

Dr. Carlos A. Vanella

Director de Defensa del Consumidor

Av. Julio A. Roca 651, 4° Piso, Sector 1
1322 Ciudad de Buenos Aires
República Argentina

Defensa del Consumidor

- El consumidor puede encaminar la solución del conflicto de consumo (además de la vía del Poder Judicial) por dos caminos: como reclamo en el Sistema de Arbitraje de Consumo (actualmente funciona el radicado en la SSDC) o como denuncia ante la Dirección de Defensa del Consumidor que corresponda (Nacional, CABA o provincial, y aun municipal cuando los municipios tienen delegadas las facultades de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, como es el caso de la Pvcia. de Buenos Aires).
- Si optó por el Arbitraje de Consumo, y el proveedor no acepta este sistema (es voluntario, salvo que la empresa haya ofrecido públicamente someterse a él si el consumidor lo solicita), el reclamo se convierte automáticamente en denuncia y es derivada al organismo que corresponda (Nacional, CABA, etc.)

Una vez presentada (o derivada) la denuncia, el procedimiento en el organismo nacional (en las jurisdicciones locales es idéntico o muy similar) observa básicamente las siguientes etapas:

1.- **ADMISIÓN**: se estudia la denuncia en sus aspectos de hecho y de derecho para ver si es procedente conforme la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC). Si no es procedente por alguna razón (por ej. porque el denunciante no reúne el carácter de consumidor final; porque la LDC se aplica sólo supletoriamente y el motivo de denuncia no está alcanzado por ella, como sucede con transporte aéreo, etc.), la denuncia es desestimada o remitida al organismo que resulte competente, v.gr. la Subsecretaría de Transporte Aerocomercial.

2.- **CONCILIACIÓN**: Si la denuncia es procedente, se cita al consumidor y a la empresa a una audiencia; puede haber más de una audiencia. Si se llega a un acuerdo (en la mayoría de los casos se logra un acuerdo satisfactorio para el consumidor), el acuerdo es homologado y termina la actuación. También, sea por la urgencia del caso, por ej. en temas de prestaciones médicas, o por otras razones, se realizan gestiones telefónicas o por otros medios, como el correo electrónico, para buscar la resolución del conflicto.

3.- **IMPUTACIÓN**: Si no se llega a una conciliación entre consumidor y proveedor, se imputa a la firma proveedora por la o las presunta/s infracción/es a la LDC, y se notifica a la empresa. La imputada tiene cinco días para presentar su descargo y ofrecer pruebas.

4.- **PRUEBA**: se producen las pruebas pertinentes ofrecidas por el imputado y/o las ordenadas por el propio organismo. Pueden ser de distinto tipo: oficios para que informen instituciones públicas y/o privadas; declaraciones de testigos; requerirse peritajes técnicos (por ej. al INTI; a Universidades; a la Policía Federal, etc.). En estos

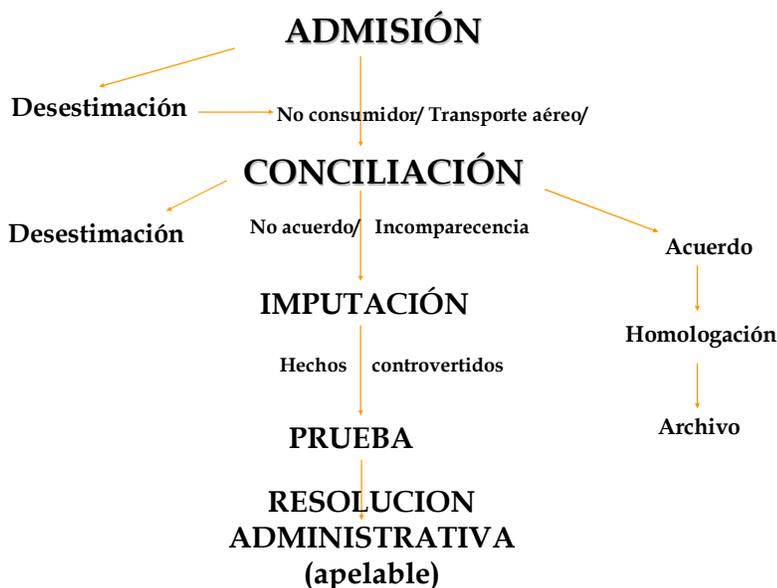
Dr. Carlos A. Vanella

Director de Defensa del Consumidor

Av. Julio A. Roca 651, 4° Piso, Sector 1
1322 Ciudad de Buenos Aires
República Argentina

últimos supuestos los tiempos de producción de pruebas pueden ser más extensos que en los otros casos. En 2008 se reformó la LDC, incorporándose la facultad de las autoridades administrativas de aplicación de la ley de fijar un resarcimiento, con tope, del proveedor al consumidor. En la mayoría de los casos en que así se proceda, se incrementará eventualmente la actividad probatoria para establecer el nexo causal entre la infracción y el daño; el monto de éste, etc.

5.- RESOLUCION ADMINISTRATIVA: concluidas las actuaciones sumariales se dicta el acto administrativo condenatorio o absolutorio. Esta resolución es apelable por el proveedor sancionado ante el Poder Judicial.



6.- MEDIDAS CAUTELARES: en cualquier momento del proceso, la autoridad administrativa puede dictar medidas preventivas o cautelares para hacer cesar la conducta reputada en infracción a la LDC.

7.- PLAZOS: En principio, los plazos promedio de instrucción sumarial pueden ser de alrededor de seis meses, dependiendo mucho su eventual extensión de circunstancias probatorias, especialmente cuando se trata de pericias técnicas. Con todo, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor ha suscripto la “*Carta Compromiso con el Ciudadano*”, obligándose al cumplimiento de determinados estándares de gestión, entre otros la observancia de ciertos plazos procesales **máximos**, en particular los de **Admisión** y **Conciliación**, es decir los de las etapas en que el consumidor puede ver resuelto el conflicto y ser resarcido de manera más expeditiva. En este sentido, se estableció que:

Dr. Carlos A. Vanella

Director de Defensa del Consumidor

Av. Julio A. Roca 651, 4° Piso, Sector 1
1322 Ciudad de Buenos Aires
República Argentina

- Los consumidores que presenten denuncias serán informados sobre su desestimación, su derivación a otro organismo o la fecha de la primera audiencia de conciliación, en un **plazo máximo de 30 días hábiles**.
- Las gestiones de las denuncias que concluyan en una conciliación entre las partes tendrán un **plazo máximo de 60 días hábiles**.

-----X -----