

PROYECTO DE LEY

Artículo 1º.- Modifícase el artículo 16º de la Ley N° 757, Procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"Artículo 16: Suspensión del procedimiento sumarial. La autoridad de aplicación podrá suspender el procedimiento sumarial **previa notificación al denunciante**, siempre que la infracción imputada no constituyera una afectación de la salud o seguridad públicas o el presunto infractor cesara inmediatamente en la comisión del hecho o regularizara inmediatamente los bienes en infracción procediendo en forma inmediata a retirarlos de la oferta al público.

Transcurrido un año de decretada la suspensión del procedimiento sumarial, sin que el denunciante impulse el procedimiento, se archivan las actuaciones.

Artículo 2º.- Comuníquese, etc.



Maria Rosa Muñoz
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires



FUNDAMENTOS

Señora Presidente:

El presente proyecto de ley tiene por objeto modificar el artículo 16º de la Ley N° 757, a fin de establecer expresamente la obligación de notificar al denunciante toda suspensión del procedimiento sumarial.

El propósito de la iniciativa es fortalecer las garantías procesales del consumidor o usuario denunciante, asegurando su conocimiento y participación activa en el trámite administrativo, y restringiendo la aplicación discrecional de la suspensión del procedimiento.

En nuestro país, los derechos de los consumidores y usuarios cuentan con un amplio reconocimiento constitucional, tanto en el orden nacional como en el ámbito local.

La Ley Nacional N° 24.240, de Defensa del Consumidor, constituye la norma de base del sistema de protección, reforzada por la reforma constitucional de 1994, que incorporó en el artículo 42 de la Constitución Nacional el derecho de los consumidores a una información adecuada, trato equitativo y condiciones de consumo justas y dignas.

En igual sentido, el artículo 46 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires consagra que la Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios, protege su salud, seguridad y patrimonio, y asegura trato equitativo, libertad de elección e información transparente, adecuada, veraz y oportuna. Asimismo, reconoce la competencia local para ejercer poder de policía en materia de consumo respecto de todos los bienes y servicios comercializados en el ámbito de la Ciudad.

A su vez, el artículo 129 de la Constitución Nacional confiere a la Ciudad facultades propias de legislación y jurisdicción, lo cual habilita al Estado local a dictar las normas de procedimiento necesarias para la protección efectiva de los derechos de consumidores y usuarios.

En el ámbito local, la Ley N° 757, sancionada el 4 de abril de 2002 y publicada en el BOCBA N° 1613 el 21 de enero de 2003, regula el Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Si bien dicha ley constituye una herramienta valiosa, la práctica administrativa ha evidenciado la necesidad de reforzar el deber de notificación al

denunciante en aquellos casos donde el procedimiento se suspenda o archive, a fin de evitar situaciones de indefensión, incertidumbre y desconfianza respecto de la objetividad de la autoridad de aplicación.

En la actualidad, la falta de notificación puede generar la pérdida del derecho del consumidor a participar activamente en la prosecución de su reclamo, lo que contraviene los principios de debido proceso, tutela administrativa efectiva y trato digno, reconocidos en la Ley N° 24.240 y en la doctrina y jurisprudencia especializada.

La modificación del artículo 16° tiene por finalidad garantizar que toda decisión de suspensión del procedimiento sumarial sea comunicada al denunciante para expresar su conformidad o formular observaciones.

Con ello se busca:

1. Evitar la paralización injustificada de las actuaciones administrativas.
2. Reforzar la transparencia y publicidad de los actos del procedimiento.
3. Asegurar la intervención del denunciante, quien es parte interesada y titular del derecho afectado.
4. Garantizar el trato digno y la participación ciudadana activa, principios consagrados en la Ley N° 24.240 y en la Constitución local.

La suspensión del procedimiento debe fundarse en causas objetivas e idóneas que imposibiliten su continuidad, y no puede operar sin la intervención del denunciante. De lo contrario, se vulnera el principio de buena fe administrativa y se debilita la confianza del ciudadano en la autoridad de aplicación.

El denunciante no puede ser responsabilizado por eventuales demoras o ineficiencias en la tramitación administrativa. Por el contrario, la administración tiene la carga de garantizar la celeridad, diligencia y transparencia del proceso.

Negarle la notificación sobre la suspensión o archivo de su denuncia implica menoscabar su derecho de defensa y limitar el acceso a la información, pilares esenciales del derecho del consumidor.

La potestad de suspender el procedimiento tiene un vínculo directo con el derecho del denunciante a obtener un pronunciamiento oportuno y fundado, que ponga fin a la situación de incertidumbre que conlleva toda relación de consumo controvertida.

Este proyecto se enmarca en la obligación de asegurar un trato digno al consumidor, tal como lo establece el artículo 8 bis de la Ley N° 24.240, y responde al mandato constitucional de proteger a la parte más débil en la relación de consumo.

Existen precedentes normativos en otros fueros administrativos y judiciales que reconocen expresamente el derecho de las partes a ser notificadas de toda



decisión que afecte el curso del proceso, así como a acceder a la información y documentación de las actuaciones.

No existen razones jurídicas ni de política pública que justifiquen un trato diferenciado en los procedimientos de defensa del consumidor, donde la asimetría entre las partes es aún más acentuada.

Por las razones expuestas, esta modificación se orienta a fortalecer la tutela efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios, consolidando una administración más transparente, participativa y eficiente.

En virtud de las facultades conferidas por el artículo 85 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el artículo 13, inciso I, de la Ley N° 3, solicito al Honorable Cuerpo Legislativo que acompañe y apruebe el presente proyecto de ley.


María Rosa Muñoz
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires