“S U M A R I O”

DECRETO Nº 2675/2011: *Dispóngase que la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor, dependiente de la Secretaría de Transparencia Institucional y Control de Gestión, tendrá a cargo la ejecución de la etapa correspondiente a la instancia del procedimiento administrativo establecido en el Capítulo IV de la Ley Nº 13.133, artículos 36º al 58º, para la inspección, comprobación y determinación de las infracciones de la Ley Nº 24.240*

*** * ***

El presente trabajo es elaborado por:

Jefatura de Gabinete

Subsecretaria de Asistencia Técnica

Departamento Boletín y Digesto Municipal

Dependiente del

Sr. Intendente Lic. Lucas Hernán Ghi

DECRETO Nº 2675/2011

Morón, 21 de Diciembre de 2011

VISTO:

La Constitución Nacional, la Ley Nacional Nº 24.240 (T.O.), la Ley Provincial Nº 13.133, el Decreto Provincial Nº 480/2006, los Decreto Nº 721/2007, Nº 2607/2008 y Nº 2471/2009 , el expediente Nº 4079-19388/11-0 D.E. y,

CONSIDERANDO:

Que la Ley Nacional Nº 24.240 (T.O.) instaura un régimen especial a nivel procesal judicial y procedimental administrativo, destinado a la tutela efectiva de los consumidores.

Que la Ley citada precedentemente no es una expresión aislada de los derechos tutelares que se han consagrado a favor de los usuarios y consumidores, sino que -si bien siendo preexistente a la reforma del año 1994 – se ajusta a la letra de la Constitución Nacional.

Que el Artículo 42º de la Carta Magna Nacional establece que *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control"*.

Que la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece en su artículo 38º que *"Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz. La Provincia proveerá a la educación para el consumo, al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores"*.

Que en orden a lo señalado, y tal emerge del Artículo 42º de la Constitución Nacional, surge manifiesto que las autoridades públicas deben propender a la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, y que se deben establecer y articular procedimientos administrativos eficaces para la solución de los conflictos.

Que, por lo señalado en el considerando precedente, se debe arbitrar todas las medidas de rigor a fin de resguardar los derechos e intereses de los usuarios, que son de naturaleza constitucional y legal.

Que los usuarios tienen el derecho a una pronta resolución de sus denuncias, conforme lo ha entendido la jurisprudencia (por ejemplo, autos “Mizrahi, Daniel Fernando c/GCBA s/Amparo por mora administrativa”, Causa Nº 26703-0, fallo del 12-11-2008, de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires, ver ElDial.com del 7 de octubre de 2011).

Que vale recordar que la propia normativa vigente – Artículo 59º de la Ley Provincia Nº 13.133 – establece un plazo de veinte (20) días hábiles para el dictado de la resolución definitiva, debiéndose entender – a los fines del inicio del cómputo de ese término – el momento de la culminación de última diligencia administrativa llevada a cabo (ello conforme lo ha entendido el fuero contencioso administrativo federal).

Que por todo lo señalado es necesario disponer las medidas de rigor y conferir las atribuciones necesarias y suficientes, que permitan una eficiente organización de las Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor, destinada a la información y protección de sus derechos, dependiente de la Secretaría de Transparencia Institucional y Control de Gestión, ello conforme lo dispone el Decreto Nº 2471/2009.

Que, asimismo resulta necesario efectuar una armónica distribución de competencias entre la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor, y la Justicia Municipal de Faltas, ello a fin que la primera en primer término reciba, tramite y sustancie las denuncias interpuestas por los usuarios, y la segunda proceda a dictar el acto que culmine con el procedimiento, estableciendo - de corresponder: a) La sanción que resulte pertinente en los términos de los artículo 45º y 47º de la Ley Nacional Nº 24.240 y 73º y 77º de la Ley de la Provincia de Buenos Aires Nº 13.133: b) El daño directo en los términos del Artículo 40º bis de la Ley Nº 24.240 -.

Que las competencias deben ser distribuidas garantizando los principios del procedimiento administrativo como ser: a) Sencillez, b) Economía procedimental, c) Verdad material, d) Legalidad objetiva, y e) Derecho de Defensa.

Que la sencillez se resguarda a través de la articulación de mecanismos procedimentales que no redunden en la solicitud de documentación irrazonable o excesiva a las partes.

Que la economía procedimental se consagra cuando no se realizan pasos innecesarios que demoran la resolución del procedimiento, o cuando una parte sólo es atribuida de las competencias que permiten que su intervención se ajuste a derecho, pero no dilatoria.

Que, por su parte los principios de verdad material y legalidad objetiva se resguardan cuando la autoridad administrativa arbitra los mecanismos conducentes para aplicar la Ley y plasmar en el expediente las causas que motiven la resolución que se adopte.

Que a fin de resguardar el derecho de defensa de las partes, debe permitirsele presentarse en la actuación administrativa, acompañar prueba y obtener una resolución fundada.

Que, en atención a lo señalado, resulta necesario proceder a reformular las competencias distribuidas en la especie por los Decretos Nº 721/2007 y Nº 2607/2008.

Que por el Decreto Nº 721/2007, se ratificó que la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor – actualmente dependiente de la Secretaría de Transparencia Institucional y Control de Gestión – tiene a su cargo la ejecución de la etapa correspondiente a la instancia del procedimiento administrativo, y que el Juzgado Municipal de Faltas Nº 3, esta a cargo de la ejecución de la etapa resolutiva del sumario procedimental promovido en el marco de la Ley Nº 13.133, en los términos de los artículos 59º al 78º.

Que por el Decreto Nº 2607/2008, se dispuso trasladar las competencias que le fueron conferidas por Decreto Nº 721/2007 al Juzgado Municipal de Faltas Nº 3, a favor del Nº 1.

Que a fin de tramitar el procedimiento de denuncia hasta su culminación se impone que las funciones sean divididas resguardándose la autonomía técnica de cada área, y además que no se superpongan atribuciones, lo que pudiese diferir el tratamiento de las actuaciones administrativas.

Que, por otra parte, a efectos de propender a una correcta división de actividades internas administrativas, y a la imparcialidad decisoria, se le deben conferir a órganos municipales distintos, las competencias o atribuciones en las distintas etapas del procedimiento.

Que, por ello se entiende procedente que la Dirección específica en materia de derecho de los consumidores este a cargo instruir el procedimiento a través de la recepción de las denuncias, la toma de la audiencia de conciliación, la homologación del eventual acuerdo que se establezca, y la imputación de la presunta infracción al proveedor.

Que, a fin de resguardar la imparcialidad en las decisiones administrativas, se entiende que la competencia de analizar el descargo que efectúe el imputado y con base a ello el dictado del acto que establezca – o no – la pertinente sanción, recaiga en la Justicia de Faltas.

Que, siguiendo los argumentos vertebrados en los considerandos precedentes, se considera que corresponde reasignar las funciones y atribuciones conferidas a la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor y a la Justicia de Faltas mediante los Decreto Nº 721/2007 y Nº 2607/2008.

Que a tomado debida intervención la Dirección de Asuntos Legales sin formular objeción alguna al respecto.

Que, disponer reasignación de competencias y atribuciones entre órganos dependientes de distintas estructuras funcionales del Municipio, de acuerdo a las atribuciones conferidas por la Ley Orgánica de las Municipalidades y asimismo por la Ley Provincial Nº 13.133 (artículos 80º, 81º y concordantes),

Que en razón de lo expuesto se dicte el pertinente acto administrativo, de conformidad con lo previsto en la norma legal citada y lo establecido en el artículo 105º de la Ordenanza Nº 11.654 de Procedimiento Administrativo.

Por ello:

EL INTENDENTE MUNICIPAL DEL PARTIDO DE MORÓN

DECRETA:

ARTICULO 1º: Dispóngase que la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor, dependiente de la Secretaría de Transparencia Institucional y Control de Gestión, tendrá a cargo la ejecución de la etapa correspondiente a la instancia del procedimiento administrativo establecido en el Capítulo IV de la Ley Nº 13.133, artículos 36º al 58º, para la inspección, comprobación y determinación de las infracciones de la Ley Nº 24.240 y sus normas reglamentarias, conforme se establece en el Anexo I que integra el presente.

ARTICULO 2º: Asígnase al Juzgado Municipal de Faltas Nº 1, la ejecución de la etapa de tratamiento; la resolución del descargo; y del sumario procedimental promovido en el marco de la Ley Nº 13.133, en los términos de los artículos 59º al 78º, en un todo de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo II del presente.

ARTICULO 3º: Deróguense los Decretos Nº 721/2007 y Nº 2607/2008.

ARTICULO 4º: Refrendarán el presente Decreto los Secretarios de Transparencia Institucional y Control de Gestión, de Gobierno y Seguridad Ciudadana y de Economía y Finanzas.

ARTICULO 5º: Regístrese. Comuníquese. Publíquese en el Boletín Municipal y archívese.

LIC. LUCAS HERNÁN GHI

C.P. Eduardo D. Aseff - Sr. Diego Spina

Dr. Hernán Sabbatella

* * *

ANEXO I

DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR

MISIONES, ACCIONES Y FUNCIONES:

a) Arbitrar los medios necesarios para proveer a la resolución de conflictos suscitados entre consumidores y/o usuarios de bienes y servicios con relación a comerciantes y proveedores de los mismos, respectivamente, dentro del marco legal establecido por la Ley Nº 24.240 y normativa concordantes.
b) Definir las líneas de acción, conducir el organismos y coordinar las acciones de sus dependencias para el cumplimiento oportuno de sus competencias y funciones.
c) Organizarse interna y funcionalmente, pudiendo dictar los actos necesarios y elaborar la documentación requerida a tal efecto, y disponer las delegaciones que resulten pertinentes.
d) Elaborar los circuitos internos de gestión de los reclamos y denuncias, y la documentación necesaria para ello.
e) Elaborar el proyecto de presupuesto de la Dirección.
f) Requerir los recursos físicos, humanos y materiales que resulten necesarios para el cumplimiento de sus fines y supervisar el correcto uso y mantenimiento de los locales, instalaciones, bienes físicos y de uso.
g) Ejercer la jefatura del personal de sus competencias, adoptando las providencias para su permanente capacitación, calificarlo, motivarlo o impulsar sanción disciplinaria cuando concurran las causas de Ley para ello.
h) Brindar información y asesoramiento a usuarios y consumidores sobre los derechos que los asisten como tales.
i) Recibir y tramitar las denuncias y reclamos de los usuarios y consumidores dentro del marco legal previsto por la Ley Nacional Nº 24.240, la Ley Provincial Nº 13.133 y sus normas complementarias y/o reglamentarias, dándole el curso correspondiente.
j) Instituir el procedimiento nacido como consecuencia de la denuncia o reclamo, requiriendo documentación a las partes, recibiéndola, solicitando pruebas o disponiendo su producción o articulación cualquier otra medida que entienda pertinente para resolver la cuestión denunciada.
k) Fijar y celebrar audiencias de conciliación previstas en el artículo 47º de la Ley Provincial Nº 13.133, notificarlas y arbitrar los medios necesarios para arribar a un acuerdo entre las partes.
l) Emitir y notificar a las partes los actos que homologuen los acuerdos.
m) Elaborar el auto de imputación al proveedor y previo traslado del mismo, dar intervención a la Dirección General de Asuntos Legales a efectos de dictaminar con relación al procedimiento realizado.
n) Recibir el descargo al acto de imputación, que sea presentada por los proveedores.
o) Elaborar un informe sobre el estado del procedimiento formulando sugerencias para la resolución final.
p) Contestado el traslado de la imputación o vencido el plazo para hacerlo, elevar las actuaciones al Juzgado Municipal de Faltas Nº 1.
q) Todo otro acto que permita la tramitación de las actuaciones administrativas nacida como consecuencia de la denuncia o reclamo formulada por el usuario consumidor.
r) Impulsar el inicio de acciones en ejercicio de legitimación colectiva en materia de derecho del consumidor, de acuerdo a lo establecido por la Constitución Nacional, y por la Ley Nacional Nº 24.240 y por la Ley Provincial Nº 13.133.

s) Articular, desarrollar y difundir las políticas destinadas a protección de los usuarios y consumidores en el área municipal.
t) Realizar tareas de educación, difusión y capacitación sobre los derechos de usuarios y consumidores, tanto a funcionarios municipales como a terceros.
u) Fomentar e incentivar la participación ciudadana en matera de protección a los derechos de los usuarios y consumidores.
v) Alentar la intervención y profundización de temas de su competencia.
w) Propiciar y/u organizar la celebración de seminarios, jornadas y talleres u otro tipo de evento, en materia de defensa del consumidor.
x) Propiciar encuentros y jornadas con los distintos organismos nacionales, provinciales y municipales públicos y privados que abordan la problemática del consumo.
y) Propiciar la celebración de convenios de asistencia y colaboración recíproca con instituciones de la comunidad y con organismos estatales relacionados con la temática del área.
z) Articular tareas con áreas municipales, provinciales y nacionales de control y verificación para optimizar el curso de los reclamos.
aa) Asistir técnicamente al superior inmediato en asuntos de su competencia específica y obtener toda la información que necesite para la elaboración y seguimiento del curso de acción de las respectivas políticas y planes.
bb) Brindar en lo que resulte pertinente asesoramiento al Titular del Departamento Ejecutivo en materia de los derechos de los usuarios y consumidores.
cc) Ejercer la representación municipal a los fines previstos por el artículo 82º inciso c) de la Ley Provincia Nº 13.133.
dd) Dar intervención a la Dirección de Inspección General en aquellas actuaciones que se iniciaren de oficio.
ee) Elaborar estadísticas sobre cuestiones de su competencia y el curso de los reclamos.
ff) Abrir un registro de las Asociaciones de Usuario y Consumidores.
gg) Abrir y llevar un Libro de Registro de los Actos de Homologación de Acuerdos.
hh) Abrir y llevar un Libro de Registro de las actuaciones elevadas a Justicia de Faltas.
ii) Abrir y llevar un Libro de Registro de Sanciones.
jj) Abrir y llevar un Libro de Registro de Reincidencias.
kk) Abrir y llevar un Libro de Registro de Publicaciones de las Sanciones.
ll) Adoptar y disponer cualquier medida que resultare necesarias para el eficaz y legal cumplimiento de sus funciones y misiones.

ANEXO II

JUZGADO MUNICIPAL DE FALTAS Nº 1

MISIONES, ACCIONES Y FUNCIONES:

- Impulsar en materia de su competencia, las actuaciones de conformidad con lo dispuesto en la Ley Provincial Nº 13.133.
- Disponer de oficio o a pedido de la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor, las medidas previstas por el artículo 71º de la Ley Provincial Nº 13.133.

- Tratar el descargo que haya presentado el proveedor contra el auto de imputación y resolver en cada caso -y conforme corresponda- sobre la aplicación de cualquiera de las sanciones establecidas en el artículo 73º y concordantes de la Ley Provincial Nº 13.133, estableciendo -de corresponder- el quantum de la misma.
- Disponer -en caso de corresponder- la aplicación al proveedor de la sanción prevista en el artículo 40º bis de la Ley de Defensa del Consumidor de la Nación, Nº 24.240, fijando el quantum de la misma.
- Notificar a los sancionados la sentencia respectiva.
- Notificar la sentencia respectiva, a los usuarios que resulten beneficiados por la imposición de una sanción al proveedor en los términos del artículo 40º bis de la Ley de Defensa del Consumidor de la Nación Nº 24.240.
- Solicitar la intervención y/o asesoramiento de las distintas áreas del Departamento Ejecutivo.
- Adoptar cualquier medida que resultare necesarias para el eficaz y legal cumplimiento de sus funciones.