

**PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO, ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO
SUR.**

ORGANISMO CONTRATANTE: CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

CONTRATO DE OBRA – EXP. N° 127470001.

**TITULO DEL PROYECTO: “ABORDAJE DEL CONFLICTO EN LA RELACION DE
CONSUMO Y ACTUACION EN LA RESOLUCION DE LOS MISMOS, EN
DEFENSA DEL CONSUMIDOR”.**

INFORME

FINAL DE LA CAPACITACION

AÑO 2013.-



Dra. DORIS R. CHOCOBAR

INDICE TEMATICO:

Introducción.....	pág. 1
1.) CONTENIDOS DE LA ÚLTIMA ETAPA Y SUS RESPECTIVAS ACTIVIDADES:	
a).- Alcance de la Garantía de Seguridad sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios.....	pág. 2
b).- Identificación de los términos abusivos de contratación y reconocimiento de las cláusulas ineficientes. Análisis del art. 37 del LDC.inc. a, b y c.....	pág. 3
c).- Identificación de la Responsabilidad por los daños.....	pág. 4
d).- Daño Directo: Análisis del art. 40 bis de la L.D.C.....	pág. 5
e).- Apelabilidad del Acto Administrativo.....	pág. 5 y 6
f).- Identificación de las funciones de la Autoridad de Aplicación (arts. 41, 42, 43 de la L.D.C).....	pág. 6 y 7
g).- El procedimiento administrativo según la Ley 141.	pág. 7,8 y 9
h).- Las diversas infracciones a la normativa del consumo que se dieran en particular contra un denunciante durante el trámite administrativo.....	pág. 9
2).- COMPENDIO DE LAS TAREAS EJECUTIVAS DEL PROYECTO.....	pág. 10 y 11
3).- CONCLUSIÓN.....	pág. 11



INFORME FINAL DE LA CAPACITACIÓN

INTRODUCCIÓN:

La ejecución de la obra es llevada adelante por esta experta Capacitadora, sobre el proyecto denominado, **“ABORDAJE DEL CONFLICTO EN LA RELACION DE CONSUMO Y ACTUACION EN LA RESOLUCION DE LOS MISMOS, EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR”**.

El Informe se refiere en su apartado 1º, a las diversas actividades desarrolladas desde el 12 de Abril, Mayo y Junio del corriente año. La obra en esta última etapa se concreta en las oficinas del Departamento de Defensa del Consumidor, de la localidad de Río Grande, provincia de Tierra del Fuego.-

En el 2º apartado del Informe, me detuve en confección de un prólogo sintético de la obra en su integridad que responde a los contenidos desarrollados y de objetivos alcanzados.

Finalmente procedí a valorar los objetivos alcanzados por los capacitados.

1) .- CONTENIDOS DE LA ÚLTIMA ETAPA Y SUS RESPECTIVAS ACTIVIDADES: a).- ALCANCE DE LA GARANTÍA DE SEGURIDAD SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

a).- Alcance de la Garantía de Seguridad sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios: Se analizó el art. 28 de la LDC, que se refiere a la seguridad de las instalaciones de servicios y artefactos peligrosos. Esta normativa se interpreta conjuntamente con el Art.4 y 6 de LDC; en la que se concluye sobre la exigencia ineludible de los organismos del estado o entes privados que tengan a su cargo los servicios de agua, luz, gas, telefonía, etc. , quienes deben de brindar la información adecuada a los usuarios, a ello se suma la entrega de un manual de instrucción, uso y advertencias. En correlato a ello, esto se informa de la exigencia de las empresas de contar con personal técnico adecuado para reparaciones, mantenimiento, e informaciones que los usuarios requieran para la correcta utilización de los servicios.

Se concluye que esta exigencia que recae en el prestador del servicio, quien tiene la responsabilidad de informar al usuario por cualquier medio de difusión de las condiciones de técnicas de seguridad que debe observar sobre las instalaciones de artefactos de riesgo en su domicilio, como así también del modo correcto de uso y de mantenimiento. A falta de la cual no podría liberarse de responsabilidad por los daños que afecten la integridad de los usuarios.

Asimismo se identifica los entes provinciales prestadores de tales servicios, sus direcciones, y teléfonos útiles que hacen al interés en cuestión y que son brindados a los usuarios respecto a la problemática que se analiza, particularmente cuando se requiere de reparaciones necesarias para la regularización de los servicios.-

b).- IDENTIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS DE CONTRATACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LAS CLAUSULAS INEFICIENTES.

b).- Identificación de los términos abusivos de contratación y reconocimiento de las cláusulas ineficientes, respecto a ello se analiza el art. 37 del LDC.inc. a, b y c.

Al igual que Farina, se entiende por cláusulas abusivas las impuestas de modo unilateral por el empresario y que perjudiquen a la otra parte, o determinen una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio de los consumidores y usuarios. También constituyen cláusulas abusivas, que merecen ser revisadas por los tribunales, aquellas que colocan a la otra parte a merced del empresario predisponente.

Tal así lo enuncia descriptivamente la normativa a modo ejemplificativo respecto a las cláusulas que dejan sin efecto las garantía, las cláusulas que limitan la responsabilidad de los daños, las que liberan o minimizan la responsabilidad de los empresarios, las invierten la carga probatoria, etc.

Lo expuesto se logran observa en las diferentes consultas sobre todo cuando se está ante planes de cobertura médica o prepagas, contratación de módems, etc. en donde es posible se encuadren reiteradas infracciones. Ante las consultas se informa sobre la ineficacia de las cláusulas de referencia.

Asimismo se da a conocer de la posibilidad de plantear la nulidad del contrato vía judicial, en atención del precepto legal de interpretación a favor del consumidor del Art. 3 de la L.D.C. A modo práctico se analiza y efectúa la lectura sobre descargos de empresas de automóviles que continuamente aplican el IVA respecto de operaciones de venta efectuadas en la jurisdicción territorial, siendo de aplicación unilateral (ya que no se anuncia a los compradores) y ante el asombro de los usuarios que se ven impelidos a abonar el respectivo impuesto. Siendo el caso que asiste el encuadre del art 37, 3, otros de LDC. De este modo se sigue el criterio abordado por el organismo de aplicación de la Ley a nivel provincial, en oportunidad de imputar y de dictaminar.

C.-) IDENTIFICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS.

c.-) Identificación de la Responsabilidad por los daños:

Se trató sobre la complejidad de la Responsabilidad y en esta oportunidad trabajamos específicamente sobre:

- Las reparaciones insatisfactorias del art 17 LDC, en la consideración de que cualquiera sea la opción de los consumidores, esto no impedirá la reclamación por daños y perjuicios.
- Deficiencias de las reparaciones del servicios del art. 23 LDC, según el cual el la responsabilidad del prestador se extiende 30 días desde la reparación, por lo cual este debe responder por el servicio y piezas a remplazar del producto, sin costo para el consumidor. De allí se informa al público la importancia de exigir el certificado de reparaciones con los datos de precisión legal (fecha de entrega, naturaleza de reparación, etc.)
- La responsabilidad presuntiva por los daños causados por interrupción de los servicios domiciliarios (Art. 30).

Estos conocimientos fueron expuestos reiteradamente en asesoramiento al público, y las denuncias frecuentes por irregularidades de los servicios técnicos, y del consecuente incumplimiento de las garantías.

- También nos remitimos al alcance de la legitimación pasiva por la responsabilidad solidaria en la relación de consumo (Art.40 y cdtes de la L.D.C), que recae desde aquel comerciante que actúa directamente con el consumidor o usuario del servicio, como a los otros responsables en la cadena de consumo (el fabricante, el elaborador, el importador, el que pone su marca en la cosa o servicio, etc). Tal como se trató en el apartado 1 del plan de tareas, en los arts. 2 y 3 de la Ley en cuestión.

Siguiendo el alcance de la responsabilidad solidaria del Art. 40 de la ley, se solicita los usuario denunciante y/o afectado en su salud y/o económicamente, que identifiquen al menos uno de los responsables de la situación por lo que ven vulnerado sus derechos.

d).- DAÑO DIRECTO: ANÁLISIS DEL ART. 40 BIS DE LA L.D.C.

e).- APELABILIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

Ello se complementa con la observaciones de facturaciones y otros documentos que los consultantes llevan para que las capacitadas logren identificar a los posibles responsables.

d).- Daño Directo: Análisis del art. 40 bis de la L.D.C:

Tal como refiere el plexo legal, se entiende el daño directo como aquel que afecta de modo inmediato los bienes o persona del consumidor y/o usuarios.

Se valora ampliamente la virtuosa reforma legal, por la cual se reconoce a la Autoridad Administrativa de Aplicación, la facultad de determinar los daños y perjuicios ocasionados al consumidor, y aplicar a favor de estos, una Indemnización pecuniaria (hasta el valor de 5 canasta básica .3). Aclarándose que la reparación integral podrá hacerse efectiva en sede judicial, por la diferencia que pudiera surgir. Este estudio se justifica en las reiteradas peticiones de los consumidores que vieron el contrato incumplido, pese a haber realizado depósitos a favor de las empresas vendedoras, lo que particularmente se da en los consumos generalizados, en el mercado libre.

e).- Apelabilidad del Acto Administrativo: Se provee la posibilidad que tiene el denunciado de apelar el acto administrativo ante la misma Autoridad de Aplicación de L.D.C. a fin de interponer los Recurso respectivos (Art.45 LDC). Lo que son interpuestos en el ejercicio al derecho de Defensa de los denunciados, de los cuales se entiende que serán concedidos teniendo en cuenta si fueron presentados en tiempo y forma, debidamente fundado y acreditada la personería del recurrente, en conformidad con la Ley 141.

Se informa que en caso de observarse de algunas deficiencia formal esencial, el recurrente tendrá que ser intimado a subsanarla bajo apercibimiento de que si en tres días no lo efectúa se tendrá por desistido el mismo (Art.122).

Se dispone principal observación respecto al Recurso de Reconsideración, que será concedido libremente. Teniendo que ser planteado dentro de los 10 días hábiles

e).- APELABILIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

f).- LAS FUNCIONES DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN (ARTS. 41, 42, 43 DE LA L.D.C).

desde la notificación del acto administrativo que deniegue las medidas de prueba ofrecida por la denunciada, cuando esta sea manifiestamente inconducente. A modo organizativo y de identificación se realiza las separaciones de los exptes. que se encuentran en la etapa de referencia, y en caso de que no se interponga recurso, se dispone el traslado del Expte. Administrativo para su dictamen, a áreas legales de la ciudad de Ushuaia.

Por otro lado se observa teóricamente la diferencia en el supuesto de que la resolución recurrida sea la definitiva, en este caso esta será resuelta con efectos suspensivos (Art.45, parr.11), y confirmada o rechazada por la Cámara Federal de Apelaciones, sito en la Ciudad de Comodoro Rivadavia.

Se realiza un estudio comparativo de un fallo CNContAdmFed, Sala I, 13/7/99, JA, 1999_ IV-343., a los fines de analizar las pruebas que se ofrecen por las empresas denuncias en el organismo, y que se concluyen en análisis de ser apreciaciones subjetivas. Así por ejemplo lo son las pruebas informativas que solicita una denunciada respecto a la concesionaria por ella misma contratada.

f).- Identificación de las funciones de la Autoridad de Aplicación (arts. 41, 42, 43 de la L.D.C): Se reafirma las competencia material del Organismo, siendo receptado por las capacitadas, las respectivas funciones de control, vigilancia y juzgamiento de las disposiciones de esta ley y normas reglamentarias. A los fines de amparar, asesorar, proteger y mediar a la conciliación entre las partes de la relación de consumo, siempre en aras a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios. Siguiendo de este modo la política conciliatoria del Dto.

A modo ejemplificativo se requirió información de datos informáticos y procedimentales, para proceder ante las consultas vinculadas a la Protección de los Datos Personales.

También resulta impulsivo de la facultad consultiva, el interés y necesidad de conocer el modo operandi en las ofertas y ventas que se efectúan en los mercados

f).- LAS FUNCIONES DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

g).- EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SEGÚN LA LEY 141.

libres, para lo cual se requerirá de las entidades responsables informe al respecto.

Se reconoce el poder de la Autoridad Local de Aplicación, en su función regulativa en el marco de la relación de consumo local, por la aplicación de apercibimientos, multas, publicaciones, etc; contra las acciones y omisiones de los comerciantes y/o empresas proveedoras de servicios que infringen la normativa legal. En relación a su apreciación se efectúa lectura de los expediente, como así también de los modelos de Dictámenes remitidos por la Subsecretaria de Comercio Interior.

En cuanto a las funciones con fines educativos el Departamento ejecuta la labor diaria de capacitación, información intra y extraintitucional a los efectos de generar, un consumo responsable (Art. 60 y 61). Lo que se concretó por la difusión radial de los derechos que asisten a la sociedad consumista, de la ciudad de Rio Grande, llevada a cabo desde la Institución por la Sra. Neri Más, Jefa del Departamento de Defensa. Otra difusión educativa fue realizada por la Jornada del 15 de Marzo del corriente año en el que se celebró el Día Mundial del Consumidor.

g).- El procedimiento administrativo según la Ley 141:

Se recomienda la revisión de la apreciación del procedimiento sumario, que se concreta con una serie de actos administrativos de oficio y a petición del interesado a saber:

Efectuado el asesoramiento por parte de las empleadas, y efectuado una serie de pregunta sobre lo acontecido en el conflicto de la relación de consumo y su contexto (lugar, tiempo de concreción de la supuesta infracción, perjuicio irrogado, sujetos intervinientes, etc.), lo cual resulta útil al momento de determinar la competencia material y jurisdiccional del Organismo interviniente, conforme lo dispuesto en el Título I y II de la Ley 141.

Ante la persistente infracción a la Ley 24.240 y normativa a fines, se recepcionan por el personal de este Departamento las denuncias de los consumidores y/o personas jurídicas (asociaciones de consumidores) que invoquen la afectación de sus intereses (Art. 12 de la Ley 141).

g).- EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SEGÚN LA LEY 141.

Se entiende que el procedimiento se inicia con la denuncia de los afectados, con la invocación y acreditación de la Personería invocada, Hechos, Identificación de derechos afectados (no constituyendo este un requisito ineludible, según el art. 22 de la Ley 141), Acompañamiento de las Pruebas, y manifestación de lo Peticionado (pretensión). Todo lo cual se efectúa previa presentación del formulario, que a modo sintético contienen los datos de los sujetos en la relación de consumo, siendo de importancia la denuncia del domicilio de las partes. Para legitimar todas las actuaciones de los interesados, autorizados, Representantes y Terceros, se utiliza el marco legal dispuesto en el Título III de la Ley 141.-

Una vez que las capacitadas observan la admisibilidad de las denuncias, solicitan caratular el Expedientes (Art. 27 y 29 de la Ley 141).

Se identifica los proveídos de mero trámite, como los necesarios acreditar la recepciones de todo escrito directo o mediante el correo. De modo que toda presentación que individualice el expte., se agrega al mismo debidamente siendo foliados, fechados, y con el sello de copia fiel en caso de corresponder previa confrontación a los originales. (Se observa el Cap. IV, sobre la formalidad de los escritos; y del Cap. V de las presentaciones de los escritos...).

Por lo dicho las empleadas de la administración detectan la importancia de esta tarea a los fines de hacer operativo los derechos de defensa y del debido proceso, como el de los cómputos de los plazos que respecto a la presentaciones de escritos deberían de ser resueltas a los tres días de su presentación por la autoridad competente.-

Respecto a los diferentes plazos hábiles administrativos que se contemplan, según la etapa del Procedimiento administrativo. Se indican el modo de computarlos, reseñándose que los más importantes son a tener en cuenta:

Cedula de notificación a la audiencia de conciliación, que deberá ser recibida con anticipación de 5 días a la fecha de la audiencia.

Cinco días, para la Presentación del Descargo a partir de su imputación (identificación de la conducta infringida).

Y de la oportunidad del denunciado para realizar la prueba.

h).- LAS DIVERSAS INFRACCIONES A LA NORMATIVA DEL CONSUMO QUE SE DIERAN EN PARTICULAR CONTRA UN DENUNCIANTE DURANTE EL TRÁMITE ADMINISTRATIVO.

Y Finalmente el plazo para resolver de modo definitivo por la autoridad competente, como también el plazo para interponer los Recursos.

En cuanto al cierre de los expedientes, se observa particularmente en la oficina la paralización de los mismos, por lo cual se dispone por la autoridad del Departamento, el cierre conforme al art. 90 de la Ley (por caducidad habiendo transcurrido un plazo de 60 días desde la paralización del mismo). Siendo estos supuestos numerosos, se trabajan al respecto mediante notificación por la Televisión Publica en la que se insta a los interesados a dar actividad a los mismos bajo apercibimiento de dar cierre al expte.-

h).- Conocer e identificar las diversas infracciones a la normativa del consumo que se dieran en particular contra un denunciante durante el trámite administrativo:

Se trabajó en particular el efecto sancionatorio del art. 47 de la LDC, ante el incumplimiento de los acuerdos Conciliatorios que podrían surgir en la instancia conciliatoria o en cualquier instancia del procedimiento.

En cuanto el análisis del art 46 de la L.D.C., se procede a Identificar los expte. que contienen acuerdos entre las partes denunciada y denunciante, a los efectos de considerar las pautas conciliatorias y el cumplimiento de lo acordado en un plazo razonable. De lo contrario se procederá a intimar a su cumplimiento bajo apercibimiento del proceder a sancionar (Art.47). Siendo ello advertido en las audiencias.

2).- COMPENDIO DE LAS TAREAS EJECUTIVAS DEL PROYECTO:

La ejecución de la Obra "ABORDAJE DEL CONFLICTO EN LA RELACION DE CONSUMO Y ACTUACION EN LA RESOLUCION DE LOS MISMOS, EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR", llevada a cabo en este Departamento, por quien suscribe el presente informe, para lo cual se instruyó a los empleados y pasante, reforzando los conocimientos de la Ley 24.240 y normativas cddtes.

En un primer momento sobre la identificación de los sujetos de la relación de Consumos, se realizó un análisis y reflexión (art. 4 de L.D.C.) del deber y el derecho a la información, se analizó el art. 5 de la LDC "Protección al Consumidor y del art. 6 de la LDC, sobre "Cosas y Servicios Riesgosos" y se determinó el alcance de dicha aplicación.

En una segunda etapa las capacitadas tomaron participación y colaboración en la exposición del 15 de Marzo por el día mundial del consumidor, que se realizó en aras a que la comunidad concrete un consumo inteligente y responsable, trabajando para ello con diapositivas y otros recursos.

Los contenidos abordados fueron sobre la determinación y alcance de la publicidad engañosa y prácticas abusivas, sus sanciones, Identificación de las condiciones de la oferta y la venta (art. 7 y 8); y apreciación del art. 8 bis del trato digno. Hicimos hincapié en el Contenido del Documento de Venta (Art. 10), instando a los consultante a observar y a exigir el cumplimiento de los alcances contractuales. Se conoció sobre las facultades que tienen los consumidores ante el incumplimiento de los contratos (Art. 10 bis). Y se informó el modo eficiente de rescindir los contratos (art 10 ter).

Finalmente se capacito sobre el alcance de la Garantía de Seguridad sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios; el Análisis del Art. 37 del LDC y su aplicabilidad en los contratos de adhesión; Identificación de la Responsabilidad por los daños, particularmente del alcance de los Daños Directos (art. 40 bis), consecuentemente a su conocimiento los consumidores exigen dicha indemnización. En cuanto al derecho que le asiste al denunciado, se observó los requisitos de admisión de los actos apelativos.

3).- CONCLUSIÓN DEL PROYECTO:

Por todo lo expuesto, las capacitadas adquieren las herramientas necesarias para dar inicio y continuidad del procedimiento administrativo. Como también ejercer las demás funciones del Departamento de Defensa.

3).- CONCLUSIÓN DEL PROYECTO:

Por ultimo esta capacitadora concluye que la ejecución de este proyecto, ha cumplido con los objetivos que motivaron su realización. Ya que se brindó las herramientas cognitivas, actitudinales y procedimentales, mediante un aprendizaje teórico y didáctico. Por lo que se trabajó directamente con la aplicación práctica de la normativa, la labor de los expedientes administrativos, realización de los proveídos, confección de actas de audiencias, y del análisis de la procedencia de pruebas (valorándose su objetividad, admisibilidad, y pertinencia), de igual modo respecto a otros actos administrativos.

Asimismo es menester resaltar el compromiso educacional de todos los que actúan en el Departamento de Defensa del Consumidor, constituyendo así un centro orientativo y formativo de consumidores y usuarios en la exigencia al respeto de los derechos que les asisten. Lo que además queda demostrado mediante un alto índice de consultas y asesoramientos requeridos por la comunidad.


Dra. DORIS R. CHOCOBAR.-