



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

## PROYECTO DE LEY

**El Senado y Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires  
sancionan con fuerza de**

**LEY**

### **PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL PARA LAS RELACIONES DE CONSUMO EN LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

#### **TITULO I CUESTIONES PRELIMINARES**

**ARTÍCULO 1º.- SEPROCC.** Créase en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires el Servicio Provincial de Conciliación de Consumo (SEPROCC), que funcionará en el ámbito de competencia de la Autoridad de Aplicación, en armonía con las disposiciones de la Ley N° 13.133 y sus modificatorias.

**ARTÍCULO 2º.- REPROCC.** Créase el Registro Provincial de Conciliadores de Consumo (REPROCC), en el ámbito de competencia de la Autoridad de Aplicación, cuyos integrantes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) estar inscriptos en el Registro Provincial de Mediadores establecido por la Ley N° 13.951;
- b) acreditar la capacitación que en la materia específica dictará la Autoridad de Aplicación provincial, quien podrá suscribir convenios de colaboración con Municipios, Universidades Públicas o Privadas, Defensoría del Pueblo y Colegios Públicos de Abogados para el dictado de los cursos y actualizaciones;
- c) superar una instancia de evaluación; y
- d) cumplir con las demás exigencias que se establezcan reglamentariamente.

**ARTÍCULO 3º.- Conciliadores.** Los conciliadores de consumo que integren el



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

REPROCC estarán sujetos, en lo pertinente, al régimen de responsabilidad, obligaciones, prohibiciones, excusación y recusación, inhibiciones y compatibilidades establecido en la Ley N° 13.951.

Los conciliadores de consumo tienen la obligación de velar por el respeto de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, estatuidos en la Ley 13.133, la Ley Nacional N° 24.240, y demás normativa aplicable. Se regirán por los principios de imparcialidad y legalidad, ejerciendo un rol activo, intentando facilitar el acuerdo entre las partes basado en una solución justa y equitativa del conflicto, con facultad para emitir propuestas conciliatorias, custodiando que no se vulnere el orden público que rige la materia.

**ARTÍCULO 4º.- Objetivo.** El objetivo de la presente ley es instaurar un Servicio Provincial de Conciliación de Consumo, que funcionará con carácter previo y obligatorio a la interposición de las acciones judiciales basadas en controversias derivadas de las relaciones de consumo, el cual estará regido por principios y normas fundados en la defensa y el respeto de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de la provincia de Buenos Aires

**ARTÍCULO 5º.- Autoridad de Aplicación.** La Autoridad de Aplicación de la presente ley será el Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica, por medio de la Dirección Provincial de Defensa de las y los Consumidores, o la que en el futuro la reemplace. Deberá proveer a la implementación de las medidas conducentes para el funcionamiento del SEPROCC, conforme las disposiciones de esta ley, y con una perspectiva de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de la provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 6.- Fondo de Financiamiento.** Créase el Fondo de Financiamiento para el SEPROCC, el cual estará integrado por los siguientes recursos:

- a) las multas por incomparecencia de los proveedores;
- b) las sumas provenientes del cobro de los aranceles de homologación;
- c) las multas que se impongan al proveedor por incumplimiento de los acuerdos celebrados en el SEPROCC;
- d) los aportes provenientes de las partidas presupuestarias;
- e) las donaciones, legados y toda otra disposición a título gratuito en beneficio



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

del servicio;  
f) toda otra suma que en el futuro se destine al presente Fondo.

**TITULO II  
FUNCIONAMIENTO DEL SEPROCC**

**CAPITULO I  
CUESTIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 7º.- Competencia.** El SEPROCC intervendrá en los siguientes casos:

- a) reclamos individuales o pluri-individuales de las personas consumidoras y usuarias que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo;
- b) cuando la persona consumidora o usuaria resulte demandada en acción civil por cualquier causa originada en una relación de consumo.

**ARTÍCULO 8º.- Principios.** El procedimiento conciliatorio se regirá por los principios de celeridad, inmediación, economía procesal, oralidad, gratuitud y protección para la persona consumidora o usuaria, de conformidad con lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, por la Ley Nacional N° 24.240 y la Ley Provincial N° 13.133, y sus complementarias y modificatorias.

**ARTÍCULO 9º.- Gratuidad del procedimiento.** El procedimiento ante el SEPROCC será gratuito para las personas consumidoras y usuarias; no así para los proveedores de bienes y servicios, quienes deben abonar las tasas, gastos y honorarios, los cuales estarán sujetos a los montos que la Autoridad de Aplicación determine.

**ARTÍCULO 10º.- Ley aplicable.** El procedimiento que aplicará el SEPROCC se regirá por esta ley y los principios establecidos en la Ley N° 13.133 y Ley Nacional N° 24.240, y sus leyes complementarias y modificatorias.

**CAPITULO II**



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

## **RECLAMOS**

**ARTÍCULO 11.- Requisitos de los reclamos.** Las personas consumidoras y usuarias deberán formalizar el reclamo ante el SEPROCC consignando sintéticamente los hechos en que se fundan su reclamo y su petición, aportando e incorporando todos los instrumentos y pruebas con los que cuente sobre la cuestión debatida. La Autoridad de Aplicación evaluará si el reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad que establezca la reglamentación.

**ARTÍCULO 12.- Interrupción de la prescripción.** La interposición del reclamo interrumpirá la prescripción de las acciones judiciales, administrativas, y de las sanciones emergentes de la Ley Nacional N° 24.240 y sus modificatorias, cuya aplicación corresponda en virtud de los hechos que sean objeto del reclamo.

**ARTÍCULO 13.- Reclamos con el mismo objeto.** La persona consumidora o usuaria no podrá iniciar un nuevo reclamo cuyo objeto sea idéntico al que haya iniciado con anterioridad y que se encuentre pendiente de resolución ante el SEPROCC u organismos Municipales de defensa del consumidor, o que haya concluido con o sin acuerdo, o por incomparecencia injustificada del proveedor o prestador.

## **CAPITULO III**

### **CONCILIADORES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO**

**ARTÍCULO 14.- Designación del conciliador.** Admitido el reclamo por el SEPROCC, la designación del conciliador se realizará por sorteo entre los inscriptos en el Registro Provincial de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, debiéndose asignar un conciliador correspondiente al domicilio de la persona consumidora o usuaria reclamante.

**ARTÍCULO 15.- Comunicaciones entre Autoridad de Aplicación y Conciliadores.** Las comunicaciones entre la Autoridad de Aplicación y los conciliadores se realizarán por correo electrónico o mediante el portal o sistema que oportunamente establezca la misma.



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

**ARTÍCULO 16.- Notificaciones.** Las notificaciones que deba practicar el Conciliador designado por sorteo estarán a cargo de este y serán solventadas, de corresponder, por el proveedor denunciado.

**CAPITULO IV  
ASISTENCIA LETRADA**

**ARTÍCULO 17.- Asistencia letrada.** En las conciliaciones de consumo las partes podrán contar con asistencia letrada, sin ser esta de carácter obligatorio.

**ARTÍCULO 18.- Representación de las personas consumidoras y usuarias.** La persona consumidora o usuaria que no pueda afrontar el costo de una asistencia letrada podrá contar con la representación de una asociación de consumidores y usuarios en los términos del artículo 56 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires o de servicios de patrocinio jurídico gratuito públicos o privados.

**ARTÍCULO 19.- Servicio de patrocinio jurídico gratuito.** La Autoridad de Aplicación dispondrá de un servicio de patrocinio jurídico gratuito destinado a la asistencia de las personas consumidoras o usuarias que lo soliciten y cumplan los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

**CAPITULO V  
DOMICILIOS**

**ARTÍCULO 20.- Domicilio del proveedor.** La persona consumidora o usuaria deberá denunciar en la interposición del reclamo, la denominación del proveedor, su número de CUIT, el domicilio del proveedor o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio, la notificación deberá efectuarse al domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio o, en su defecto, al domicilio fiscal declarado ante el organismo fiscal nacional, provincial o municipal o al domicilio registrado en la autoridad electoral, a elección del conciliador. Asimismo, será de aplicación lo dispuesto en la Ley Provincial N° 15.230 y su reglamentación.



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

**ARTÍCULO 21.- Constitución de domicilio.** En la primera audiencia las partes constituirán domicilio electrónico al que serán remitidas las notificaciones posteriores, independientemente de las realizadas por medio de las actas que suscriban.

**ARTÍCULO 22.- Domicilio electrónico.** El domicilio electrónico gozará de plena eficacia jurídica y producirá en el ámbito administrativo los efectos del domicilio real y constituido previstos en el artículo 24 del Decreto-Ley N° 7647/70, siendo válidas y vinculantes las notificaciones electrónicas que allí se practiquen, a partir de la fecha en que se encuentren disponibles para su destinatario. Será de aplicación lo dispuesto por la Ley N° 15.230 y su reglamentación.

La notificación que se efectúe en los domicilios electrónicos deberá contener en archivos digitales toda la información necesaria para garantizar el debido derecho de defensa.

**CAPITULO VI  
AUDIENCIAS**

**ARTÍCULO 23.- Audiencias conciliatorias.** Las audiencias conciliatorias serán de carácter obligatorio y se llevarán a cabo en forma presencial, virtual o mixta, a elección de la persona consumidora o usuaria. Será de aplicación lo dispuesto por la Ley N° 15.230 y su reglamentación.

**ARTÍCULO 24.- Confidencialidad de las audiencias.** Las audiencias serán confidenciales salvo acuerdo de partes en contrario, el que deberá ser manifestado expresamente en la audiencia conciliatoria.

**ARTÍCULO 25.- Concurrencia de personas de existencia ideal.** Las personas de existencia ideal deberán concurrir mediante sus representantes legales o mandatarios con facultades suficientes para acordar transacciones. La comparecencia del representante legal podrá ser suplida por la de un director, socio, administrador o gerente que tenga poder suficiente para realizar transacciones.

**ARTÍCULO 26.- Concurrencia de personas consumidoras o usuarias.** La persona consumidora o usuaria reclamante podrá asistir a la audiencia por sí misma, o designar una persona autorizada a los fines de comparecer a la audiencia en su



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

representación. En el caso de que se arribare a un acuerdo conciliatorio, y quien haya asistido a la audiencia no haya sido la propia persona consumidora o usuaria, esta deberá ratificar el acuerdo dentro del plazo de cinco (5) días hábiles siguientes, constituyendo ello un requisito que deberá cumplirse previamente al trámite de homologación.

**ARTÍCULO 27.- Inasistencia injustificada del proveedor.** El proveedor debidamente citado que no comparezca a una audiencia conciliatoria tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles con posterioridad a la misma para justificar su incomparecencia ante el Conciliador de consumo designado. Si la inasistencia no fuera justificada se dará por concluida la conciliación y el Conciliador solicitará a la Autoridad de Aplicación la imposición de una multa equivalente al valor de un (1) Salario Mínimo, Vital y Móvil, la que deberá ser presentada ante la Autoridad de Aplicación, junto con el acta labrada, datos bancarios de la persona consumidora o usuaria y el instrumento en el que conste la notificación.

La incomparecencia injustificada del proveedor en la instancia conciliatoria configurará una presunción de falta de colaboración y trato indigno al consumidor, a los fines de la aplicación de la multa civil prevista en el art. 52 bis la Ley Nacional N° 24.240.

**ARTÍCULO 28.- Destino de la multa por incomparecencia.** Del total de la multa por incomparecencia percibida se destinará, a la persona consumidora o usuaria reclamante, un porcentaje que será determinado en la reglamentación de la presente ley. El saldo restante será destinado al Fondo de Financiamiento creado por esta ley. El o los organismos provinciales competentes requerirán el cumplimiento de la multa impuesta y, en su caso, promoverá la ejecución de la sanción ante el Fuero Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires. Asimismo, ante la falta de pago sobre el monto que deba percibir la persona consumidora o usuaria, estando firme y consentido, la Autoridad de Aplicación remitirá un testimonio para su ejecución ante el mismo fuero.

**ARTÍCULO 29.- Inasistencia justificada del proveedor.** Si la incomparecencia del proveedor fuera debidamente justificada, el Conciliador deberá convocar a una nueva audiencia conciliatoria la que se celebrará dentro del plazo de diez (10) días hábiles a contar desde la fecha de la justificación aludida. Si el proveedor no compareciere a la segunda audiencia, se dará por concluida la conciliación y se aplicará, de



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

corresponder, lo dispuesto en el artículo 26.

**ARTÍCULO 30.- Incomparecencia injustificada de la persona consumidora.** Si la incomparecencia injustificada fuera la de la persona consumidora o usuaria debidamente notificada, el Conciliador dará por concluido el trámite conciliatorio. En tal caso, la persona consumidora o usuaria podrá iniciar nuevamente su trámite de reclamo ante el SEPROCC.

Ante una incomparecencia reiterada por parte de la persona consumidora o usuaria, el conciliador procederá al cierre de la instancia, y la Autoridad de Aplicación dispondrá el archivo de las actuaciones no pudiéndose reiniciar el procedimiento en la instancia de SEPROCC nuevamente, trayendo como consecuencia la interrupción de la prescripción establecida en el art. 12 de la presente Ley.

## **CAPITULO VII ACUERDOS**

**ARTÍCULO 31.- Homologación de los acuerdos.** Los acuerdos arribados entre las partes en las Audiencias Conciliatorias deberán ser homologados por la Autoridad de Aplicación provincial, la que deberá analizar si el mismo se ajusta a derecho y no sea contrario a los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Será un requisito indispensable para la homologación del acuerdo que el mismo establezca un plazo determinado o determinable para su cumplimiento. En caso de que el proveedor no determine plazo alguno, la Autoridad de Aplicación queda facultada a determinarlo conforme la naturaleza del objeto del reclamo.

**ARTÍCULO 32.- Observaciones a los acuerdos.** La Autoridad de Aplicación podrá formular observaciones al acuerdo. En caso de formular observaciones, devolverá las actuaciones al Conciliador que intervino para que, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, intente lograr un nuevo acuerdo que contemple las observaciones señaladas. Este plazo podrá ser prorrogado por cinco (5) días hábiles a solicitud del Conciliador interviniente, por motivos fundados.

**ARTÍCULO 33.- Notificación del acuerdo.** Si el acuerdo fuera homologado le será notificado al conciliador y a las partes. Desde ese momento la parte proveedora contará con un plazo de diez (10) días hábiles para abonar los honorarios al



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

conciliador, según la escala que establezca la reglamentación.

**ARTÍCULO 34.- Obtención del ejemplar del acuerdo.** Para obtener el ejemplar del acuerdo homologado la parte proveedora deberá presentar la constancia de pago de los honorarios al Conciliador y la acreditación del pago del arancel de homologación.

**CAPITULO VIII**  
**CONCLUSIÓN DEL PROCESO CONCILIATORIO**

**ARTÍCULO 35.- Conclusión del proceso sin acuerdo. Acta.** Si el proceso de conciliación concluyera sin acuerdo de partes, el conciliador labrará un acta que deberá suscribir junto a todas las partes intervenientes, en la que se hará constar el resultado del procedimiento conciliatorio.

**ARTÍCULO 36.- Conclusión de la instancia conciliatoria.** Concluida la instancia conciliatoria sin acuerdo la parte requirente queda facultada para iniciar las acciones judiciales ante el fuero competente. También queda facultado el conciliador a promover la ejecución de sus honorarios, si fuera necesario, con el título ejecutivo expedido por la Autoridad de Aplicación.

**ARTÍCULO 37.- Ejecución de los acuerdos.** Los acuerdos celebrados en el SEPROCC y homologados por la Autoridad de Aplicación serán ejecutables ante el Fuero Civil y Comercial sin requerimiento previo de homologación judicial, siendo título suficiente la presentación del instrumento que así lo acredite.

**ARTÍCULO 38.- Incumplimiento de los acuerdos.** Ante el incumplimiento de un acuerdo celebrado en el SEPROCC y homologado por la Autoridad de Aplicación provincial, serán aplicables al proveedor incumplidor las disposiciones establecidas por el artículo 48 de la Ley Provincial N° 13.133 y sus modificatorias.

**TITULO III**  
**ACCIONES JUDICIALES**



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

**ARTÍCULO 39.- Interposición de las acciones.** Al interponer acciones judiciales fundadas en cuestiones comprendidas en el artículo 7 inciso “a”, la persona consumidora o usuaria deberá acreditar previamente:

- a) el cumplimiento de la instancia de conciliación de consumo celebrada por medio de las disposiciones de esta ley; o
- b) el procedimiento administrativo de carácter conciliatorio normado en la ley 13.133, conforme los requisitos que se establezcan en la reglamentación de la presente ley y demás recaudos que determine la Autoridad de Aplicación.

**ARTÍCULO 40.- Exenciones.** Estarán exentas de la conciliación previa de consumo:

- a) acciones colectivas o de clase, sean por intereses individuales homogéneos o por intereses colectivos difusos, iniciadas por Asociaciones de Consumidores y Usuarios legalmente constituidas y debidamente registradas a nivel Nacional, Provincial y/o Municipal, Oficinas Municipales de Información al Consumidor o por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires;
- b) acciones de amparo y habeas data, sean iniciadas por sujetos individuales o por Asociaciones de Consumidores y Usuarios;
- c) medidas cautelares hasta que se encuentren firmes;
- d) las diligencias preliminares y prueba anticipada;
- e) las acciones promovidas por menores que requieran la intervención del Ministerio Público;

**ARTÍCULO 41.- Competencia.** En los procesos judiciales relativos a causas regidas por esta norma será competente, a elección del consumidor, el juez del lugar del consumo o uso del bien, el de celebración del contrato, el domicilio del consumidor o el domicilio del demandado.

**TITULO IV  
MODIFICACIONES LEGISLATIVAS**

**ARTÍCULO 42.- Modificación legislativa.** Se sustituye el artículo 4º de la Ley N°13.951 por el siguiente:



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

**ARTÍCULO 4º:** Quedan exceptuados de la Mediación:

1. Causas Penales, excepto las sometidas a Mediación voluntaria de acuerdo a lo establecido en la Ley 13.433.
2. Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación y patria potestad, alimentos, guardas y adopciones.
3. Procesos de declaración de incapacidad y de rehabilitación.
4. Causas en las que el Estado Nacional, Provincial, Municipal o los Entes Descentralizados sean parte.
5. Amparo, Habeas Corpus e interdictos.
6. Medidas cautelares hasta que se encuentren firmes.
7. Las diligencias preliminares y prueba anticipada.
8. Juicios sucesorios y voluntarios.
9. Concursos preventivos y quiebras.
10. Las acciones promovidas por menores que requieran la intervención del Ministerio Público.
11. Causas que tramiten ante los Tribunales Laborales.
12. Causas que tramiten ante los Juzgados de Paz Letrados.
13. *Controversias que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo que queden alcanzadas por el SEPROCC.*

**TITULO V  
DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 43.- Reglamentación.** La reglamentación estará en cabeza del Poder Ejecutivo quien establecerá las condiciones y plazos bajo los cuales se llevará adelante la implementación del Servicio Provincial de Conciliación de Consumo (SEPROCC).

**ARTÍCULO 44.- Entrada en vigencia.** La presente ley entrará en vigencia a los 180 días de su publicación en el Boletín Oficial.

**ARTÍCULO 45.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo.



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

## **FUNDAMENTOS**

Se somete a consideración de este cuerpo el proyecto de ley que se adjunta para su sanción, cuyo objeto es implementar un conjunto de innovaciones concebidas para obtener una solución efectiva y eficiente de las controversias derivadas de las relaciones de consumo.

Esta propuesta legislativa se origina en respuesta al deber de proveer a la resolución de conflictos de personas consumidoras, impuesta por nuestra Constitución Provincial en su artículo 38, y la de proveer a la efectiva tutela de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y a la creación de disposiciones legales que establezcan procedimientos eficaces en la prevención y solución de conflictos en el marco de las relaciones consumeriles de acuerdo lo prescribe el art. 42 de la Constitución Nacional.

Al respecto, se considera necesario la creación de nuevas herramientas y procedimientos, tanto en el ámbito administrativo como en lo judicial, que lejos de derogar los ya existentes vengan a complementarlos y optimizarlos a los fines de garantizar la más eficiente tutela de los derechos de los consumidores, en armonía con el principio protectorio consagrado en el microsistema de consumo, así como en los principios humanizantes que rigen el sistema de derechos humanos.

Asimismo, inspirados en la moderna tendencia de mediación y conciliación previa de conflictos, con el afán de evitar su judicialización y procurar una rápida solución consensuada por las partes intervenientes, lo que garantiza una más pronta satisfacción de las controversias (tendencia a la que nuestra provincia adhirió a través de la ley 13.951) se eleva esta propuesta que establece un sistema conciliatorio específico y especializado en la materia, pero que, como veremos, cuenta además con el control y la supervisión del Estado, para responder a su característica tuitiva y de orden público.

Es importante tener en cuenta que los datos estadísticos del conflicto de consumo a nivel Nacional que arroja la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, informa que el 45,61% de los 241.644 reclamos realizados por ante dicho organismo, durante el transcurso del año 2022, pertenecen a la Provincia de Buenos Aires, nos permiten colegir sobre la necesidad de abrir una instancia de reclamos que permita a los consumidores transitar un curso conciliador



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

que pugne, primero, por la solución del conflicto y la satisfacción de la pretensión; segundo, que dicha propuesta esté debidamente fiscalizada por el Estado Provincial para garantizar la tutela de los derechos de los consumidores, y tercero; que ante la falta una respuesta de los proveedores, asegure una instancia administrativa cuya actuación no solo tendrá efectos sancionatorios, sino también, y creemos especialmente, disuasorios para aquellos, resultando una herramienta útil para prevenir daños y lesiones a los sujetos tutelados.

Si bien en la actualidad, conforme los últimos datos que registra la Dirección Provincial de Defensa de las y los Consumidores, de las 122 Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) existentes, se realizan un promedio de 150.000 audiencias conciliatorias por año, con un porcentaje de acuerdos de alrededor del 60%, lo cierto es que hay un importante porcentaje de esos reclamos que se suman a los no conciliados en el ámbito nacional (COPREC) y que no son sancionados por la Autoridad Nacional de Aplicación, y que según el procedimiento provincial actual deberán presentarse nuevamente ante otra instancia de Mediación Prejudicial Obligatoria (MPO) para habilitar la vía judicial, todo ello a los fines de la satisfacción de su reclamo. Lo expuesto evidencia una pérdida de tiempo y, en muchos casos de interés, que se traduce en el dispendio de recursos, o en el peor de los casos, el abandono del reclamo por parte del consumidor, lo que equivale a tolerar el abuso o el perjuicio sufrido por este, beneficiándose una sola parte en este conflicto, el proveedor de bienes y servicios, quien en la actualidad le es más rentable seguir incumpliendo con la Ley.

El presente proyecto propicia la creación de un ámbito de conciliación específico a disposición de las y los consumidores y consumidoras y usuarios, que tiende no solo a la agilización de la resolución los conflictos que se susciten en dicha materia, regido por los principios de celeridad, inmediación, economía procesal, oralidad gratuitad y protección para el consumidor o usuario respetando el derecho de defensa y el debido proceso legal; y que esté ejercido por conciliadores especializados y bajo la supervisión del Estado Provincial, sino que además prevé, frente a la falta de solución de la controversia, la apertura de una doble vía; la administrativa, por un lado; y la judicial por el otro.

De ese modo, no solo se facilita el reclamo para las y los consumidoras y consumidores, sino que a la vez se dispone de una herramienta cominatoria para los proveedores requeridos a la instancia de conciliación, quienes ante su negativa a brindar una propuesta reparadora del daño o lesión por el que fueron citados, saben



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

que podrán ser sancionados por el Estado, al tiempo que el consumidor o usuario podrá recurrir ante los Estrados Judiciales para procurar la satisfacción de su crédito, sin más trámites.

De modo alguno el proyecto pretende invadir las competencias de las Oficinas Municipales de Información a los Consumidores (OMIC), sino que, como se dijo en los párrafos precedentes, pretende complementar su tarea, aliviándola, sobre todo en aquellos supuestos donde los municipios no cuentan con los recursos necesarios para hacer frente a la enorme cantidad de reclamos, y asistiendo a aquellos consumidores y usuarios que habitan en los municipios que no cuentan con dicha oficina (que a la fecha son 13).

Por otra parte, la norma que proponemos tendrá como efecto aliviar el trabajo de las OMIC para que puedan llevar adelante diversas tareas que hoy están imposibilitadas de hacer como consecuencia del enorme cúmulo de denuncias, entre las que podemos destacar tareas de fiscalización de las empresas establecidas en sus municipios y de educación de las y los consumidores y usuarios del mismo, entre otras.

Asimismo el proyecto impulsa la creación de códigos de materia propios en los registros de la SCBA que le permitirían a ésta, tanto como a la Dirección Provincial de Defensa de las y los Consumidores y Usuarios llevar adelante estadísticas que le permitan desarrollar un mapa de reclamos de consumo, con el que hoy no se cuenta, en procura de disponer y planificar políticas activas que prevengan los daños a los consumidores a través de sistemas de incentivos y desalientes de ciertas conductas empresariales.

Igualmente, incentivados, como lo dijimos, por garantizar la más efectiva tutela de las personas consumidoras, se propone, por ejemplo, que todas las acciones derivadas de las relaciones de consumo transitén la vía conciliatoria, incluso aquellas en que las y los consumidores y usuarios resulten demandados, disponiendo así una novedosa vía de concertación y acuerdo que, por un lado, les permita a esos consumidores proponer soluciones que eviten la judicialización de su asunto a través de un acuerdo, y por el otro, la fiscalización estatal de ciertos instrumentos o prácticas comerciales que violando el sistema normativo vigente y vulnerando los derechos de consumidores y usuarios, puedan ser evitados y/o corregidos.

Por otra parte, el proyecto impulsa una solución a un problema común en nuestra justicia ordinaria, que pretende que las Asociaciones de Consumidores transitén la instancia de la Mediación Prejudicial Obligatoria (MPO), hecho que resulta



*H. Cámara de Senadores  
Provincia de Buenos Aires*

Corresponde a E 211 2023-2024

de la falta de legislación específica para los procesos colectivos, pero que lejos de facilitar una solución importa un obstáculo a la tarea de estas en la defensa de los derechos colectivos afectados.

Con respecto a la necesidad de contar con conciliadores capacitados en la materia, se propone la capacitación de los mediadores con los que cuenta hoy el sistema de Mediación Prejudicial Obligatoria, abriendo un nuevo campo en materia de injerencia profesional que creemos será beneficioso para las y los consumidores como asimismo para todo el sistema protectorio administrativo y judicial.

Para el desarrollo de este proyecto se toma como base el trabajo realizado por Sandra Leoncini, Samanta Lagrutta, Luciano Blanco, Adrian Ganino, Cristian Luisi, Rafael Luena y Mauricio Bianchi, especialistas en la materia, comprometidos con la defensa de las personas consumidoras, con quienes hemos trabajado para materializar la iniciativa de esta manera.

Por las razones expuestas es que solicito a mis pares se sirvan acompañar la presente iniciativa con su voto favorable.