



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

El 17 de septiembre del año 2014, el Honorable Congreso de la Nación sancionó la ley n° 26993 por la que se creó el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo, por la que se formula un nuevo sistema de resolución de conflictos en la materia, de fácil accesibilidad, rapidez, especificidad e idoneidad de conciliadores y auditores, y crea, además el Fuero de Judicial de Consumo.

El esquema aprobado consta de dos instancias conciliatorias obligatorias y, posteriormente en caso de no arribar a un acuerdo, una instancia judicial específica. El sistema establece qué tipos de casos se podrán iniciar a través del mismo, según la cuantía del monto reclamado. El proceso se regirá por los principios de celeridad, intermediación, economía procesal, oralidad, gratuidad y protección para el consumidor o usuario, de conformidad con lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Antes de la sanción de la ley n° 26993, los ciudadanos debían efectuar sus reclamos ante el organismo de Defensa al Consumidor correspondiente a su jurisdicción, para obtener un resarcimiento, y, posteriormente, recurrir a la instancia judicial para los casos que no se hubieran resuelto por el mecanismo preliminar, todo ello en el marco de la ley n° 24240 de "Defensa del Consumidor".

En muchos casos el proveedor del producto defectuoso o prestador del servicio cuestionado no asistía a la primera instancia, especulando derivar el reclamo a la justicia comercial, produciendo el aumento de volumen de casos a resolver con la consecuente demora en el proceso.

La mayoría de los reclamos que efectúan los usuarios y consumidores están referidos a los servicios de telefonía, a servicios financieros y a las prestaciones de empresas de medicina prepaga. También quedaban sin resolver reclamos sobre provisión de bienes defectuosos o que no cumplían con las especificaciones publicitadas.

La ley de "Defensa del Consumidor" brindaba un esquema lento y oneroso para los usuarios y consumidores que veían vulnerados sus derechos.

Ahora bien, si nos preguntamos qué originó el gran caudal de reclamos de esta naturaleza, debemos hacer un poco de historia.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

Como consecuencia del incremento del salario real y del desarrollo de la industria nacional entre los años 1946 y 1955, amplios sectores de la población comenzaron a participar en espacios y prácticas de consumo que no habían disfrutado antes. Los trabajadores se convirtieron en sujetos de consumo.

“Debido a los nuevos e inusitados niveles de participación de la clase obrera en la economía, la cultura de consumo de los años cuarenta y cincuenta alcanzó su base social más firme y extensa hasta ese momento y, en consecuencia, el mercado se volvió más dinámico y democrático en lo que fue un paso firme hacia adelante en la larga y difícil marcha de los argentinos hacia una sociedad más igualitaria. Esta transformación que los consumidores obreros produjeron en el mercado repercutió a su vez en diversos escenarios en los que fueron protagonistas indiscutidos de cambios históricos cruciales. Por empezar, esos sectores de menores ingresos integraron las multitudes que llenaron las fábricas del país, alimentando el proceso de industrialización nacional de posguerra y consolidando el movimiento obrero. Además, fueron parte de las olas de migrantes internos que llegaron a las ciudades en búsqueda de un mejor estándar de vida, desatando electrizantes procesos de urbanización y modernización cultural y, en muchos casos, convirtiéndose en la base social del peronismo. Finalmente, estos mismos sectores sociales fueron la “horda” que generó tanto la aversión como la fascinación de los antiperonistas, que resistieron la emergencia y consolidación de una sociedad y una política de masas bajo los auspicios de un régimen que consideraban la versión local del fascismo europeo. Como mercado, votantes y fuerza de trabajo, los obreros monopolizaron la atención del Estado, los académicos, la prensa y la industria. En tanto potenciales consumidores, se transformaron en la obsesión de los agentes publicitarios.”⁽¹⁾

“Cuando el pleno empleo, los aumentos salariales, el aguinaldo y los alquileres fijos transformaron a estos consumidores “inactivos” en ávidos compradores de muchos artículos que antes no podían costear, los publicitarios se dedicaron de lleno a entenderlos.”⁽²⁾

En ese mercado de mediados del siglo XX, el rol de la mujer fue definitorio a la hora de orientar, mediante la publicidad, las prácticas de consumo. “Los agentes (publicitarios) combinaron el objetivo de vender y promover ciertas marcas con la idea de formar consumidoras informadas y seguras de sí mismas que usaran la publicidad para adquirir productos necesarios y de primera calidad en vez de realizar gastos superfluos y compras impulsivas.”⁽³⁾



Legislatura de la Provincia de Río Negro

“Los trabajadores se convirtieron en los nuevos protagonistas de innumerables avisos, los coloquialismos y eslóganes pegadizos reemplazaron a los argumentos más sofisticados del pasado, las imágenes predominaron sobre el texto, el humor sustituyó la solemnidad de las décadas anteriores y la publicidad “gratis” en la vía pública experimentó un auge sin precedentes.”⁽⁴⁾

“Los grupos sociales privilegiados asociaron los nuevos derechos económicos de los trabajadores con la pérdida del monopolio sobre espacios, prácticas y bienes de consumo a los que creían exclusivos y, como consecuencia, su sentido de pertenencia se vio amenazado. La figura omnipresente del consumidor obrero dio paso al estereotipo del “intruso” que había invadido restaurantes, tiendas y cines tradicionalmente frecuentados por las clases media y alta.”⁽⁵⁾

Con posterioridad a esta etapa, y luego de diversos momentos donde la relación trabajo-consumo sufrió fluctuaciones importantes, donde la industria nacional fue vapuleada por el modelo neoliberal, donde los índices de desocupación, la consecuente falta de poder adquisitivo, la circulación de cuasimonedas paralelas a la oficial, derivaron en formas alternativas de intercambio de bienes y servicios, como por ejemplo el trueque, del que participaron cerca de 5.000.000 de argentinos.

“Desde el punto de vista de las clases sociales, el sujeto que realiza las redes de clubes de trueque está formado por dos grupos principales: sectores populares y clases medias en decadencia, ambos excluidos del sistema económico formal, tal como ha señalado Inés González Bombal, investigadora del CONICET y del CEDES. Desde el punto de vista de la extracción laboral, los miembros del trueque contienen tanto a personas que estuvieron en el mercado y quedaron total o parcialmente excluidos, ya sea como pequeños y medianos empresarios, como empleados y obreros. También participan personas que nunca antes habían estado en el mercado laboral formal, como amas de casa. Desde el punto de vista del género, los miembros de los clubes de trueque son mayoritariamente mujeres.”⁽⁶⁾

La sucesión de privatizaciones, desregulaciones y apertura de mercados generaron un constante incremento de desempleo. En efecto, en mayo de 1992, los desocupados eran apenas el 7% en tanto que los subocupados sólo suponían el 8%. En total, el 15% de la población activa sufría problemas de empleo. Pero a partir de entonces, las cifras fueron en aumento. El desempleo llegó al 10% en 1993, al 13% en 1994 y al 18% en 1995. En los años siguientes hubo una merma, cayendo hasta el 13% en 1998. Pero de allí recomenzó el ascenso, para llegar al 15% en el 2000 y al 21,5% en mayo del



Legislatura de la Provincia de Río Negro

2002. Por su parte, la sumatoria de desempleo y subempleo partió del 15% en 1992, 20% en 1993, 27% en 1994, descendió al 22 en octubre de 1994 y de allí comenzó nuevamente a ascender. Entre 1995 y 2000 estuvo cerca del 30% para estallar en el último tramo, y tocar el 35% en octubre de 2001 y 40,1% en mayo de 2002.

Cuando en el año 2003 asume el Presidente Néstor Kirchner, ya en su discurso inicial planteó un cambio de modelo, cuando afirmó que lideraría un proyecto de país dirigido a la construcción de "un capitalismo nacional que genere las alternativas que permitan reinstalar la movilidad social ascendente", para lo cual anunció la emergencia de un Estado conductor, promotor de políticas activas para lograr crecimiento económico, generar puestos de trabajo y una mejor y más justa distribución del ingreso, para así lograr la Argentina del progreso social. De hecho, el progresivo aumento del P.B.I. en general y per cápita, la cancelación de la deuda con el Fondo Monetario Internacional, la consolidación del Mercosur, la recuperación de empresas privatizadas, la negociación de la pauta salarial en el ámbito paritario, la movilidad jubilatoria establecida por ley y la importante reactivación de la industria nacional, forjaron un escenario de similares características al de la década del '50, donde el trabajador nuevamente se constituyó en sujeto de consumo.

La irrupción en el mercado de artículos de producción nacional con alto valor agregado, la incorporación de nuevas tecnologías a la cotidianeidad y la previsibilidad económica, entre otros factores, fueron el disparador de un sostenido crecimiento de las transacciones comerciales, y consecuentemente, la necesidad de establecer nuevos sistemas de resolución de conflictos entre prestadores/proveedores y usuarios/consumidores, viabilizando la justicia de consumo.

La ley n° 26.993 reglamenta el artículo 42° de la Constitución Nacional, que preceptúa: "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.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

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.”⁽⁷⁾

En razón de ello, el artículo 77° de la Ley n° 26.993, invita a las jurisdicciones locales a adherir a la ley, indicando que deberán adecuarse los regímenes procesales y/o procedimentales, a la vez que insta a la creación del fuero del consumidor y/o a determinar qué tribunal será competente a efectos de adecuarse a la dicha normativa.

^(1,2,3,4,5) “Cuando los trabajadores salieron de compras, nuevos consumidores, publicidad y cambio cultural durante el primer peronismo”, Natalia Milanesio, Editorial Siglo Veintiuno.

⁽⁶⁾ “ La crisis socioeconómica argentina y las respuestas sociales: las redes de clubes de Trueque”, Pablo Lacoste, Revista Confluencia, año 1, número 1, año 2003, Mendoza, Argentina.

⁽⁷⁾ “Constitución Nacional”.

Por ello:

Autora: Susana Isabel Dieguez



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
SANCIONA CON FUERZA DE
LEY**

**SISTEMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE
CONSUMO**

TITULO I

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Adherir a la ley n° 26993, por la que se creó el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

Artículo 2°.- Es Autoridad Administrativa de Aplicación de la presente, la Dirección de Comercio Interior, dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro, donde funcionará el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo.

Artículo 3°.- Las instancias y procedimientos del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo en la provincia de Río Negro, se rigen por lo normado en la ley n° 26993, su Decreto Nacional Reglamentario n° 202/2015, subsiguientes y concordantes, y por las Resoluciones emanadas de los organismos competentes en la materia.

CAPITULO II

DE LA INSTANCIA CONCILIATORIA

Artículo 4°.- Crear el Registro Provincial de Conciliadores del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo en la provincia de Río Negro en el ámbito de la Secretaría de Justicia, dependiente del Ministerio de Seguridad y Justicia de la provincia de Río Negro.

Artículo 5°.- Los conciliadores del Sistema deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 4° de la ley nacional n° 26993 y se designan según lo preceptuado en el artículo 6° de la citada norma.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

CAPITULO III

DE LA AUDITORIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Artículo 6°.- Crear la Auditoría en las Relaciones de Consumo, en el ámbito del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro, con sede en la capital provincial.

Artículo 7°.- Los Auditores de Consumo de la Provincia de Río Negro, cumplirán los requisitos, la dedicación y son alcanzados por las incompatibilidades establecidas en el artículo 23 de la ley nacional n° 26993 y son designados, removidos y remunerados conforme lo normado en el artículo 24, 25, 26 y 28 de la citada norma.

TITULO II

DE LA INSTANCIA JUDICIAL

CAPITULO I

COMPETENCIA EN MATERIA DE RELACIONES DE CONSUMO

Artículo 8°.- Incorporar el apartado 6 al inciso a) del artículo 56 de la ley 2430 el que queda redactado de la siguiente manera:

“Artículo 56.- Competencia por materia y grado de los Juzgados en lo Civil, Comercial, de Minería y Sucesiones.

a) Los Juzgados de Primera Instancia en lo Civil, Comercial, Minería y Sucesiones ejercerán la jurisdicción voluntaria y contenciosa y entenderán:

1.

6. En todas las causas vinculadas a las relaciones de consumo por aplicación de la ley n° 26993.

Artículo 9°.- Incorporar los apartados 4 y 5 al inciso a) del artículo 50 de la ley 2430, el que queda redactado de la siguiente manera:

“Artículo 50.- Competencia por materia y grado.

Las Cámaras tendrán competencia para conocer y decidir:



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- a) La Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería, de la Primera, Segunda, Tercera y Cuarta Circunscripción Judicial respectivamente:

1.

4. Como tribunal de alzada de los recursos deducidos contra las decisiones de Jueces de Primera Instancia en el fuero Civil, Comercial y de Minería, en el fuero de Familia y en materia de relaciones de consumo por aplicación de la ley n° 26993, de sus respectivas jurisdicciones judiciales.

5. Como Tribunal competente en el recurso directo previsto en el artículo 39 de esta ley n° 26993".

CAPITULO II

DE LAS FISCALIAS Y DEFENSORIAS PUBLICAS OFICIALES

Artículo 10.- Incorporar el inciso i) "bis" al artículo 9° de la ley K n° 4199, el que queda redactado de la siguiente manera:

"Artículo 9°.- Composición general. El Ministerio Público está integrado por los siguientes funcionarios:

- a) Procurador General.
- b) Fiscal General.
- c) Defensor General.
- d) Fiscales de Cámara.
- e) Secretarios de la Procuración.
- f) Agentes Fiscales.
- g) Defensores del fuero penal.
- h) Defensores de pobres y ausentes.
- i) Defensores de menores e incapaces.
- i) bis: Defensores en materia de relaciones de consumo, por aplicación de la ley nacional n° 26993.
- j) Adjuntos de Fiscalías y Defensorías.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

La denominación de los cargos que integran la estructura, así como las funciones que les competen queda supeditada a las necesidades del sistema procesal vigente, sujetas a modificaciones y sin alteración de derechos adquiridos”.

Artículo 11.- Incorporar el inciso m) al artículo 16 de la ley K n° 4199, el que queda redactado de la siguiente manera:

“Artículo 16.- Del Fiscal de Cámara. El Fiscal de Cámara tendrá a su cargo:

- a) Actuar ante las Cámaras en lo Criminal, en etapa de juicio, de ejecución de sentencia y en las vías recursivas.
- b)
- m) Actuar ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería, en materia de relaciones de consumo, por aplicación de la ley nacional n° 26993”.

Artículo 12.- Modificar el inciso g) del artículo 17 de la ley K n° 4199, el que queda redactado de la siguiente manera:

“Artículo 17.- De los Agentes Fiscales. Los Agentes Fiscales tendrán a su cargo:

- g) Intervenir ante los Juzgados de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y Minería, Familia y Sucesiones, cuando las leyes de fondo lo establecieren y en materia de relaciones de consumo, por aplicación de la ley nacional n° 26993”.

Artículo 13.- Incorporar el inciso d)“bis” al artículo 20 de la ley K n° 4199, el que queda redactado de la siguiente manera:

“Artículo 20.- Ministerio Público de la Defensa. El Ministerio Público de la Defensa estará integrado por:

- a) El Defensor General.
- b)
- d) bis Los Defensores en materia de relaciones de consumo, por aplicación de la ley nacional n° 26993.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

e) Los Adjuntos".

Artículo 14.- Incorporar el inciso z) al artículo 22 de la ley K n° 4199, el que queda redactado de la siguiente manera:

"Artículo 22.- De los Defensores. Los Defensores tendrán a su cargo:

- a) El ejercicio de la defensa y representación en juicio como actor o demandado de quien invoca y justifica pobreza o se encuentra ausente en ocasión de requerirse la defensa de sus derechos. El deber de patrocinar a los pobres estará subordinado a la procedencia o conveniencia de la acción que aquéllos pudieran promover.
- b)
- z) Intervenir a solicitud y en representación del consumidor o usuario en el procedimiento previsto en el artículo 30, subsiguientes y concordantes, de la ley nacional n° 26993.

TITULO III

DE LAS COMPETENCIAS DEL PODER EJECUTIVO

CAPITULO I

DEL MINISTERIO DE ECONOMIA

Artículo 15.- Incorporar los apartados 29 y 30 al artículo 15 de la ley K n° 4794, el que queda redactado de la siguiente manera:

"Artículo 15 - Competencia del Ministerio de Economía: Compete al Ministerio de Economía asistir al Gobernador en todo lo inherente a la gestión de la hacienda pública y, en particular:

- 1. Entender en la determinación de los objetivos y políticas del área de su competencia.
- 2.
- 29. Entender en las controversias suscitadas entre consumidores o usuarios y proveedores o prestadores a través del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo y de la Auditoría en las Relaciones de Consumo.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

30. Representar a la Provincia de Río Negro ante el Consejo Federal de Consumo (COFEDEC)".

TITULO IV

CAPITULO I

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 16.- Son de aplicación, en todo lo que no se encuentre previsto en la presente, las disposiciones de las leyes 26993 y 24240 y sus modificatorias, y en lo pertinente, las del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Río Negro y el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

Artículo 17.- La Autoridad de Aplicación gestionará y celebrará los convenios de cooperación, complementación y asistencia técnica con las jurisdicciones municipales, a fin de evitar la restricción o limitación del ejercicio de los derechos de los consumidores o usuarios a las instancias del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

CAPITULO II

CLAUSULAS TRANSITORIAS

Artículo 18.- El Poder Ejecutivo Provincial deberá implementar el Registro de Conciliadores en las Relaciones de Consumo creado en el artículo 4° de la presente, en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días.

Artículo 19.- El Poder Ejecutivo Provincial deberá proceder a la designación de los Auditores, de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 7°, en un plazo máximo de sesenta (60) días.

Artículo 20.- Las competencias judiciales asignadas en los artículos 8°, 9°, 11, 12 y 14, deberán comenzar a funcionar en un plazo de ciento ochenta (180) días.

Artículo 21.- El Ministerio Público deberá implementar las modificaciones en su estructura, emanadas de la presente, en un plazo no mayor de trescientos sesenta (360) días. En tanto esto se produzca, asignará a los agentes fiscales y defensores públicos que el sistema requiera, que se desempeñen en la estructura funcional actual.

Artículo 22.- De forma.