

PROTOCOLIZACION
FECHA: 18.09.15
Dra. Daniela Ivana Gallo
Subsecretaria Letrada
Procuración General de la Nación



Procuración General de la Nación

Resolución PGN N° 2968/15

Buenos Aires, 18 de septiembre de 2015.

VISTOS:

El artículo 120 de la Constitución Nacional y las funciones encomendadas a la Procuradora General de la Nación por la Ley Orgánica del Ministerio Público Fiscal (ley n° 27.148), en particular la de “diseñar y fijar la política general del Ministerio Público Fiscal” (art. 12 inc. a).

Y CONSIDERANDO QUE:

— I —

Entre las funciones que la nueva Ley Orgánica asigna al Ministerio Público Fiscal en defensa de la Constitución y los intereses generales de la sociedad, se establece expresamente que deberá intervenir en los conflictos en que se encuentren afectados intereses colectivos o difusos, el interés general de la sociedad o una política pública trascendente, o en los que se dañe de una manera grave el acceso a la justicia por la especial vulnerabilidad de alguna de las partes o por la notoria asimetría entre ellas (art. 2. incs. c), d) y e).

Además, el art. 31 inc. d) de la nueva Ley Orgánica agrega que las y los fiscales que actúen en materia no penal ante la justicia federal y/o nacional en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tendrán como función la de intervenir en casos en los que se encuentren en juego daños causados o que puedan causarse, entre otros, al consumidor.

— II —

En los últimos años este Ministerio Público Fiscal ha venido trabajando en el desarrollo de diferentes estrategias para elevar los índices de eficacia del sistema de administración de justicia en hechos de trascendencia institucional, social o económica. Entre las problemáticas que requieren un abordaje más adecuado por parte de los/as operadores judiciales, y en particular de este Ministerio Público, se encuentra la afectación masiva de derechos protegidos constitucionalmente, como los de usuarios y consumidores.

En tal sentido, el artículo 42 de la Constitución Nacional protege los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios y dispone que, en la

relación de consumo, dichas personas tienen derecho al amparo 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. Asimismo, la norma constitucional impone a las autoridades el deber de asegurar la tutela cierta de esos derechos, para lo cual ordena el establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

Estos derechos ya habían sido instituidos por la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y el Usuario (ley n° 24.240) con el objetivo principal de proteger a esos grupos, estableciéndose el carácter de orden público de dicho cuerpo normativo. Así, se consagraron los derechos de los consumidores y usuarios como indisponibles para las partes, al existir un interés general y superior a ellas.

Resulta importante resaltar que esa ley reconoció en sus artículos 52 y 54 un rol específico al Ministerio Público Fiscal, previendo una doble participación en esta materia, por un lado como titular de las acciones allí previstas y, por el otro, para realizar el control de legalidad cuando no intervenga como parte.

En forma convergente con lo previsto por la ley n° 24.240, recientemente fue sancionada y promulgada la ley n° 26.993 que introdujo el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, la implementación de la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo y la creación de tres Fiscalías especializadas ante los Juzgados de Primera Instancia y una ante la Cámara Nacional de Apelaciones de dicho fuero.

Al igual que la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y el Usuario, el nuevo Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo establece la legitimación de este Ministerio Público Fiscal para iniciar las acciones allí previstas o interponer remedios o recursos procesales.

Este incipiente cuerpo normativo limita el nuevo procedimiento creado a los casos en que el monto del reclamo de consumo no supere el valor equivalente a cincuenta y cinco (55) salarios mínimos, vitales y móviles. Esta circunstancia ha generado una canalización masiva de reclamos de menor cuantía en la instancia administrativa, lo que demandará una activa participación de las fiscalías del nuevo fuero del consumidor cuando se pongan en funcionamiento.

El plexo jurídico se completa con las normas incorporadas en el recientemente sancionado Código Civil y Comercial de la Nación, que incluye en su articulado una regulación específica en materia de contratos de consumo, relación de consumo, prácticas abusivas, información y publicidad dirigida a consumidores,

PROTOCOLIZACION
FECHA: 18/08/15
Dra. Daniela Iván Gallo
Subsecretaria Letrada
Procuración General de la Nación



Procuración General de la Nación

cláusulas abusivas, contratos bancarios con consumidores y usuarios, como así también normas que abarcan aspectos procesales sobre la especialidad y otras que de manera indirecta alcanzan a estos sujetos.

— III —

Sin perjuicio de los avances normativos registrados, las relaciones de mercado siguen conllevando en la actualidad el riesgo de afectación masiva de los derechos de los consumidores y usuarios. Se advierte aún un desfase entre los diferentes derechos consagrados en el sistema legal de nuestro país y los mecanismos para su implementación efectiva. Ello genera una desigualdad estructural entre los distintos agentes del mercado económico que perjudica a la sociedad en su conjunto.

Esta situación se ve agravada por el refinamiento, sofisticación y la incorporación de las nuevas tecnologías en la totalidad de la cadena de producción, lo que incrementa dicha asimetría. Así, las maniobras utilizadas por los proveedores para transgredir las previsiones protectorias específicas de nuestro ordenamiento jurídico no solo tienen como efecto perjudicar el patrimonio del consumidor o el usuario, sino que también pueden constituir ilícitos de naturaleza penal.

Igualmente, se advierte que la violación de los derechos del consumidor vulnera las reglas de lealtad y competencia que deben existir entre los competidores del mercado de consumo. De esta manera, la conducta lesiva de un proveedor representa no solo un perjuicio para el débil jurídico, sino también para los demás agentes del mercado.

Los registros del Ministerio Público Fiscal evidencian el desequilibrio existente entre la cantidad de causas por violaciones a las normas que protegen a los usuarios y consumidores y el actual número de fiscalías operativas con posibilidad de intervenir en ellas como custodio de la legalidad.

En efecto, en el fuero civil y en el comercial nacional existen en la actualidad solo cuatro (4) fiscalías de primera instancia y dos (2) de cámara frente a ciento diez (110) juzgados civiles con una cámara de trece (13) salas, y veintiséis (26) juzgados comerciales, con cincuenta y siete (57) secretarías, y una cámara con seis (6) salas. Por otra parte, en el fuero civil, comercial y contencioso administrativo federal existen sólo cuatro (4) fiscalías de primera instancia y una (1) fiscalía de cámara frente a los once (11) juzgados civiles y comerciales, con veintidós (22) secretarías, y una cámara con tres (3) salas, y doce (12) juzgados contencioso

administrativos, con veintidós (22) secretarías, y una cámara con cinco salas (5). Este desfasaje entre la cantidad de fiscalías en relación con la cantidad de juzgados y cámaras de los distintos fueros limita la intervención eficiente de este Ministerio Público en las causas relativas a las relaciones de consumo.

Por otra parte, resulta necesario enfrentar de manera eficiente el desafío que implica la puesta en marcha del nuevo fuero nacional del consumidor que contempla la creación de tres (3) fiscalías especializadas de primera instancia y una (1) de Cámara. Para ello deberá realizarse la planificación de manera organizada en coordinación con el Poder Judicial de la Nación.

— IV —

Ante esta realidad, corresponde fortalecer el rol activo del Ministerio Público Fiscal que exige la normativa antes citada. Las dificultades que presenta la temática descripta requiere un esfuerzo adicional por parte de este organismo para representar y defender los intereses generales de la sociedad, planificando estrategias de coordinación que permitan optimizar los recursos del organismo y alcanzar soluciones eficaces para garantizar la integridad, plena vigencia y operatividad de los derechos constitucionales de los consumidores y usuarios.

Un adecuado abordaje de estas cuestiones precisa, además, de un trabajo interdisciplinario por parte del Ministerio Público Fiscal.

Para trabajar en ese sentido, entonces, se dispone la creación de un **Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores**, cuyo objetivo central será fortalecer las respuestas del Ministerio Público Fiscal en ese ámbito de su competencia, en la protección de los derechos de usuarios y consumidores, el cual estará a cargo de un fiscal con competencia en la materia.

La nueva estructura tendrá las siguientes funciones:

a) Colaborar con los/as fiscales del ámbito civil, comercial, civil y comercial federal y contencioso administrativo, de todas las instancias, en el desarrollo de las acciones fundadas en las relaciones de consumo.

b) Actuar como parte y/o fiscal de la ley en las acciones previstas por el artículo 52 y 54 de la Ley de Defensa del Consumidor.

c) Asistir a los/as fiscales del ámbito civil, comercial, civil y comercial federal y contencioso administrativo –cuando así lo requieran– en las intervenciones y dictámenes que se encuentran previstos en la Ley de Defensa del Consumidor.

PROTOCOLIZACION
FECHA: 18/09/15
Dra. Daniela Ivana Gallo
Subsecretaria Letrada
Procuración General de la Nación



Procuración General de la Nación

d) Coordinar con el programa ATAJO el asesoramiento a personas en condiciones de vulnerabilidad - en los términos de la Resolución PGN N° 58/09- sobre los derechos que les asisten como consumidores y usuarios, la recepción y derivación de denuncias, como así también facilitar la resolución alternativa de conflictos sobre la especialidad.

e) Generar mecanismos de prevención de conflictos de consumo y desarrollar acciones de promoción tendientes al conocimiento de la comunidad en general sobre la temática.

f) Elaborar y administrar una base de datos sobre los casos vinculados a la protección de usuarios y consumidores en los que intervenga el Ministerio Público Fiscal, con el objeto de realizar estadísticas o estudios analíticos en la temática.

g) Proponer a la Procuradora General de la Nación programas de capacitación, proyectos de reformas legislativas, protocolos de actuación, celebración de convenios de cooperación con organismos del Estado Nacional, Provincias o Municipios u organismos internacionales, como así también toda otra iniciativa que consideren necesaria para el ejercicio de sus funciones.

h) Efectuar un seguimiento y estudio permanente de la jurisprudencia y doctrina nacional e internacional sobre la especialidad.

Por todo lo expuesto, en uso de las facultades previstas en la ley n° 27.148

LA PROCURADORA GENERAL DE LA NACION

RESUELVE:

Artículo 1º: DISPONER la creación del Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores, que tendrá por funciones aquellas mencionadas en los considerandos de esta resolución.

Artículo 2º: ENCOMENDAR al responsable del Programa la elaboración de un plan de trabajo para su oportuna aprobación.

Artículo 3º: Protocolícese, notifíquese, publíquese y, oportunamente, archívese.

ALEJANDRA GILS CARBÓ
PROCURADORA GENERAL DE LA NACION