de estipular el plazo para el cumplimiento de sus obligaciones cuando la legislación no establezca plazos supletorios, o fijarlos a su exclusivo arbitrio de manera manifiestamente desproporcionada;
 - g) En las operaciones financieras y en las de crédito para el consumo, imponer al consumidor un determinado proveedor de bienes o servicios cuando sean requeridos como accesorios para la provisión de otros bienes o servicios, sin darle opciones entre las que pueda elegir.

Art. 7º – Sustitúyese el texto del artículo 10 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 10: *Contenido del documento de venta.* En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

- a) La descripción y especificación de la cosa;
- b) Nombre y domicilio del vendedor;
- c) Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere;
- d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley;
- e) Plazos y condiciones de entrega;
- f) El precio y condiciones de pago;
- g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente.

La redacción debe ser hecha en idioma nacional, ser completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Un ejemplar debe ser entregado al consumidor. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquéllas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole de la cosa objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida por esta ley.

Art. 8º – Incorpórase como artículo 10 ter de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, el siguiente:

Artículo 10 ter: *Medios para rescindir.* Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida, a elección del consumidor o usuario, mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá enviar, sin cargo, al domicilio del consumidor o usuario una constancia fehaciente dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa enviare regularmente al domicilio del consumidor o usuario.

Art. 9º – Sustitúyese el texto del artículo 11 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 11: *Garantías.* Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, artículo 2.325 de Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten identidad entre lo ofrecido y lo entregado o su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por (6) seis meses a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

Art. 10. – Sustitúyese el texto del artículo 25 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 25: *Constancia escrita. Información al usuario.* Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda “Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas, ley 24.240”.

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

Art. 11. – Sustitúyese el texto del artículo 31 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 31: En los casos que un prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas, el usuario podrá presentar reclamo hasta 60 días después del vencimiento de la factura en cuestión. En estos casos, el usuario abonará únicamente los conceptos no reclamados.

El prestador dispondrá de un plazo de 30 días, a partir del reclamo del usuario, para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo, o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente, hasta 30 días contados a partir de la respuesta del prestador, o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario, y éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente, con más los mismos intereses que él cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al 25 % del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador, éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada, con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del 50 % la tasa pasiva para depósitos a 30 días del Banco de la Nación Argentina, del último día del mes anterior a la efectivización del pago.

La relación entre el prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración legislativa dispuesta por el artículo 3º del presente cuerpo legal.

Art. 12. – Sustitúyese el texto del artículo 32 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 32: *Venta domiciliaria.* Es aquella propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al consumidor fuera del establecimiento del proveedor. En ella, el contrato debe ser celebrado por escrito y con las precisiones del artículo 10 de la presente ley.

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.

Art. 13. – Sustitúyese el texto del artículo 34 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 34: *Revocación de aceptación.* En los casos de los artículos 32 y 33 de la presente norma, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que, con motivo de venta, le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner la cosa a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

Art. 14. – Sustitúyese el texto del artículo 36 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 36: *Requisitos.* En las operaciones financieras y en las de crédito para consumo deberá consignarse, en su caso, el precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar. Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de éstos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una (1) o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato si ello fuera necesario.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en esta ley.

Art. 15. – Incorpórase como artículo 40 bis de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, el siguiente texto:

Artículo 40 bis: *Daño punitivo.* Cuando el proveedor no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del damnificado, que graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento, responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b), de la presente ley.

Art. 16. – Incorpórase como artículo 40 ter de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, el siguiente texto:

Artículo 40 ter: *Daño directo*. La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al consumidor resultante de la infracción del proveedor y obligar a éste a indemnizarlo, hasta un máximo de tres mil pesos (\$ 3.000), monto que será actualizado anualmente en los términos del artículo 47, inciso b), de la presente ley. El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos del artículo 45 de la presente ley, y, una vez firme, respecto del daño directo que determine constituirá título ejecutivo a favor del consumidor. Las sumas que el acreedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial.

Art. 17. – Sustitúyese el texto del artículo 41 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 41: *Autoridad nacional y local*. La Secretaría de Coordinación Técnica dependiente del Ministerio de Economía y Producción será la autoridad nacional de aplicación de la presente ley. Los gobiernos provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento sobre el cumplimiento de la presente ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones. Las provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

Art. 18. – Sustitúyese el texto del artículo 42 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 42: *Funciones concurrentes*. La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación en el artículo 41 de la presente ley, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la misma, aunque las presuntas infracciones ocurran exclusivamente en el ámbito de las provincias o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 19. – Sustitúyese el texto del artículo 43 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 43: *Facultades y atribuciones*. La Secretaría de Coordinación Técnica, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor, y a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes;
- b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores;
- c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores;
- d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;
- e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley;
- f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

La Secretaría de Coordinación Técnica podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte, en el gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o gobiernos provinciales las facultades mencionadas en los incisos c), d) y f) de este artículo.

Art. 20. – Sustitúyese el texto del artículo 45 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 45: *Actuaciones administrativas*. La autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.

En las causas iniciadas por denuncias de particulares, previa instancia conciliatoria y si la conciliación no hubiere sido posible y en las de oficio, se imputará la presunta infracción con descripción de los hechos e indicación de las normas presuntamente infringidas.

Cuando se hubiere citado a audiencia de conciliación y no comparecieren el denunciante o el denunciado, la autoridad de aplicación podrá dar por agotada la instancia conciliatoria y las actuaciones proseguirán su trámite según corresponda. Si el denunciado no justificare su inasistencia dentro de los cinco (5) días hábiles, se hará pasible de una multa de cincuenta pesos (\$ 50) a cinco mil pesos (\$ 5.000). Si en igual término el denunciante no justificare su propia inasistencia, se lo tendrá por desistido de la denuncia. En las respectivas citaciones a audiencia de conciliación se transcribirá textual y completo lo establecido en este párrafo.

De la imputación se correrá traslado al presunto infractor por el término de cinco (5) días hábiles, dentro

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

del cual podrá tomar vista de las actuaciones, presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas que hagan a su derecho. La no presentación de descargo implicará la inexistencia de hechos controvertidos. En su primera presentación el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado. Junto con el traslado de la imputación se transcribirá textual y completo lo establecido en este párrafo.

Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la denegación de medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La autoridad de aplicación podrá requerir al presunto infractor la producción de algunas o todas de las pruebas por él ofrecidas, teniéndose por desistidas las no producidas dentro del plazo que le fije la autoridad de aplicación, o en el término de diez (10) días hábiles cuando no le hubiere sido fijado. La autoridad de aplicación tendrá las más amplias atribuciones para disponer medidas técnicas, admitir, ordenar y producir pruebas, y dictar medidas de no innovar.

En cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, la autoridad de aplicación podrá ordenar el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones, así como también dictar cualquier medida precautoria que considere necesaria para asegurar su vigencia.

Concluidas las diligencias sumariales se dictará la resolución definitiva.

Contra las providencias que ordenen medidas de cese y precautorias y contra los actos administrativos que dispongan sanciones, se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo con el lugar de comisión del hecho. El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que dictó el acto administrativo dentro de los diez (10) días hábiles de notificado y será concedido con efecto suspensivo cuando se recurran actos administrativos que impongan sanciones, y con sólo efecto devolutivo cuando se recurran providencias que ordenen medidas de cese o precautorias, siempre en relación, excepto cuando se hubieran denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

El acuerdo conciliatorio homologado por la autoridad de aplicación, al que sin perjuicio de lo establecido en el párrafo tercero del presente artículo se podrá arribar en cualquier estado del sumario previo al dictado de la resolución definitiva, pondrá fin al proceso administrativo con relación a aquellos denunciantes que lo hubieren suscripto.

El desistimiento del denunciante surtirá el mismo efecto.

El acuerdo conciliatorio homologado constituye título ejecutivo respecto de las obligaciones en él documentadas.

El incumplimiento del acuerdo conciliatorio homologado se considerará en sí mismo violación a la presente ley.

Las disposiciones del Código Procesal Penal de la Nación y en lo que éste no contemple las del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones y en tanto no fueren incompatibles con ellas.

Las provincias y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires dictarán las normas referidas a la actuación de sus autoridades locales de aplicación, estableciendo un procedimiento compatible con sus respectivas Constituciones.

Art. 21. – Derógase el artículo 46 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor.

Art. 22. – Sustitúyese el texto del artículo 47 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 47: *Sanciones.* 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 pesos (\$ 100) a cinco millones de pesos (\$ 5.000.000), montos que serán actualizados anualmente por la autoridad de aplicación según el índice de precios al consumidor (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), organismo desconcentrado en la órbita de la Secretaría de Política Económica del Ministerio de Economía y Producción, o el organismo que lo sustituya;
- 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;
- e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;
- f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un (1) diario de gran circulación en el

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una (1) jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un (1) diario de gran circulación en el país y en uno (1) de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación.

La autoridad de aplicación podrá aplicar al proveedor penalidades adicionales en calidad de astreintes por incumplimiento oportuno de las sanciones impuestas y/o de su publicación.

El cincuenta por ciento (50 %) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo, será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del capítulo XVI –Educación al consumidor– de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a), de la misma. El fondo será administrado por la autoridad de aplicación.

Art. 23. – Sustitúyese el texto del artículo 49 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 49: *Aplicación y graduación de las sanciones.* En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de cinco (5) años desde que dicha sanción haya quedado firme.

Art. 24. – Sustitúyese el texto del artículo 50 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 50: *Prescripción.* Las acciones judiciales, las administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de tres (3) años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente, se estará al más favorable al consumidor o usuario. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

Art. 25. – Sustitúyese el texto del artículo 52 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 52: *Acciones judiciales.* Sin perjuicio de lo expuesto, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario, por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores autorizadas en los términos del artículo 56 de la presente ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho ministerio, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores que lo requieran estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal.

Art. 26. – Sustitúyese el texto del artículo 53 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 53: *Normas del proceso.* En las causas iniciadas por ejercicio de los derechos establecidos en la presente ley o en otras que regulen relaciones de consumo, regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente.

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio.

En todos los casos los jueces, al imponer costas, lo harán evaluando la proporcionalidad del monto del juicio y los costos del proceso con la capacidad económica de las partes.

Art. 27 – Incorpórase como artículo 54 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, el siguiente:

Artículo 54: *Acciones de incidencia colectiva.* Cualquiera sea el legitimado que promueva una acción de incidencia colectiva, para arribar a un acuerdo conciliatorio o transacción deberá correrse vista previa el Ministerio Público Fiscal, salvo que éste sea el propio actor, con el objeto que se expida respecto de la adecuada consideración de los intereses de los consumidores o usuarios afectados y la homologación requerirá de auto fundado. El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los consumidores o usuarios individuales que así lo deseen, puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso.

La sentencia que haga lugar a la pretensión hará cosa juzgada para el demandado respecto de todos los

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

consumidores o usuarios que se encuentren en similares condiciones, excepto de aquellos que manifiesten su voluntad en contrario en los términos y condiciones que el magistrado disponga.

Si la cuestión tuviere contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación integral. Si se tratare de la restitución de sumas de dinero se lo hará por los mismos medios que fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación, y si no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que el resarcimiento sea instrumentado en la forma que más beneficie al grupo afectado. Si se tratare de daños diferenciados para cada consumidor o usuario, de ser factible se establecerán grupos o clases de cada uno de ellos y por vía incidental podrán éstos estimar y demandar la indemnización particular que les corresponda.

Art. 28. – Sustitúyese el texto del artículo 55 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 55: *Legitimación.* Las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de la presente ley.

Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita y están exentas del procedimiento de mediación previa obligatoria, así como de otros gastos o trámites previos a la promoción de aquéllas.

Art. 29. – Sustitúyese el texto del artículo 59 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 59: *Tribunales arbitrales.* La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias.

Dichos tribunales arbitrales tendrán asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en todas las ciudades capitales de provincia.

Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.

Art. 30. – Sustitúyese el texto del artículo 60 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, por el siguiente:

Artículo 60: *Planes educativos.* Incumbe al Estado nacional, las provincias y municipalidades la formulación de planes generales de educación, para el consumo y su difusión pública, arbitrando las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria los preceptos y alcances de esta ley, así como también fomentar la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas.

Art. 31. – Derógase el artículo 63 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor.

Art. 32. – Sustitúyese el texto del artículo 50 de la ley 25.065, de Tarjetas de Crédito, por el siguiente:

Artículo 50: *Autoridad de aplicación.* A los fines de la aplicación de la presente ley actuarán como autoridad de aplicación:

- a) El Banco Central de la República Argentina en todas las cuestiones que versen sobre aspectos financieros;
- b) La Secretaría de Coordinación Técnica dependiente del Ministerio de Economía y Producción en todas aquellas cuestiones que se refieran a aspectos comerciales, pudiendo dictar las respectivas normas reglamentarias y ejercer las atribuciones de control, vigilancia y juzgamiento sobre su cumplimiento.

Con relación a dichas cuestiones, los gobiernos provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación, ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción, pudiendo delegar atribuciones, en su caso, en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales. Sin perjuicio de ello, la autoridad de aplicación nacional podrá actuar concurrentemente aunque las presuntas infracciones ocurran sólo en el ámbito de las provincias o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 33. – Sustitúyese el texto del artículo 22 de la ley 22.802, de Lealtad Comercial, por el siguiente:

Artículo 22: Toda resolución condenatoria podrá ser recurrida solamente por vía de apelación ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal o ante las cámaras federales de apelaciones competentes, según el asiento de la autoridad que dictó la condena.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución, y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

cuando se hubieren denegado medidas de prueba en que será concedido libremente.

Las multas aplicadas en sede administrativa que fueren consentidas o que apeladas resulten confirmadas en su monto, serán actualizadas por la autoridad de aplicación automáticamente desde el mes en que se hubiere notificado la sanción al infractor hasta el mes anterior a su efectivo pago, de acuerdo a la variación del índice previsto en el artículo 25 de la presente norma. En los casos que los tribunales de alzada reduzcan el importe de las multas aplicadas en sede administrativa, la actualización se practicará desde el mes en que se hubiere notificado la sanción administrativa al infractor, hasta el mes anterior a su efectivo pago.

Art. 34. – Sustitúyese el texto del artículo 27 de la ley 22.802, de Lealtad Comercial, por el siguiente:

Artículo 27: Las disposiciones del Código Procesal Penal de la Nación, y en lo que éste no contemple las del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, y en tanto no fueran incompatibles con ellas.

Art. 35. – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

*Stella Maris Córdoba. – Juan M. Irrazábal. – Eduardo G. Macaluse. – Heriberto E. Mediza. – Adrián Pérez.
– Patricia Vaca Narvaja.*

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

La Subsecretaría de Defensa del Consumidor, juntamente con pautas armonizadas en el Consejo Federal del Consumidor (Cofedec) y el Consejo Consultivo de los Consumidores (CCC) han desarrollado un proyecto de reforma de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor (LDC); de la ley 25.065, de Tarjetas de Crédito, y de la ley 22.802, de Lealtad Comercial.

A diez años de vigencia de la ley 24.240, el Cofedec, integrado por las autoridades de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor de la Nación, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que agrupa a la autoridad de aplicación de esta ley y a las organizaciones inscriptas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores (RNAC), han presentado en dos reuniones de la Comisión de Defensa del Consumidor de esta Honorable Cámara una reforma integral a la ley tutelar de los consumidores argentinos para responder, por un lado, a las principales necesidades relevadas en la experiencia de la aplicación concreta de la misma, y, por el otro, a las nuevas tendencias del país y del extranjero en la materia.

Es de destacar que para la elaboración del proyecto que presentaron se han tenido en consideración, además de iniciativas parlamentarias y contribuciones de la doctrina académica y judicial y del derecho comparado, valiosos aportes de autoridades locales de aplicación de la Ley de Defensa del consumidor y de asociaciones de consumidores, y, con mérito especial, del Instituto de Derecho del Usuario y del Consumidor del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal.

Por tal motivo, y en virtud de darle estado parlamentario, la presidencia de la Comisión de Defensa del Consumidor toma dichos antecedentes y presenta el proyecto en cuestión.

A continuación se detallan los fundamentos de los artículos que se sustituyen o derogan:

1. Artículos 1º y 2º de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: ampliación del objeto de las contrataciones de consumo. Desde distintos ámbitos vinculados con la aplicación de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor (parlamentario, autoridades administrativas, asociaciones de consumidores), se ha postulado la ampliación del objeto de los contratos alcanzados por la protección de esta ley. En la mayoría de los casos se propicia incluir de manera expresa nuevas formas de comercialización de ciertos bienes; en particular, los llamados tiempos compartidos y similares, cementerios parque, determinados servicios, etcétera. La experiencia de estos diez años de vigencia de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, ha planteado numerosos casos de eventuales exclusiones, y no sólo con relación a esos rubros a los que, en general y no obstante el debate acerca de su naturaleza jurídica, se los consideró alcanzados por este régimen. En este sentido, a manera de ejemplo de cuestiones opinables, puede citarse la administración de consorcios que por imperio de la ley 13.512, de Propiedad Horizontal, se rige por el instituto del mandato, eventualmente algunos casos de depósitos, o los contratos sobre derechos. Sirve a título ilustrativo el caso del reclamo de un apostador en una jugada de la Lotería Nacional que, luego de ser dictaminado por el Servicio Jurídico de la Autoridad Nacional de Aplicación, debió desestimarse al considerársele en rigor excluido de la protección de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, pues entre los objetos contractuales enumerados en los tres (3) incisos de su actual artículo 1º no está contemplada la adquisición de derechos como lo es la compra de un billete de lotería. Con base en estas circunstancias, y considerando que en el vastísimo escenario del consumo la dinámica tecnológica y de comercialización de productos y servicios es capaz de presentar situaciones novedosas a cada paso, se entiende de buena técnica legislativa acuñar un tipo lo más cercano posible al grado de generalidad y abstracción que toda ley formal debe ostentar. El Código Civil de la Nación, norma de fondo aplicable en tanto y en cuanto no sea modificada por una legislación especial, en nuestro caso el estatuto del consumidor, nos brinda en su artículo 2.312 una definición precisa capaz de aportar la solución a esta cuestión.

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria - Dirección de Información Parlamentaria

Así, la voz “bienes” incorporada para representar los múltiples objetos posibles de una relación de consumo parece la apropiada por el universo al que se proyecta: objetos materiales e inmateriales susceptibles de tener un valor; es decir las cosas, muebles e inmuebles, los derechos patrimoniales y los servicios, entre otros. Como puede advertirse, se abandona toda casuística, presente y futura, con sus riesgos de estrechez y obsolescencia; asimismo, se descartan las restricciones del inciso c) del actual artículo 1° de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, de las que no se conoce justificación valedera. Obviamente, se desecha también por las razones apuntadas el ceñido concepto de cosas muebles, y, como se señaló, se unifica en la noción jurídica de bienes esa diversidad conceptual del texto actualmente vigente. No obstante el fundamento estrictamente técnicojurídico señalado, a la hora de definir el texto finalmente propiciado se tomó en consideración otra razón tan importante como aquél, esto es la indispensablemente clara, simple y rápida comprensión que una norma como la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, debe provocar en las más amplias capas de la sociedad a las que aspira proteger. En este sentido, se estimó que en el imaginario popular la voz “bienes”, sola, puede llevar a pensar a consumidores y proveedores que están descartados los servicios. Para aventar toda duda se propugna entonces la expresión “bienes o servicios” como el objeto posible de una relación de consumo, utilizándosela así en más de una oportunidad a lo largo de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor.

2. Inclusión de los contratos a título gratuito: se propone eliminar el requisito de la onerosidad en la contratación de consumo para considerarla tal, y por tanto comprendida por esta legislación especial. Nuestra ley 24.240, de Defensa del Consumidor, sigue la concepción objetiva cuando define al proveedor, y así continúa en la reforma propuesta, debiendo ser aquél un profesional de la actividad que desarrolle. Frente a tal circunstancia, en tanto y en cuanto suministre bienes en ese carácter, de profesional de la actividad a la que se dedica, entendemos que nada obsta a que esas provisiones deba realizarlas de acuerdo con lo que este régimen tutelar especial establece, cualquiera sea el título –oneroso o gratuito– a que lo hace. Así, un proveedor –en ese carácter– será igualmente responsable por infringir la normativa protectora de la salud y seguridad, o la de lealtad comercial, responderá igual por daños en los términos del artículo 40 de la ley nueva y cualquier otra falta, sea que provea o no a título oneroso.

3. Extensión del carácter de consumidor y equiparación de los no contratantes.

I. Si bien un criterio correcto, aunque no por todos aceptado, sostiene que la actual ley 24.240, de Defensa del Consumidor, no protege únicamente al consumidor contratante sino también a los que, formando parte de su grupo familiar o social como reza el artículo 1° de la ley citada, reciben de aquél el objeto de la relación de consumo, y como tales podrían ejercer todos los derechos reconocidos por dicha ley, se propone ahora dejarlo sentado explícitamente en el texto legal para despejar cualquier duda o desviación interpretativa. Ejemplificando: si alguien recibe un electrodoméstico como regalo, y no funciona correctamente, no tendrá que ir a buscar al que lo compró y se lo regaló para ejercer el derecho a garantía, sino que podrá hacerlo por sí mismo en ejercicio de su propio derecho, haya o no contratado él personalmente. Esta es una primera extensión del carácter de consumidor.

II. De manera expresa, la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, vigente considera consumidor sólo a quienes hubieren celebrado, a título oneroso, un contrato de los enunciados en el artículo 1° de la citada ley; el decreto reglamentario 1.798 del 13 de octubre de 1994, dentro del espíritu de la ley, extendió la protección por encima de sendos requisitos a quienes reciban cosas o servicios a título gratuito, y en función de una eventual contratación; es decir, cuando todavía no hay contrato. Esta segunda extensión del carácter de consumidor se incorpora ahora a la propia ley.

III. Hay numerosas situaciones en que la tutela legal se proyecta –y debe proyectarse– a la etapa precontractual; más aún, la normativa establece obligaciones puntuales a los proveedores en dicha etapa. Por citar algunas de las más destacadas, podemos aludir al deber de información del artículo 4°; al vínculo obligacional que crea la oferta para quien la emite, en el artículo 8°; la necesaria confección y entrega de presupuesto de ciertos servicios contemplada en el artículo 21; la prohibición del artículo 35 de formular cargos por productos o servicios no solicitados. Empero, no siempre legítima de manera expresa al potencial consumidor para reclamar por su interés particular vulnerado. Por ello, se propone equiparar en el carácter de consumidores a quienes, sin estar involucrados en una relación de consumo propiamente dicha, estén expuestos a ella.

IV. Por último, se mantiene la exclusión tuitiva de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, para los proveedores que adquieren o utilizan bienes o servicios para integrarlos a otros bienes o servicios que ellos a su vez proveerán. Pero se limita la exclusión a los proveedores que incorporan esos bienes o servicios como insumo directo de otros bienes o servicios y a los que los incorporen en cualquier concepto, cuando no tengan características de micro, pequeñas o medianas empresas, o similares, en los términos de la ley 25.300, de mipymes, y sus reglamentaciones. La exclusión de la protección especial se basa en los necesarios conocimientos que un proveedor tiene o debería tener del negocio que maneja y de sus intimidades, pudiendo ser excluido también por su ostensible poder negocial en razón de la magnitud del giro de la empresa. Siendo así las cosas, se presume acotada la asimetría informativa, y como consecuencia de ello la asimetría negocial, en lo que a información se refiere, en unos casos, y en su poder empresario integral, en otros, y por ende acotada asimismo su vulnerabilidad contractual. Hasta ahora, al amparo del artículo 2° del decreto reglamentario 1.798 del 13 de octubre de 1994 y siguiendo un criterio económico contable de que toda operación empresarial forma parte del giro de la empresa, se ha entendido que la adquisición de cualquier producto o servicio por un proveedor termina, finalmente,

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

incorporado al proceso de producción o comercialización, y por lo tanto debe estar excluida de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor. Esto, que puede ser cierto acerca de los bienes estrechamente relacionados con los que el proveedor produce o comercializa, no lo es respecto del amplio universo de todos los demás. Poniendo un ejemplo recurrente, puede decirse que un productor de tornillos podrá y deberá conocer acerca del acero con que los fabrica, pero no tiene por qué saber de los muebles, ni del equipo de aire acondicionado, ni de la papelería, ni de los alimentos, ni de la telefonía, ni de tantas otras cosas o servicios que adquiere para utilizar en su fábrica. En estos casos, la asimetría y vulnerabilidad del, por así llamarlo, proveedorconsumidor viene siendo idéntica a la del consumidor común. Por ello, como se ha dicho, se propicia limitar esta exclusión respecto de las operaciones referidas solamente a los insumos directos destinados a ser integrados en otros procesos de provisión. En otro orden, si bien es cierto que estas situaciones podrían replicarse en empresas de gran magnitud, no es menos cierto que las mismas disponen o tienen capacidad para contar con los más variados y suficientes recursos (económicos, científicos y tecnológicos, jurídicos, contables, etcétera) para encarar sus contrataciones desde una posición de negociación suficientemente sólida, por lo que, en esta circunstancia, no se considera menester que sean alcanzadas por este estatuto del consumidor final, cualesquiera sean las causas de las adquisiciones o locaciones de bienes y servicios que realicen.

4. Artículo 3° de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: por la reforma a este artículo se busca, por un lado, conceptualizar la expresión “relación de consumo”. Esta noción, acuñada en los ámbitos especializados en política y derecho del consumo, incorporada por el artículo 42 a la Constitución Nacional en la reforma de 1994 y empleada profusamente en la práctica cotidiana vinculada a esta temática, alude, precisamente, a lo que es foco y común denominador de las múltiples situaciones reguladas por esta legislación especial, sus reglamentaciones y otras normas complementarias. Sin embargo, hasta hoy hay que acudir a la doctrina o a la jurisprudencia para hallar una definición de lo que son las relaciones de consumo, por lo que establecer qué entiende la ley argentina por relación de consumo implica un avance hacia la seguridad jurídica para todos los actores en ella involucrados. Asimismo, se está dotando de una herramienta idónea y útil para quienes la necesiten, sea en el orden de los estudiosos o de los que de alguna manera tienen que ver con la aplicación de esa normativa especial. Se ha optado por una locución que encierra en sí misma la debida fuerza jurídica que debe tener, clara y concisa, inspirada en la que al respecto se armonizó oportunamente en el Comité Técnico N° 7 de Defensa del Consumidor del Mercado Común del Sur (Mercosur), a la vez suficientemente abarcativa de todo el universo al que ha de proyectarse. Por otro lado, se propicia mantener el principio de integración normativa del actual artículo 3°, pero estableciendo de manera expresa la preeminencia del régimen estructurado por la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, como estatuto específico. Teniendo en cuenta el origen, la génesis de la singular defensa que en el mundo moderno se brinda al consumidor, como también el propósito de esa protección, debemos concluir en que lo especial es, precisamente, la relación de consumo y las circunstancias que la provocan y rodean en lo que damos en llamar la sociedad de consumo. Son antiguos los servicios bancarios, de seguros, turísticos, de telefonía, de atención de la salud o de administración de planes de ahorro para fines determinados, por citar sólo unos pocos; antigua es también la provisión de alimentos, o de medicamentos. Cada una de estas actividades, como otras, tuvo desde antaño su propia regulación y, en muchos casos, una autoridad administrativa para aplicarla, conformándose así una suerte de superintendencia integral de cada una de ellas. Así, se organiza el sistema, garantizándose con normas y autoridades su funcionamiento. En ocasiones, junto a muchas otras que apuntan a diversos objetivos sistémicos, esas normas que estructuran un determinado sector de actividad protegen al consumidor respecto de alguna cuestión puntual. Entretanto, se desarrolla el consumo moderno, con las particularidades que lo caracterizan: masividad, anonimato, expansión del crédito, vigor publicitario, sofisticación, dinámica renovación productiva y compleja comercialización, entre otras. En este nuevo escenario, con la sanción de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, el legislador argentino, al igual que el de la mayoría de los países desarrollados, establece una doble protección: protege al consumidor individual afectado en sus derechos subjetivos, y protege el orden público comercial, más precisamente el consumo público, al que la sociedad le otorga un status especial como parte del bien común, pues se siente vulnerada, herida en su conjunto por la falta cometida contra alguno de sus miembros. Estos son los bienes jurídicos protegidos por la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, mediante los tipos penales que crea y el régimen de sanciones contra los que la violan. Pero el legislador argentino, en ejercicio del poder de policía, no sólo limita los derechos individuales en función de los bienes jurídicos que quiere proteger de manera singular –un consumo transparente y relaciones de consumo equitativas– sino que instaura un andamiaje normativo institucional para garantizar la vigencia efectiva del nuevo derecho. Parte del funcionamiento de esa sistematizada estructura se basa en este artículo 3° y en el principio integrativo que incorpora. Hace centro en la propia ley 24.240, de Defensa del Consumidor, la fórmula adoptada por el artículo 3°, cuando dice que “Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas...”. Como se advierte, no establece la mencionada ley que las normas generales y especiales se integran con las disposiciones de “esta” norma sino, al contrario, que “esta” ley se integra con aquéllas. Y es lógico que así sea pues, como se ha dicho, el legislador argentino entiende que la especialidad radica en la relación de consumo como tal, en sí misma, y a ella se aplican la legislación especial de consumo y los institutos, principios y criterios de este derecho.

En la misma dirección se encamina el artículo 39 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, con relación a la remoción de cláusulas abusivas de contratos tipo. Señala este artículo que “cuando los contratos a los que se refiere

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación”. Es decir que, más allá de que en los hechos se realicen consultas técnicas entre organismos cuando se plantean estas hipótesis, una vez que la autoridad de aplicación de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, detecta términos contractuales abusivos ni siquiera debe consultar con la otra autoridad nacional o provincial que autoriza el contrato, sino lisa y llanamente pedirle que haga remover las cláusulas cuestionadas. También en este terreno la ley citada pone el eje en su propio régimen especial, con independencia de que el proveedor esté alcanzado por una determinada superintendencia en razón de su actividad. Es dable recordar, por último, que cuando la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, se plantea excepciones a su supremacía lo dice de manera expresa y explícita, como son los casos de las subsidiariedades dispuestas en materia de servicios públicos (artículo 25) y de transporte aéreo (artículo 63), con independencia del juicio negativo que merecen y que en este proyecto se propicia derogar. Sin embargo, quizá porque es relativamente reciente la irrupción del derecho del consumo entre nosotros, con el bagaje de novedades que trae aparejadas, tal vez por otras razones, suelen escucharse de tanto en tanto cuestionamientos a esta interpretación, posiciones que no por lábiles resultan jurídicamente menos reaccionarias. Paralelamente, se argumenta en favor de esas tesis que los proveedores podrían terminar siendo juzgados dos veces por el mismo hecho cuando sus conductas infrinjan sendos ordenamientos normativos. Desdeñan indagar acerca de los bienes jurídicos protegidos por cada ordenamiento y, sobre todo, que, como se ha señalado, cuando los bienes y servicios se comercializan en el mercado, estableciéndose relaciones de consumo, por razón de especialidad es la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, y sus institutos los que deben aplicarse de manera preeminente.

Frente a esta situación se propone dejar claramente establecido, para evitar equívocos, que las relaciones de consumo se rigen por la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, integrada con la otra normativa general y especial pertinente a cada caso. Ello sin perjuicio de que al proveedor, al interior del régimen que le corresponda por la actividad que desarrolla, lo alcance otra normativa específica y deba ser juzgado también por ese marco legal, aun con base en el mismo hecho pero en protección de un bien jurídico distinto del que protege el régimen de defensa del consumidor. Es como si alguien, poniendo un ejemplo remanido, mata a otro en un accidente de tránsito: será juzgado por la ley penal respecto del homicidio, por la ley civil en cuanto al daño provocado y por la ley de tránsito, si también la infringió.

5. Artículo 4° de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se propone adecuar su objeto en el sentido de alcanzar a “bienes y servicios” en los términos apuntados más arriba. Además, se amplía el campo informativo a las condiciones de comercialización, cuyo conocimiento cabal, sobre todo en la etapa precontractual, es tan importante para el consumidor como las características esenciales de esos “bienes y servicios”.

6. Artículo 7° de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se incorporan de manera explícita las consecuencias que surgen de la no efectivización injustificada de la oferta, de manera tal de cubrir todas las etapas del *itercontractus*.

7. Artículo 8 bis de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: la incorporación a la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, de la manda constitucional de brindar trato equitativo y digno al consumidor tiene como principal objetivo enumerar algunas situaciones y conductas per se disvaliosas de cara con sendos valores acuñados por la Carta Magna, sin perjuicio de otras que eventualmente puedan ser así calificadas en cada caso concreto. Además de hallar base en la propia empírica local, vale resaltar que este sistema de definir conductas en infracción es el adoptado por otros países, por ejemplo, la República Federativa del Brasil en el Código de Proteção e Defesa do Consumidor –artículo 39–, o la República Oriental del Uruguay, en la ley 17.250, sobre relaciones de consumo –artículo 22–, nuestros socios en el Mercosur, metodología también consensuada en el Comité Técnico N° 7 de dicho bloque regional. El sumar al texto de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, la obligación de brindar trato digno y equitativo a los consumidores más las conductas establecidas, implica una extensión clara y precisa de la protección que el Estado brinda al consumidor en nuestro país, y coadyuva también a la seguridad jurídica de los actores de la relación de consumo.

8. Artículo 10 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se incorpora el inciso c), que fuera vetado en su sanción original por decreto 2.089/1993, e incorpora el inciso g) que determina la obligatoriedad de suministrar con claridad la totalidad de costos finales a cargo del adquirente.

9. Artículo 10 ter de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se determina paridad de condiciones entre contratantes (usuarios y prestadores de servicios públicos domiciliarios) en cuanto a la posibilidad de rescindir o resolver el contrato mediante medios similares a aquel utilizado para la oferta.

10. Artículo 25 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: respecto de los servicios públicos, en general, se brinden o no en el domicilio del usuario, se propicia trocar el criterio de supletoriedad, establecido por el actual segundo párrafo del artículo 25, por el de integración normativa con las concernientes legislaciones específicas. De esta manera, frente al eventual conflicto de consumo, sendos regímenes deberán ser conjugados en una hermenéutica que aplique los principios establecidos en el artículo 3° de la ley. No obstante, debe recordarse que tanto la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, en su texto originario –artículos 25 y siguientes–, así como también las normas que modificaron dicho cuerpo legal, contienen normas puntuales relativas a la protección del usuario de servicios públicos domiciliarios, formando en su conjunto una especie de subsistema específico regulatorio del sector desde la perspectiva de la defensa del consumidor.

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

11. Artículo 31 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se establece un nuevo procedimiento para el caso de error en la facturación, destacándose en la redacción del proyecto un plazo específico y certero para realizar el reclamo (la redacción vigente, suscita controversias y da lugar a diferentes interpretaciones a pesar de la reforma ocurrida por ley 25.568). También se produce el cambio de la tasa, de activa a pasiva, para los intereses y punitorios aplicables por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término. Por último, y dado los diferentes regímenes que rigen en materia de servicios públicos, se dispone expresamente la aplicación de la integración normativa contemplada en el artículo 3º del presente proyecto de ley.

12. Artículo 32 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: habida cuenta de la razón principal por la que amerita la venta domiciliaria un tratamiento tuitivo especial; esto es, la particular situación en se encuentra el consumidor que no se ha encaminado por su propia determinación hacia el establecimiento comercial a celebrar una relación de consumo sino que es el proveedor quien llega a él, lo que puede ocurrir en cualquier lugar y no sólo donde lo supone el artículo 32 en su actual redacción, es que se propone una fórmula genérica capaz de abarcar toda operación realizada en esas condiciones.

13. Artículo 34 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se amplía el plazo de reflexión sobre operaciones realizadas fuera del establecimiento del proveedor a siete (7) días hábiles para que siempre haya un fin de semana completo en el medio, cuando, es lógico suponer, el consumidor encontrará un momento para evaluar *ex post* la relación de consumo y decidir solo o en familia si realmente desea mantenerla, además de un tiempo mínimo razonable en el que poder comunicar su decisión al proveedor.

14. Artículo 36 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se prevé una solución similar a la contemplada en orden a la inclusión de cláusulas abusivas en contratos de consumo, en el artículo 37, para las situaciones en que el proveedor no consigne requisitos considerados relevantes para estas operaciones, reconociéndosele al consumidor en tales casos derecho a demandar la nulidad de una o más cláusulas contractuales en sede judicial y, al juez, la atribución de integrar el contrato cuando fuere necesario.

15. Artículo 40 bis de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: el artículo propuesto incorpora al estatuto del consumidor la figura del daño punitivo del derecho anglosajón, consistente en una sanción de multa a favor de aquél cuando ha sido víctima de una conducta disvaliosa del proveedor. Distinta de las demás sanciones impuestas a éste en tanto y en cuanto afecta al conjunto social con esa conducta, y distinta también de las indemnizaciones por daños concretos que deba reparar. Es de la misma naturaleza que el resarcimiento actualmente vigente del veinticinco por ciento de toda suma reclamada o concepto indebido facturado, dispuesto a favor del usuario de servicios públicos por el artículo 31 de la ley, así como también similar a otras multas o sanciones establecidas en nuestro ordenamiento jurídico por diversas normas del derecho civil o laboral. Con el daño punitivo se trata de desbaratar la perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí, resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad. Acerca de esta multa civil, como también se la llama, se establece la facultad del juez de aplicarla y graduarla conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, estableciendo un tope en tributo al principio de reserva de la ley penal, atento el carácter punitivo del instituto.

16. Artículo 40 ter de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: la experiencia indica que en una inmensa mayoría de los casos ventilados en sede administrativa por denuncias de consumidores, cuando no se ha podido alcanzar la conciliación de intereses en la etapa correspondiente, el consumidor no accede a reclamar por la vía judicial, habitualmente debido a la relación adversa para él entre el monto de la eventual demanda y los costos e inconvenientes que le acarrearía promoverla, especialmente en pequeñas causas. Ve así frustradas sus expectativas, justas cuando el proveedor en efecto infringió la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, y únicamente es sancionado, sin que nadie en lo personal lo indemnice finalmente de ninguna manera. De entre las varias alternativas que habría para resarcir al consumidor en forma más o menos rápida y sencilla, se ha optado por la de dotar a la autoridad administrativa de aplicación de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, de potestad para estimar el daño directo y obligar al proveedor a indemnizarlo, en el entendimiento de restringirlo al daño material emergente y por una cantidad límite, discrecionalmente fijada en orden a los tres mil pesos (\$ 3.000), suma pequeña pero que se corresponde con importes por lo que los consumidores, la experiencia lo indica, no ocurren a la sede judicial por los inconvenientes que habitualmente encuentran para hacerlo. Es ésta una solución similar a la establecida actualmente como facultad de ciertas agencias gubernamentales, por caso el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), en materia de daños por incorrecta prestación del servicio electroenergético, y que se inspira en el precepto constitucional incorporado por la reforma de 1994 en el artículo 42, último párrafo, de nuestra Ley Suprema, que reza: “La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos...”. Siempre le quedará al consumidor la vía judicial para demandar una suma mayor, de la que deberá deducirse lo percibido en sede administrativa, así como también intentar otros resarcimientos a los que entienda tener derecho.

17. Artículo 41 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: atento que al momento de elevar esta propuesta de reforma la autoridad nacional de aplicación de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, es la Secretaría de Coordinación Técnica del Ministerio de Economía y Producción, debido a que ostenta por asignación de objetivos y funciones los que en la materia ejercía la ex Secretaría de Industria y Comercio del Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos en ocasión de la sanción de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, se propone

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

efectuar la correspondiente actualización institucional. Asimismo, se incluye una precisión respecto de la competencia territorial de las autoridades locales de aplicación de esta ley, en el sentido de que los hechos sometidos a sus respectivas jurisdicciones son las presuntas infracciones allí cometidas.

18. Artículo 42 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se actualiza la denominación y el cambio de jerarquía de la Ciudad de Buenos Aires a partir del año 1996.

19. Artículo 43 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: en línea con las nuevas tendencias aceptadas en materia de política y derecho del consumo, que responden a un imperativo de nuestra época, y que han sido receptadas en las nuevas Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, de 1999, se propugna asignar atribuciones a la autoridad nacional de aplicación de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, a más de las ya otorgadas anteriormente, para elaborar políticas a favor de un consumo sustentable y que, por lo mismo, coadyuven a la protección del medio ambiente en lo que con cuestiones de consumo estén relacionadas, ampliando en ese terreno las facultades del inciso a) de este artículo, recogiendo así en el marco del presente estatuto los principios de solidaridad interregional y de solidaridad intergeneracional.

20. Artículo 45 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: varias son las innovaciones planteadas en materia de actuaciones administrativas, de las que trata este artículo.

I) Se abandona la indicación de que, para iniciar actuaciones administrativas, hay que labrar acta y dejar constancia del hecho en presunta infracción y de la norma presuntamente infringida. Por un lado, se propone utilizar la expresión “imputar”, técnicamente idónea al efecto buscado, esto es atribuir el carácter de presunto infractor al proveedor y no sólo dejar constancia de que pueda serlo, y, por el otro, se libra al criterio de la autoridad de aplicación, según las circunstancias del caso, la forma en que materializará la imputación, si por acta, por auto de imputación, etcétera, lo que eventualmente sería precisado por la vía reglamentaria.

II) De manera expresa se descarta la instancia conciliatoria en las actuaciones iniciadas de oficio, en el entendimiento de que es inconcebible una conciliación entre la autoridad de aplicación de la ley y el presunto infractor toda vez que, habitualmente, en esa instancia se armonizan intereses, y no se advierte que el Estado pueda hacerlo por sí y ante sí en su propia sede administrativa. Asimismo, y en concordancia con lo propuesto para el párrafo noveno de este mismo artículo, se establece que en las causas iniciadas por denuncias de particulares se avanzará con la imputación si la conciliación no hubiera sido posible.

III) Como ya se ha formulado en nuestro país en normas procesales jurisdiccionales para la aplicación de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, se establecen las consecuencias de la inasistencia de denunciantes y denunciados a las audiencias de conciliación, y se fijan sendas sanciones para cuando la incomparecencia no tenga causa justificada, con obligación de hacerles conocer ambos extremos en la citación que se les curse. Se pretende reforzar así la convocatoria a una actividad tan importante como lo es la audiencia en que consumidor y proveedor pueden resolver su conflicto de manera expedita, con los beneficios que ello aporta a todos los involucrados cuando se logra.

IV) Se penaliza la falta de acreditación de personería y constitución de domicilio por el proveedor, y se interpreta como inexistencia de hechos controvertidos la no presentación de su descargo, como también la obligación de hacerle conocer estos extremos y los derechos que le asisten, al corrérsele traslado de la imputación. Es ésta una forma de agilizar los procesos, preservando el debido derecho de defensa, pero con firmeza frente a indolentes o contumaces.

V) Se faculta explícitamente a la autoridad de aplicación a requerir al presunto infractor que produzca todas o algunas de las pruebas por él ofrecidas, lo que en el texto vigente resulta implícito, también en aras de agilizar el curso de los sumarios, tal como ocurre en numerosas legislaciones procesales.

VI) Se suprime el término perentorio de veinte (20) días hábiles para que la autoridad de aplicación dicte la resolución definitiva una vez concluidas las diligencias sumariales atento, por un lado, a que una histórica y empíricamente verificada insuficiencia relativa de recursos torna inaplicable en la práctica esa previsión legal con el debido rigor en la mayoría de los casos, y, por el otro, a que empleándose supletoriamente las normas de los códigos de Procedimientos Penal y Civil y Comercial de la Nación se encontrará ahí la guía necesaria sobre plazos para dictar sentencia y sus eventuales prórrogas.

VII) Se incluyen las medidas precautorias y las de cese de conducta ordenadas por la autoridad de aplicación entre los actos recurribles judicialmente, como una ampliación del derecho de defensa de los imputados por presuntas infracciones. Asimismo, se limita al efecto devolutivo el carácter con que se han de conceder los recursos contra esas medidas, en el entendimiento de que su suspensión, mientras tramita el recurso, iría en desmedro de los intereses de los consumidores, que por lo demás, y como ya se ha dicho, en el derecho argentino desde la vigencia de la ley 24.240 no sólo se trata del interés individual sino, también, de los intereses del conjunto de la sociedad.

VIII) Se incorpora a la ley el efecto del acuerdo conciliatorio de interrumpir el curso de las actuaciones administrativas, hoy contemplado en el decreto reglamentario de la ley 24.240, limitándolo sólo a los denunciantes que lo hubieren suscripto, y se posibilita la conciliación en cualquier estado del sumario, previo al dictado del acto administrativo que le pone fin. Se asimila a dicho acuerdo el desistimiento de la denuncia formulado por el consumidor. Estas reformas se inspiran, igual que cuando se reglamentó la Ley de Defensa del Consumidor, en el incentivo que para el proveedor puede significar llegar a un arreglo con el consumidor, con el consecuente

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

beneficio para éste, si las actuaciones son archivadas. Asimismo, se otorga fuerza ejecutiva al acuerdo homologado para el consumidor que necesite demandar judicialmente su cumplimiento, manteniéndose además, en este artículo, lo dispuesto en el actual artículo 46 acerca de la infracción que a la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, el incumplimiento en sí mismo configura.

IX) Una última reforma al artículo 45 consiste en establecer un orden de subsidiariedad normativa, para cuestiones no previstas expresamente en la propia ley 24.240, de Defensa del Consumidor, en los códigos de Procedimiento Penal, Civil y Comercial de la Nación, subsanándose así una omisión de la ley vigente en un punto en que la práctica cotidiana de su aplicación en sede administrativa lo reclama como necesario.

21. Artículo 46 la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: por lo expuesto en el punto anterior, se propone la derogación de este artículo.

22. Artículo 47 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor:

a) En materia de sanciones, se propone disminuir la multa mínima prevista, de quinientos pesos (\$ 500) a cien pesos (\$ 100), con lo que, si bien se la mantiene como una penalidad superior al apercibimiento, se establece un monto más adecuado para cuando hay que sancionar a proveedores cuyo giro comercial es muy pequeño. En el otro extremo de la escala legal, se proyecta incrementar el tope superior de multa de quinientos mil pesos (\$ 500.000) a cinco millones de pesos (\$ 5.000.000) para casos en que la calidad de la infracción, la reincidencia del infractor, su escala comercial, la proyección social de la falta u otras circunstancias ameriten aplicar una penalidad acorde con valores de una mayor significación. También en atención a que la cuantía de 1993, año de sanción de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, ha devenido insuficiente para punir infracciones de gran envergadura. Es por esta causa que se propone una actualización anual de los valores históricos en la escala de la ley, no de las sanciones individuales una vez impuestas; es decir que no se propicia ninguna indexación ni repotenciación de deudas, sino el mantenimiento de la graduación legal a valores constantes. Asimismo, se elimina el tope vigente para cada caso singular, relativo al triple de la ganancia o beneficio obtenido por la infracción, tanto porque es prácticamente imposible determinarlo con exactitud desde un punto de vista técnico, cuanto porque en los hechos este tope da por tierra con los valores a los que habitualmente se llega aplicando las pautas y parámetros ordenados por el artículo 49 para la aplicación y graduación de sanciones, sin que ninguna razón lo justifique.

b) En orden a la publicidad de las sanciones, además de mantener la obligación del infractor a divulgar la que se le haya impuesto, se autoriza a la autoridad de aplicación a hacerlo a costa de aquél, según su criterio, para asegurar así que la medida se cumpla de forma cabal y oportuna. Se la autoriza también a ordenar la publicación de la resolución condenatoria en su totalidad o en una síntesis de sus principales elementos. Por otro lado, se faculta a la autoridad de aplicación a indicar en qué diario se realizará la publicación, atento a que actualmente debe hacerse en el de mayor circulación “de” la jurisdicción donde se cometió la infracción, y no en el de mayor circulación “en” el lugar del hecho. Esta fórmula acarrea algunos inconvenientes: ajustándonos a la letra de la actual ley habría que contar con el dato cierto, actualizado y comprobable de la circulación de diarios de todo el país. Además, no siempre el periódico de mayor circulación “de” la jurisdicción es el más leído “en” ella, lo que ocurre por ejemplo en localidades del Gran Buenos Aires, o en el interior del país con diarios de las capitales de provincias y los de otras ciudades de su territorio. Para evitar eventuales subterfugios de los infractores, se ha optado por facultar a la autoridad de aplicación de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, a señalar en qué periódico ha de hacerse toda publicación, con posibilidad de incluir el de cada lugar donde el proveedor desarrolle sus actividades en caso de que lo haga en más de una. Finalmente, se autoriza también a la autoridad de aplicación a dispensar la publicación de la sanción cuando ésta consista en apercibimiento, puesto que en tal caso podría resultar más gravosa la accesoria de difusión que la pena principal, lo que en ciertas circunstancias puede estar justificado y en otras, no.

c) Para compeler a una oportuna observancia de las sanciones impuestas al proveedor, se postula la institución de astreintes a cargo de los contumaces.

d) Habida cuenta de la ya aludida histórica desproporción existente entre los recursos de la autoridad nacional de aplicación de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, y las necesidades que impone el desarrollo de políticas intensivas de defensa del consumidor, en especial una de las más importantes y eficaces, esto es su educación, se plantea la creación de un fondo especial para ese fin, por aquélla administrado, integrado por el cincuenta por ciento (50 %) de las multas que dicha autoridad nacional aplique.

23. Artículo 49 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se amplía a cinco (5) años el término dentro del que un proveedor infractor puede ser considerado reincidente si comete nuevas infracciones, y se precisa que dicho lapso se cuenta desde que la sanción anterior quedó firme, en línea con las previsiones del derecho penal, lo que no se especifica en la actual ley 24.240, de Defensa del Consumidor. La ampliación del término se basa en los tiempos que habitualmente lleva desde que comienza la instrucción de un sumario hasta que queda firme la sentencia administrativa de sanción cuando ha sido recurrida, así como también en la necesidad de extender el período en que el proveedor debe observar buena conducta cuando ya la ha quebrado con anterioridad.

24. Artículo 50 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: en concordancia con el criterio asentado al proponer la reformulación normativa del principio integrativo del artículo 3° de la ley, y por similares fundamentos a los expresados supra al realizarla, se postula la incorporación de un texto adicional al artículo 50

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

respecto de los intervalos establecidos para que opere la prescripción de acciones judiciales relativas a las relaciones de consumo, cuando son también contempladas en otras normas positivas, sean éstas generales o especiales, optando siempre por el plazo más favorable al consumidor. Es conveniente y oportuno aclarar este tema en la ley para aventar dudas al respecto teniendo en consideración que algunos se las han planteado, entre otras causas, debido a la sede en que la prescripción es abordada en la ley 24.240, esto es el capítulo XII “Procedimiento y sanciones”.

25. Artículo 52 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se proyecta reemplazar el segundo párrafo de este artículo por otro en el que se perfecciona la caracterización de las asociaciones de consumidores legitimadas para accionar, no exigiéndose que sean las constituidas como personas jurídicas, lo que ya se hace en el artículo 55, sino que estén autorizadas a funcionar como tales en los términos del artículo 56 de la ley. De otro lado, se autoriza a todas las asociaciones de consumidores debidamente autorizadas que lo deseen a pedir su incorporación como litisconsortes de cualquier otro legitimado en procesos donde se ventilen acciones en defensa de intereses colectivos, en la idea de que ese ingreso en apoyo de la masa de consumidores es capaz de robustecer su defensa y, al mismo tiempo, evitar el dispendio de actividades procesales mediante la mancomunidad de los que decidan desplegarlas.

26. Artículo 53 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se reinstala en la ley que nos ocupa el beneficio de justicia gratuita para todos los procesos iniciados en su mérito, que había sido oportunamente vetado al promulgarse la ley en 1993, estableciéndose empero la posibilidad de que la demandada alegue y demuestre la solvencia de la parte actora, haciendo cesar el beneficio. Todo ello en el entendimiento de que se coadyuva a garantizar así el acceso de los consumidores a la Justicia, sin que su situación patrimonial desfavorable sea un obstáculo. En otro orden, y con el mismo objetivo, se obliga a los jueces a ponderar la proporcionalidad entre monto y costos del juicio y situación patrimonial de las partes, al imponer las costas, una manera de remover una de las causas que a veces desalientan a los consumidores a litigar no obstante saberse con derecho a hacerlo.

27. Artículo 54 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: las acciones judiciales de incidencia colectiva son un instrumento institucional que incluso ha sido reconocido por el artículo 43 de la Constitución Nacional, y, pese al veto del texto que fuera sancionado legislativamente en 1993, estas acciones se fueron promoviendo para beneficio de consumidores y usuarios. Ejercidas desde distintos organismos del Estado nacional y por organizaciones no gubernamentales de consumidores, las acciones colectivas son una realidad obtenida mediante la dinámica judicial, como una forma de recepción pretoriana de instituciones constitucionales y legales. El artículo proyectado pretende generar algunas reglas para su mejor funcionamiento, disponiendo en torno a las conciliaciones y transacciones y a las sentencias y sus modalidades. Así como en el artículo 52 se requiere la intervención del Ministerio Público Fiscal en los casos de desistimiento o abandono de la acción, también parece razonable regular estas otras formas anormales de terminación del proceso. Por ello, se establece también la intervención de dicho ministerio y que el tribunal interviniente funde su pronunciamiento, no limitándose a un acto meramente formal. Es decir, que es posible conciliar o transar dichos procesos cuando las condiciones así lo aconsejen, pero con contralores adecuados, y dejando siempre a salvo la posibilidad de que aquellos consumidores o usuarios individuales que quieran continuar con la acción puedan hacerlo. Similar derecho se les otorga a los disidentes cuando no estén de acuerdo con la sentencia judicial dictada en este tipo de procesos pues, si bien es cierto que se trata de un fallo judicial, no lo es menos que el consumidor individual puede ver involucrados sus intereses en una acción que él no promovió ni autorizó, y verse perjudicado por una resolución adversa que no buscó. En previsión de estos supuestos, se establece que el propio magistrado fijará los términos y condiciones bajo los cuales los disconformes han de manifestarse. En cuanto a las sentencias que hagan lugar a las acciones colectivas, se formulan también algunas precisiones para los supuestos en que los consumidores deban ser económicamente resarcidos planteándose diversas vías instrumentales para hacer efectiva la reparación, siendo los jueces quienes establecerán las pautas para transitarlas conforme las circunstancias de cada caso.

28. Artículo 55 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: por similares razones a las expuestas al fundar la reforma al artículo 53, y aún mayores en consideración a que se acciona en defensa de los intereses colectivos, se propicia el beneficio de justicia gratuita en este tipo de causas. También teniendo en cuenta que cuando alguna autoridad pública o alguna defensoría del pueblo han actuado en procesos colectivos se los ha eximido de gastos por pertenecer al aparato del Estado, con lo que podría configurarse una indebida discriminación en contra del restante legitimado para incoar acciones colectivas, las asociaciones de consumidores, cuya genuina y eficiente representación de la sociedad civil en estos temas está convalidada con jerarquía constitucional en nuestro ordenamiento jurídico. En otro orden, los procesos colectivos son desvinculados de la obligación procesal de mediación previa porque, como ya se dijo en el análisis del nuevo artículo 54, no es imaginable una transacción en este terreno sin intervención del Ministerio Público Fiscal y un efectivo control judicial.

29. Artículo 59 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se propicia en el capítulo sobre arbitraje la organización de tribunales tanto en la Ciudad de Buenos Aires como en todas las ciudades capitales de provincia.

30. Artículo 60 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: se le incorpora carácter imperativo a la redacción del articulado en cuanto a la inclusión de la educación al consumidor en los planes educativos oficiales.

31. Artículo 63 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor: ninguna justificación técnicojurídica ni de sana política de consumo reconoce la actual subsidiariedad de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, en conflictos del servicio de transporte aéreo impuesta por el artículo 63, cuya derogación se postula. Este sector de actividad,

H. Cámara de Diputados de la Nación - Secretaría Parlamentaria
- Dirección de Información Parlamentaria

como cualquier otro que genere relaciones de consumo, debe ser alcanzado por la integración normativa del artículo 3º, sin que su naturaleza explique excepción alguna.

32. Artículo 50 de la ley 25.065, de Tarjetas de Crédito: por las mismas razones aducidas acerca de la actualización institucional en el texto del artículo 41 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, se proyecta la referida a este artículo. Se propone asimismo, en sintonía con el sistema de la propia ley 24.240, de Defensa del Consumidor, y de la ley 22.802, de Lealtad Comercial, extender la delegación de facultades de aplicación de la ley 25.065, de Tarjetas de Crédito, en sus aspectos comerciales, a las jurisdicciones locales respecto de los hechos a ellas sometidos, sin perjuicio de las atribuciones de la autoridad nacional de aplicación para actuar de manera concurrente en todo el país. De esta forma se afianzarán los derechos de los consumidores en materia de tarjetas de crédito en todo el territorio nacional pues tendrán un organismo próximo al que recurrir y no, como sucede actualmente, una sola dependencia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo que, en los hechos y sin motivo, torna de ilusoria efectividad esos derechos para quienes residen alejados del área metropolitana en la vasta geografía argentina.

33. Artículo 22 de la ley 22.802, de Lealtad Comercial: estrechamente vinculada con la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, la ley 22.802, de Lealtad Comercial y sus reglamentaciones, como se ha sostenido siempre, constituyen el primer antecedente de una defensa del consumidor sistematizada en nuestro ordenamiento jurídico. En efecto, todos sus institutos se dirigen a la tutela del consumidor y sus derechos como el principal bien jurídico a proteger, asegurando la indispensable lealtad comercial que debe mantener el proveedor hacia sus clientes, sin perjuicio de que en segundo término, y como efecto colateral, sirvan también para afianzar a los comerciantes que cumplen esa normativa y desplazar a los que la infringen. Rotulado de productos, exhibición de precios, publicidad engañosa, concursos y certámenes con premios, por citar sólo algunos, son microistemas de protección al consumidor regulados por la ley 22.802, de Lealtad Comercial, que, por añadidura y como no podría ser de otra manera, reconocen las mismas autoridades administrativas de aplicación que la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, tanto a nivel nacional como local. Sin embargo, las instancias recursivas contra las resoluciones que se dictan en las actuaciones administrativas se bifurcan sin razón, con un consecuente desorden que se estima conveniente erradicar. Por ello, se propone establecer que las apelaciones por esta ley sean ventiladas en sede de la Excelentísima Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, cuando las infracciones juzgadas se cometieren en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en las cámaras federales de apelación, no los juzgados de primera instancia pues nada justifica la diferencia hoy vigente, cuando los hechos se cometieren en el interior del país.

34. Artículo 27 de la ley 22.802, de Lealtad Comercial: en consonancia con lo planteado para el artículo 45 de la ley 24.240, de Defensa del Consumidor, y ante la carencia de una referencia de subsidiariedad en ocasiones necesaria, se postula el envío, en este orden, a los códigos de Procedimiento en Materia Penal, Civil y Comercial de la Nación.

Compartiendo los fundamentos de esa presentación, y teniendo presente que este proyecto reproduce el expediente 7.171-D.-04 que tuvo dictamen unánime de la Comisión de Defensa del Consumidor, y que han sido considerados otros proyectos de ley, como: 223-S.-03, 149-S.-04, 421-D.-04 del diputado Accavallo, 1.668-D.-04 de los diputados Monteagudo y Jarque, 1.836-D.-04 de la diputada Leonelli, 1.846-D.-04 de la diputada Córdoba y otros señores diputados, 2.708-D.-04 del diputado Polino, 4.050-D.-04 del diputado Ferri, 6.006-D.-04 de los diputados Baigorri y Basualdo, 6.896-D.-04 y 6.956-D.-04 de la diputada Bertone, 8.118-D.-04 del diputado Ingram y 509-D.-05 del diputado Molinari Romero, relacionados con el mismo tema, faltándole el dictamen respectivo en las otras comisiones que tuvo giro (de Comercio, de Legislación General, de Justicia y de Finanzas), es que solicito a mis pares el tratamiento del presente proyecto.

*Stella Maris Córdoba. – Juan M. Irrazábal. – Eduardo G. Macaluse. – Heriberto E. Mediza. – Adrián Pérez.
– Patricia Vaca Narvaja.*

–A las comisiones de Defensa del Consumidor, de Comercio y de Justicia.