



Aprobación del Proyecto de Ley sobre Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

Por: Guadalupe Pozzi Santamarina

Lisandro Frene

Texto: En el día de hoy, la Cámara de Diputados aprobó el Proyecto modificatorio de la ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, que fuera remitido por el Poder Ejecutivo en fecha 4 de agosto del corriente año, y el cual se espera sea promulgado en los próximos días.

Se establece un nuevo Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo mediante la creación de: 1) el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC); 2) la Auditoría en las Relaciones de Consumo; y 3) la Justicia Federal y Nacional en las relaciones de consumo, cuyos principales aspectos destacamos a continuación:

1) COPREC (Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo):

Funcionará -bajo la órbita de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía-, a nivel nacional mediante su sede en CABA, y en las dependencias, delegaciones u oficinas que se establezcan en el resto del país, como una instancia de conciliación obligatoria y previa a cualquier reclamo administrativo o judicial.

Los montos de los reclamos ante el COPREC no podrán exceder el valor equivalente a 55 salarios mínimos vitales y móviles, y gozará del beneficio de gratuidad para el consumidor.

Se creará el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo.

Conciliador –designado por sorteo o por acuerdo de partes-, fijará una audiencia a la que deberán concurrir las partes en forma personal, en la que intentará mediar para resolver el conflicto.

Si bien no será obligatoria la asistencia letrada, se ofrecerá un servicio de patrocinio jurídico gratuito para los consumidores que así lo soliciten.



El plazo máximo para negociar será de 45 días.

La empresa que no compareciera a la audiencia, tendrá un plazo de 5 días hábiles para justificar su inasistencia a fin de que el Conciliador convoque a nueva audiencia. De no hacerlo, el Conciliador dará por concluida la instancia y fijará una multa equivalente al valor de 1 salario mínimo.

Los acuerdos que se alcancen en el ámbito del COPREC deberán ser sometidos a la homologación de la Secretaría de Comercio.

Los Acuerdos serán ejecutables ante la Justicia Federal y Nacional en las Relaciones de Consumo y en caso de incumplimiento, las empresas podrán ser sancionadas con multas, clausura, pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios, entre otras.

En caso de no arribar a un acuerdo, el Conciliador labrará un acta, y el consumidor quedará habilitado para reclamar ante la AUDITORIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO, o demandar ante la JUSTICIA FEDERAL Y NACIONAL EN LAS RELACIONES DE CONSUMO, (o ante la jurisdicción con competencia específica que establezca la ley).

2) AUDITORIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Funcionará como una instancia administrativa, en el ámbito del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas con asiento en CABA y en las dependencias, delegaciones u oficinas que se establezcan en el resto del país, para entender en conflictos que versen sobre la responsabilidad de las empresas por el daño directo ocasionado a los consumidores.

Los montos de los reclamos ante la Auditoría no podrán exceder el valor equivalente a 15 salarios mínimos vitales y móviles.

Contará con Auditores en las Relaciones de Consumo, que serán designados por el Poder Ejecutivo Nacional, previo concurso público de antecedentes y oposición ante un Jurado. Deberán ser abogados con 4 años de ejercicio en la profesión.

El Auditor citará a una audiencia, que será oral, pública, y con registro fílmico, a la que las partes deberán concurrir en forma personal.



Si bien no será obligatoria la asistencia letrada, se ofrecerá un servicio de patrocinio jurídico gratuito para los consumidores que así lo soliciten.

En la audiencia se ofrecerá y producirá la prueba, y en el Auditor deberá dictar su resolución. (Excepcionalmente podrá hacerlo dentro de los 5 días).

Si, a criterio del Auditor, los hechos debatidos fueran de gran complejidad, resolverá que sean juzgados en una instancia de conocimiento más amplia. Está resolución será irrecurrible.

La Resolución del Auditor podrá ser impugnada por medio de recurso judicial directo ante la Cámara Federal y Nacional en las Relaciones de Consumo o ante la Cámara Federal de Apelaciones correspondiente. El recurso será concedido libremente y con efecto suspensivo, salvo que el incumplimiento de la resolución pudiere ocasionar un perjuicio irreparable, en cuyo caso se otorgará con efecto devolutivo. Para la interposición del recurso, el patrocinio letrado será obligatorio

El Auditor también estará facultado para revisar la desestimación de las causales de justificación de la incomparecencia de la empresa a la audiencia celebrada en el COPREC, y, excepcionalmente, para revocar las multas que hubieran sido impuestas.

3) JUSTICIA FEDERAL Y NACIONAL EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Se ejercerá, en el ámbito de CABA, por los Jueces Federales y Nacionales de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo (se crearán 8 Juzgados con 1 Secretaria cada uno) y la Cámara Federal y Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo (se integrará con 6 vocales y dos Secretarías, y funcionará en 2 Salas); y por los Jueces Federales de Primera Instancia y las Cámaras Federales de Apelaciones en el interior del país. Se Crearán también Fiscalías y Defensorías Públicas Oficiales.

Entenderá en los conflictos de consumo siempre que el monto de la demanda no exceda el valor equivalente a 55 salarios mínimos vitales y móviles.

La Justicia Federal tendrá competencia para intervenir en las causas que se inicien a partir de su puesta en funcionamiento y las actuaciones judiciales se regirán por el principio de gratuidad.



Respecto al trámite procesal –similar al actual proceso sumarísimo del Código Procesal Nacional-, se destaca la implementación de una audiencia oral y pública en la que se producirá la prueba (solo en casos excepcionales el juez podrá fijar otra audiencia). El Juez dictará sentencia en la misma audiencia (o emitirá el fallo correspondiente difiriendo su fundamentación,), pudiendo posponer su dictado sólo si la complejidad de la causa lo amerita.

El proceso deberá concluir en un plazo máximo de 60 días.

Solo serán apelables las providencias que denieguen o decreten medidas precautorias y las sentencias definitivas.

La apelación se concederá en relación con efecto suspensivo, salvo que el incumplimiento de la resolución pudiere ocasionar un perjuicio irreparable, en cuyo caso se otorgará con efecto devolutivo.

Serán inapelables las sentencias cuyos montos sean inferiores al equivalente a 5 salarios mínimos, vitales y móviles.

Los jueces podrán aplicar multas sin limitación de montos.

Destacamos que hasta tanto se ponga en funcionamiento el nuevo Fuero Federal y Nacional en las Relaciones de Consumo, las competencias que mediante este Proyecto de ley se le atribuyen, serán ejercidas por los juzgados que entienden actualmente en la materia, con la aplicación de las normas procesales que contempla el Proyecto, aun a las causas en trámite.

Respecto al servicio de conciliación para el consumidor, hasta que el COPREC comience a funcionar, el Proyecto dispone que será utilizada la nómina del actual del Registro de Mediadores de CABA.