

PRUDENTIA IURIS N° 46

*Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
Pontificia Universidad Católica Argentina
"Santa María de los Buenos Aires"*



Junio 1998

AUTORIDADES DE LA FACULTAD

Decano

Dr. Eduardo P. M. Ventura

Secretario

Dr. Gabriel Limodio

Directores de Carrera

Abogacía: Dr. Manuel Castro Hernández

Ciencias Políticas: Dr. Francisco Arias Pellerano

Coordinación de Estudios

Abogacía: Dr. Florencio F. Hubeñák

Ciencias Políticas: Lic. Marcelo P. Camusso

Centro de Investigaciones Jurídicas

Director: Dr. Jorge H. Alterini

Secretario: Dr. Juan M. Battaglia

Coordinador de Relaciones Institucionales y Públicas

Dr. Nestor A. Raymundo

Departamento de Posgrado y Extensión Jurídica

Director: Dr. Horacio Granero

Coordinador: Dr. Gustavo F. Costa Aguilar

Doctorado

Director: Dr. Eduardo P. M. Ventura

Comisión Asesora: Dr. Jorge H. Alterini,

Dr. Osvaldo J. Gallo y Dr. Félix A. Lamas

AUTORIDADES DE LA REVISTA

Director

Dr. Horacio Granero

Secretario de Redacción

Dr. Roberto Punte

Usted Puede consultar Prudentia Iuris en: www.albrematica.com/dial

Ediciones de la Universidad Católica Argentina

Universitas S.R.L.

Tucumán 1436 - Buenos Aires

ISSN: 0326-2774

Queda hecho el depósito que previene la ley 11.723.

PRUDENTIA IURIS

SUMARIO

JUNIO 1998 – Nº 46

Editorial	7
Fundamentos y perspectivas en las relaciones entre usuarios y consumidores. <i>Roberto Antonio Punte</i>	9
El consumidor y la empresa productora de bienes de consumo. <i>Carlos Alberto Galli</i>	15
El usuario y la empresa prestadora de servicios. <i>Magdalena Gonzalez Garaño</i>	23
Defensa de la competencia y el control de los monopolios. <i>Dardo G. I. Marchesini</i>	31
El defensor del pueblo como institución de defensa de los derechos ciudadanos y de control del ejercicio de las funciones administrativas públicas. <i>Jorge Luis Maiorano</i>	43
Conciencia ciudadana sobre los derechos del consumidor. <i>Marita Carballo</i>	51
La defensa del consumidor por organizaciones no gubernamentales. La Liga Asociación del Consumidor-ADELCO. <i>Ana María Luro</i>	57
Liga de Amas de Casa, Consumidores y usuarios. <i>Angela P. de Lazzari</i>	63
Defensa del usuario y el consumidor dentro del marco de la globalización económica. <i>María Susana Dri</i>	67
IN MEMORIAM.	
Jose Maria Estrada.	83
Alejandro R. Caride.	84
DOCUMENTOS. Documento de la Comisión Vaticana para las Relaciones Religiosas con el Judaísmo.	89
“Las exigencias de la justicia”. <i>Mons. Jorge Mejía</i>	99
RECENSIONES	107
ANEXO LEGISLATIVO	113



EDITORIAL

Este número llega con atraso, por lo que pedimos disculpas. En el se reúnen trabajos producidos en el seminario realizado durante 1997 en la Facultad sobre los derechos de los usuarios y los consumidores, tema actual que debe merecer persistente atención, puesto que se trata de un ámbito novedoso, que pone a prueba los viejos principios jurídicos, en relación con necesidades cotidianas e inmediatas de la gente.

Nadie debe aceptar ya resignadamente la compra de un producto en mal estado, un servicio incumplido, o una sobrefacturación. Hay grados de avance, desde la mera queja o la búsqueda de la información adecuada, hasta el ejercicio de los medios de defensa, ya sea en el terreno administrativo como en el judicial.

Se trata de acompañar jurídicamente un verdadero cambio cultural en las conductas del público que comienza a tener conciencia de que la masa desperdigada de consumidores puede ser un medio poderoso de contralor. Surgen nuevas regulaciones u órganos, gubernamentales o voluntarios. También cambian y se autoregulan las empresas productoras de bienes y servicios, que buscan mantener o mejorar su posición en el mercado, a través de mejores productos y mejor atención al cliente. Es imprescindible la observación académica de todas estas cuestiones tanto para proponer soluciones, como para la adecuada formación de especialistas. En el seminario intervinieron dos representantes empresarios, aportando el punto de vista, respectivamente de una productora de bienes de consumo –Swift- y una prestadora de servicios domiciliarios- Metrogas, las presidentes de las dos organizaciones voluntarias de consumidores más conocidas –Adelco y Liga de Ama de Casa-, una de las más prestigiosas especialistas en encuestas y sondeos de opinión, el Defensor del Pueblo y docentes provenientes del derecho público. Sus trabajos forman el núcleo de este número, que se completa con un anexo legislativo para facilitar la compulsa del tomo y su utilización didáctica.

Asimismo hemos querido hacernos eco en la difusión del documento producido por la *Comisión Vaticana para las Relaciones religiosas con el judaísmo*. De cara al milenio, y como parte del esfuerzo de renovación espiritual que se nos requiere, queremos llamar la atención de la comunidad universitaria sobre el mismo. También, entre los documentos, hemos considerado relevante publicar una valiosa conferencia de Monseñor Jorge Mejía. sobre "*Las exigencias de la Justicia*", tema siempre vigente en nuestra dañada sociedad, sobre todo en relación con dos cuestiones candentes: la corrupción, y , la no tan mentada, pero imprescindible referencia a la hoy poco valorada virtud de la misericordia.

No hemos querido dejar pasar este número sin recordar siquiera brevemente la querida memoria de los Drs José María de Estrada y Alejandro R. Caride. Respecto de este último la redacción se encuentra abocada a preparar un número especial dedicado a temas de derecho penal en su homenaje.

Dentro de las secciones fijas, que aspiramos expandir, están los comentarios bibliográficos en los que invitamos a participar a todos los profesores.

En estos tiempos de incertidumbre y desconfianza en el derecho y la justicia, la humilde persistencia de la difusión de pensamiento jurídico contemporáneo elaborado en la Facultad es una tarea convocante para todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria.

R.P.

FUNDAMENTOS Y PERSPECTIVAS EN LAS RELACIONES ENTRE USUARIOS Y CONSUMIDORES

ROBERTO ANTONIO PUNTE*

I. El art. 42¹ de la Constitución Nacional se refiere a las personas en función de un rol dentro del circuito económico. Una primer cuestión a plantear es si estamos ante otra parcelación indebida de lo humano, una concesión al fraccionamiento y sectorización del actuar humano, y un regreso encubierto del "homo economicus", esa entelequia del reduccionismo economicista.

Lo cierto es que "los hombres del mundo" convocados por el preámbulo constitucional, son tratados luego como "habitantes", "nacionales y extranjeros", "ciudadanos", "esclavos", "personas", "autor e inventor", "propietario", "reos detenidos", "hombres" en la redacción de 1853/60, sumándose luego otros conceptos como "trabajadores" y "familia" en 1957, y ahora "varones y mujeres", "indígenas", "usuarios y consumidores".

* Profesor Protitular Ordinario de Derecho Constitucional. UCA.

¹ En lo normativo el nuevo art. 42 está relacionado con otras normas y principios de igual nivel. El art. 14, el 41 sobre el derecho al ambiente sano, el 43 en cuanto a las distintas formas de amparo, el 75 inc. 22, segundo párrafo en cuanto a los tratados, los arts. 85 y 86 (auditoría y defensor del pueblo), 121 y 125 en cuanto a los derechos concomitantes de las provincias. En el orden internacional la Resolución 039/248 de la ONU, "Declaración de los Derechos del Consumidor".

En materia legislativa, la ley 18.824 y su Dto. Reglamentario. 2126/71 sobre el Código Alimentario; la Ley de Abastecimiento (20680, de 1974).; la ley 22.262 y Dto. 2284/91 sobre la defensa de la competencia; Ley 22802 sobre lealtad comercial (1983), leyes 24.240, 24568 y 24787 y Dtos. 2089/93 y 1798/94 sobre defensa del consumidor; los marcos regulatorios que emergen de la ley 24.065 (energía eléctrica); 24.076 (gas natural); Dto. 999/92 (servicios sanitarios) y Dtos. 1420/92 y 1674/93 sobre servicio básico telefónico.

Al respecto, lo económico es algo humano, una actividad del hombre, que puede ser observada en distintas facetas. En términos macroeconómicos, los consumidores de los bienes y servicios que produce el sistema, son a la vez los creadores de esos mismos bienes y servicios. Esta es la corriente real, cuya contracorriente monetaria son los ingresos que aplican al pago de los precios de los bienes y servicios que se les ofrecen. Como acciones esencialmente humanas, son creativas, complejas, encuadrables en instituciones, movidas por valores, condicionadas y transformadoras del entorno.

El mundo económico es el de la escasez, donde las personas deben utilizar medios siempre insuficientes para alcanzar sus fines múltiples. De ahí la importancia de su inclusión dentro de un sistema institucional que lo sostenga. Lo económico es pues mucho más que una mera suma de relaciones parciales de trabajo, producción, ingreso y consumo. Es una relación social compleja en un marco institucional jurídico y político, donde son tan importantes los fenómenos de producción como los de distribución y empleo del ingreso, la estructura de los intercambios y los espacios económicos en que ocurre. De ahí la relevancia de visiones comprensivas de estos fenómenos que no omitan estas referencias y su contracara: la distorsión resultante de cualquier forma de análisis que se funde en la reducción a uno o pocos de estos factores. Cuando se abandona la visión sistémica, compleja, para preferir un dato: la eficiencia en la producción, la máxima rentabilidad, el menor costo, el hedonismo, el consumismo, etc..., se obtiene una visión deformada del conjunto. Por ejemplo, frente al eficientismo, hoy está en debate el derecho al trabajo, puesto que es evidente que quienes quedan marginados del sistema no pueden ser usuarios ni consumidores de los bienes y servicios que el mismo provee. La globalización como mito no explica ni resuelve los conflictos que se gestan por las migraciones, los campesinos sin tierra o las familias y personas sin hogar.

II. Por otro lado, lo específicamente humano, lo que hace al hombre semejante a Dios es la participación en la continuación de la Creación a través del trabajo transformativo de la misma. Esta imagen de Dios Creador que aparece en cada uno de los hombres, se distorsiona y diluye cuando no existe trabajo útil en que la persona pueda emplear sus energías. De todas las criaturas, el hombre ha sido creado para servir a Dios ofreciéndole la creación (Catecismo nros. 356 y ss.). En la Biblia el primer mandamiento dado al hombre fue el del trabajo (“procread y multiplicaos, henchid la tierra, sometedla” –Gen. 1-28)

pues su penosidad es ulterior, como secuela de la rebelión y la caída, que llamamos pecado original (Gen. 3-17/19). El trabajo es participación en la obra del Creador (Laborem Exersens, Capítulo V, n° 24 y 27) y, por tal jerarquía, es el verdadero motor del bien común nacional e internacional y de la dignificación de cada una de las personas. Este es el lazo mas sólido entre la teología y la economía .De ahí la regla de solidaridad y caridad entre la variedad de las personas, las culturas y los pueblos. (Cfr.Sollicitudo Rei Socialis.N°45).

III. En consecuencia todas las relaciones interpersonales que giran alrededor del trabajo, la producción y el consumo están transidas por esta ética de la dignidad humana, que emerge de los altos fines del hombre como persona.

El precio justo, la justa distribución de la riqueza, nos deben llevar hacia delicados equilibrios en donde no prevalezca ni el provecho individual ni un interés social superior que a su vez elimine la creatividad individual. Una verdadera síntesis entre las tendencias de la libertad económica y la planificación, un desarrollo humano coherente con el desarrollo económico. De ahí la importancia de la racionalidad ética de las estrategias de cada uno de los operadores del sistema económico. Por ejemplo: el desarrollismo tecnológico tan de moda hace unos años, ha debido frenarse por la crítica que puso en evidencia el grave daño ambiental que estaba destruyendo el planeta y planteó el tema de los límites al crecimiento. Igual ocurre ahora con el debate sobre el mejoramiento artificial de las especies, y los límites éticos de la experimentación genética. Es cierto que el economicismo ha hecho tanto camino que muchos argumentos válidos no son oídos sino se los traduce al lenguaje "costo/beneficio". De tal modo, el exceso de anabólicos en las aves de corral, potencialmente perjudiciales para los consumidores habituales, sólo pudo detenerse cuando estos comenzaron a saltar los productos sospechosos en las góndolas de los supermercados

Estos principios éticos han sido recogidos en la Constitución, a través de la reforma del art. 42 donde aparecen distintos valores de protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de las personas como consumidores y usuarios, veracidad y adecuación o justeza en la información, libertad, trato equitativo lo cual equivale a decir justo, y trato digno lo cual equivale nuevamente a la proporcionalidad con los fines humanos.

IV. Otro tema relevante es el vinculado con la nueva dimensión de las regulaciones que, paradójicamente, acarrea la desregu-

lación. Cuando el Estado deja de ser propietario o prestador directo de determinados servicios que abre a la iniciativa y propiedad privada, se encuentra con nuevas realidades que lo obligan, por razón de sus deberes de bien común, a legislar de un nuevo modo. Por ejemplo, la desregulación de tarifas y rutas aéreas en USA dio lugar a nuevas regulaciones más estrictas en materia de controles técnicos para la seguridad y entrenamiento de los pilotos y controladores.²

V. Esto nos refiere a los marcos institucionales y legales en que se prestan los servicios y venden los bienes. No debe alarmarnos el esfuerzo tuitivo, porque desde siempre los economistas han advertido la relativa debilidad en el corto plazo de quien es demandante en el mercado. El demandante o comprador concurre para satisfacer una necesidad, y esta es su debilidad. En una hipótesis abstracta debe aplicar del modo más equilibrado posible su ingreso a proporciones de ahorro y gasto, y este último, al consumo que satisfará sus necesidades que por definición son múltiples, de distintos grado, competitivas entre sí, recurrentes, e ilimitadas en su número. Teóricamente podemos clasificarlas en primarias, para la conservación de la vida y la salud, secundarias para su transmisión y desarrollo, hasta llegar a las terciarias, de la expansión, el ocio y el tiempo libre. Pero todas son importantes y se dan a la vez, según patrones psicológicos y de conducta, culturales, y pueden ser cambiadas e influidas, no sólo por cambios en el ingreso o en los precios relativos, sino también por la propaganda.

En consecuencia, son de gran importancia los marcos normativos e institucionales, el derecho, la justicia y la política. Pero lo normativo no basta o no sirve si no se encarna en cambios culturales, que involucren a todos los operadores: productores, consumidores y los responsables del marco institucional, legisladores, políticos, jueces, dirigentes y comunicadores sociales. Hay fenómenos nuevos, que ejemplifican estos cambios, como ocurre con las asociaciones voluntarias de consumidores para obtener y difundir información confiable, así como realizar acciones colectivas. Los nuevos funcionarios, como el Defensor del Pueblo, o las oficinas administrativas de defensa de la competencia. La sujeción de las empresas a Códigos de Ética y la habilitación de líneas directas receptoras de reclamos. La habilitación de instancias judiciales de menor cuantía y fácil acceso. De ahí el

² "Reflexiones sobre la regulación de los servicios públicos privatizados y los entes reguladores". JULIO R. COMADIRA, *ED*, 12-5-95.

enfoque del seminario hecho y de esta publicación, donde se exponen dos modelos de empresas productoras de bienes y servicios, así como se analizan las respuestas institucionales públicas y privadas, y el rol de los medios de difusión

También es importante la influencia por ejemplaridad y repercusión de cambios adoptados en otros países o grupos de países. En tal sentido la Unión Europea ha impulsado reformas legislativas tendientes a crear un mercado único al servicio de todos los consumidores europeos, aumentando las acciones de información y los programas de mejoramiento del acceso a la Justicia, buscando una mayor transparencia en los pagos transfronterizos, la mejora de las condiciones de garantía y servicio post venta, un marco reglamentario para la venta a distancia, la eliminación de cláusulas abusivas en los contratos, que deben ser siempre interpretadas en favor del consumidor, sin que esto afecte al resto del contrato. Existe una preocupación seria por la seguridad de los productos que se venden en la Comunidad, que deben respetar normas comunes, entre otras las concernientes a la adecuada etiquetación de los productos, en particular los farmacéuticos y los juguetes .

En definitiva estas tendencias y la efectiva posibilidad de acudir a oficinas de información, así como a organismos de defensa públicos y privados, para resguardar estos derechos a la salud, la seguridad, los legítimos intereses económicos, la defensa ambiental –que se ha dado en llamar “derecho de las futuras generaciones”– han implicado ampliar el catálogo de los derechos humanos, desde una perspectiva dual, protegiendo a la vez el interés individual y el social.



EL CONSUMIDOR Y LA EMPRESA PRODUCTORA DE BIENES DE CONSUMO

CARLOS ALBERTO GALLI*

Los derechos del consumidor y del usuario, tienen hoy rango constitucional.

Estos derechos habían sido ya materia de tratamiento legislativo en:

1. La Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, sancionada en el año 1993.
2. La Ley 22.802 de Lealtad Comercial.
3. La Ley 22.262 de Defensa de la Competencia.

Si bien existen otras normas –que en forma directa o indirecta– protegen o resguardan los derechos del consumidor, éstas no modifican la estructura dada por las leyes señaladas.

A continuación, quisiera hacer un breve repaso de cuáles son las obligaciones legales básicas que las empresas productoras de bienes y servicios tienen para el consumidor, para explicar –luego– cómo esto está siendo encarado.

- En primer lugar, diría, que los productos deben ser *sanos y seguros*, o sea que no deben entrañar un riesgo para la población.

Esto es un valor que no sólo surge de la ley, sino que es, hoy, un imperativo del mercado.

Cada vez más, se va desarrollando en la población la conciencia de este valor.

No es casual el crecimiento que han tenido en los últimos años las primeras marcas, o aquellas vinculadas a empresas serias y responsables.

* Abogado (UCA). Vicepresidente de “Swift Argentina S.A.”.

El consumidor busca la *seguridad* del producto de que compra, en especial, si se trata de alimentos y/o de medicamentos.

Colóquense ustedes frente a la góndola de un supermercado, donde tienen la opción de un producto de marca reconocida y otro de procedencia ignota, ¿Cuál prefieren?

Es evidente, que al hacer la elección uno está valorando la seriedad y/o las garantías que el fabricante nos está dando sobre la seguridad y/o la calidad del producto.

Un ejemplo sirve de muestra de cómo opera en la práctica este valor.

Hace varios meses, una empresa competidora nuestra, con una importante trayectoria en el mercado, tuvo un incidente.

Utilizaron inadecuadamente un insumo, que a algunas personas, les generaba una reacción alérgica.

Advertidos del problema, procedieron a sacar, en forma inmediata, una solicitada en los diarios, alertando a la población y retiraron el producto de los supermercados.

Ellos sabían que la medida iba a tener un fuerte impacto negativo, pero en aras de la seguridad, asumieron el costo que ello tenía y procedieron de inmediato.

Me pregunto en la Argentina de hoy, si todos los fabricantes están en un mismo pie de igualdad. Si todos hubieran tenido la misma conducta o si alguno hubiera ocultado el incidente.

Esto es lo que hace que el consumidor elija un producto u otro.

Muchas empresas saben que, no sólo por un mandato legal o moral, deben proveer productos seguros al consumidor sino que, además, ello les será reconocido por el propio consumidor al momento de tener que tomar la decisión de comprar.

Este valor hace extensivo, también, a otros bienes: el caso de los automóviles es un claro ejemplo.

Veán ustedes la publicidad que hacen las terminales. Allí no sólo se privilegia el confort, sino también, en forma destacada, los elementos de seguridad que tiene incorporada la unidad. Cabe recordar el caso de Volvo: este auto prácticamente desconocido en la década del '50, llegó a tener una preponderancia en el mercado americano en base a un solo concepto:

Ser el auto más seguro del mundo

- En segundo lugar, debe haber una real correspondencia entre lo que se ofrece y el producto que se comercializa.

El consumidor, al comprar un producto, tiene la expectativa de una calidad determinada.

Esta expectativa está dada, en gran parte, por dos elementos:

- a) El packaging
- b) La publicidad

La ley trata de evitar y/o de sancionar las distorsiones, pero quienes más deben estar interesadas en que ellas no existan, son las propias empresas.

Cualquier manual de comercialización enseña, que uno de los objetivos de la empresa, es la satisfacción del cliente.

Esa satisfacción no se puede lograr, si se ha creado una importante distorsión entre la expectativa y la realidad. Más aún: diría que no hay nada peor que un cliente insatisfecho.

El costo para recuperar un cliente perdido es de cinco veces, al de mantenerlo satisfecho.

Es por ello, que muchas empresas tienen normas rígidas de procedimiento para la forma o manera en que deben comunicar las características de sus productos.

Un conocido hombre de las comunicaciones –Luis Melnik– me comentaba días pasados, que la mejor publicidad es decir la verdad, toda la verdad, nada más que la verdad... y que el consumidor la crea.

No todos cumplen con esta regla, pero tengan ustedes la seguridad de que el propio mercado los va a sancionar.

- En tercer lugar, diré que tenemos el derecho a la información.

Hoy el consumidor quiere saber más del producto y de sus propiedades, cómo éstos son elaborados.

Si uno mira con detenimiento las publicidades, verá que hay una permanente referencia a las materias primas o al proceso industrial que se utiliza.

No es casual, que muchas empresas expliciten en sus etiquetas, no sólo los insumos que utilizan, sino también, otra información adicional sobre las propiedades o cualidades de sus productos.

Todos conocemos la actual onda “light”. Por ello se especifican las calorías que el producto tiene, su nivel de colesterol, etc.

El consumidor cada vez más compra con mayor racionalidad y esto significa que demanda un mayor nivel de información.

- En cuarto lugar, las empresas deben respetar la libertad de elección del consumidor y evitar toda práctica que signifique una distorsión del mercado. En otras palabras: se debe preservar la defensa de la competencia.

Esto es –sin duda– un punto neurálgico y es la mayor garantía que tiene actualmente un consumidor.

Lo que ha ocurrido en la Argentina en los últimos años es un claro ejemplo de ello.

Cuando nuestra economía era cerrada, los consumidores estábamos en manos de unos pocos productores de bienes y servicios, cuyos standards de producción resultaban altamente insuficientes.

Los productos eran escasos, caros y de no muy alta calidad.

Hoy, que tenemos un mercado abierto, vemos que al consumidor argentino le están llegando productos de mejor calidad y de menor precio. Los ejemplos son numerosos.

Nosotros entendemos a la competencia como un valor que incentiva a las empresas en forma permanente a mejorar su calidad y la productividad. Y esta es, sin lugar a dudas, la mejor garantía que tiene el consumidor.

- El que no elabore productos sanos y seguros
- El que genere expectativas que no cumpla
- El que engañe con la publicidad...

Va a tener la peor de todas las sanciones que puede recibir una empresa:

Va a quedar fuera del mercado

• Hasta aquí, he tratado de mostrarles a ustedes, cómo en la práctica hay real conjunción, una real vinculación, entre el mandato de la ley y los requerimientos del mercado.

Por cierto, no vivimos en un mundo de ángeles. Y a diario encontramos violaciones a los principios enunciados.

Lo importante es que la propia tendencia del mercado se orienta a sancionar en forma directa o indirecta, las conductas disvaliosas.

Día a día hay una mayor demanda de los valores que he mencionado.

Esto hace que la regulación que hacen algunas empresas, sea cada vez más estricta, ya que en ello les va su futuro. Los organizadores de este seminario me pidieron que les explicara a ustedes, cómo hace Swift para encarar estos temas.

En primer lugar, quisiera hacer una aclaración:

Swift es una empresa que desde hace muchas décadas exporta alimentos tanto a los Estados Unidos como a la Comunidad Económica Europea.

En consecuencia, ya estaba acostumbrada a trabajar con estándares internacionales. Esto hace que no sea un ejemplo típico del proceso de transformación que han sufrido las empresas en la Argentina en los últimos años.

Pero esto no ha eximido a Swift de tener que trabajar para responder a un mayor nivel de requerimiento o exigencia del consumidor.

¿Qué estrategia se utilizó?

1. Se modificaron algunas pautas culturales.
2. A mediados de la década del '80, se inició un proceso de reentrenamiento del personal, el que se ha incrementado fuertemente en los últimos años.
3. Se incorporó tecnología de avanzada. En 1993 se terminó de construir una nueva planta industrial en Rosario, con una capacidad de producción de 250 toneladas diarias.
4. Se revisaron todos los procesos de producción, estableciéndose los puntos críticos de control, que le permitieron asegurar la calidad final del producto.
5. Se verificó el origen y sanidad de las materias primas.
6. Se trabajó con los proveedores de insumos para verificar la calidad en su origen. No se acepta cualquier proveedor. Éste debe ser aprobado previamente por el departamento de calidad.
7. Se cambió un concepto básico: de un típico control de calidad que verificaba al producto al final del proceso, se pasó al aseguramiento de la calidad. Esto es, se trata de establecer y controlar la calidad en cada una de las etapas del proceso productivo.

Swift actualmente ha logrado la certificación de las Normas ISO 9002.

Esto es: que una organización internacional especializada, verifica que el proceso de aseguramiento de calidad que tiene la empresa, esté acorde con un determinado standard internacional.

Como ustedes verán, en todo esto se han invertido millones de horas-hombre y millones de dólares, y el proceso no está aún terminado. Siempre hay algo más por hacer.

En su relación directa con el consumidor, se realizaron las siguientes acciones:

A) Se contrató un importante grupo de reposidores, cuya tarea fundamental es velar para que el producto esté en adecuadas condiciones en las góndolas de los supermercados;

B) Se creó un servicio de atención al consumidor. Hay un empleado que atiende los problemas que puede tener el consumidor;

C) En los contratos con terceros, se establecen normas y/o procedimientos para que el producto llegue al consumidor en condiciones adecuadas.

Ahora:

La pregunta es: ¿Cómo hacen las empresas –en especial aquellas que son grandes organizaciones– para cumplir con los postulados que hemos señalado?

¿Para que sus directivos, para que sus empleados tengan una conducta acorde con los valores que hemos señalado?

Desde hace varias décadas, en los Estados Unidos, se han comenzado a desarrollar códigos de ética o códigos de conducta, que tratan de establecer los principios básicos y/o orientadores que deben regir la conducta de sus empleados.

Estos principios, valores o pautas de comportamiento suelen estar determinados en “los principios generales de la compañía”, “Códigos de ética” o simples “Códigos de conducta”.

Un informe de la revista *Forum* señala que las 1000 corporaciones más importantes de los Estados Unidos, lo tienen actualmente.

Estos códigos tratan de establecer cuáles son las conductas valiosas o disvaliosas para la organización.

Qué conducta de comportamiento espera la organización de sus empleados o directivos, cómo se deben manejar aquellas situaciones que pueden rozar o lastimar los valores que la organización quiere preservar.

Alguno de ustedes me podría decir, que la realidad no es así, que conocen ejemplos de flagrantes violaciones.

La existencia de ejemplos negativos, no invalida el esfuerzo que hoy están desarrollando las organizaciones para establecer reglas de comportamiento ético para el manejo de sus negocios.

La tarea no es fácil. Muchas empresas han debido hacer cambios sustanciales en sus principales niveles de conducción, para poder incorporar o desarrollar alguno de los valores que antes hemos mencionado.

La incorporación de estos valores a una organización cumple diversas finalidades en distintos planos:

- Por un lado, le garantiza *al inversor*, que su management no se está metiendo en problemas, ya sea violando la ley o normas de conducta que puedan comprometer la existencia de su negocio.

- *Al consumidor*, porque le asegura que el producto resultante es la consecuencia de un proceso sano y transparente.
- *Al empleado*, porque le evita violaciones morales, al tener que ejecutar órdenes ilegales o no éticas.
- *A los proveedores*, porque saben que la organización con la que tratan les procurará dar un trato justo.
- *A la comunidad en general*, porque tiene en la propia organización un reaseguro en la forma que opera.

De la misma manera que las empresas se debieron adaptar a las nuevas exigencias de los consumidores, también deberán adaptarse a los mayores requerimientos éticos que le demanda la sociedad y/o sea el propio consumidor.

En resumen: la autoregulación es una tendencia, una necesidad de las propias empresas par preservar su futuro.

Nuestro código de conducta nos dice: Que la calidad nunca se compromete. Esto significa, que quienes trabajan en la empresa deben tomar todas las medidas de seguridad que sean necesarias para no poner en peligro la calidad de los productos.

Asimismo se nos indica: Que en el trato con el público, cada empleado representa a la compañía. Por ello se espera de los empleados que actúen con el más alto nivel de profesionalismo y cortesía.

Con referencia a la competencia señalamos que estamos dispuestos a competir vigorosamente.

Pero esta competencia debe hacerse con integridad, honestidad y dentro de los límites establecidos por las leyes y regulaciones comerciales.

Las campañas publicitarias deberán ser escrupulosamente verdaderas.

No se aceptan campañas engañosas, aun cuando éstas puedan reportar ganancias a corto plazo.

Los productos de Campbell están disponibles para todos los clientes de un mercado determinado.

Otra empresa, como *Colgate-Palmolive* dice en su código de conducta.

“La competencia leal es fundamental para el sistema de la libre empresa. *Colgate* apoya la ley que prohíbe las limitaciones al comercio, prácticas desleales o abuso del poder económico”.

El otro párrafo dice: “Nuestra publicidad es certera, uno de los aspectos más importantes de nuestra empresa, es la publicidad. Ésta debe ser creativa y competitiva, pero a la vez honesta y no engañosa.

"Nuestra reputación ha sido ganada por la calidad y seguridad de nuestros productos –los de *Colgate*– nuestro compromiso con la calidad y seguridad es indispensable para el crecimiento continuo y el crecimiento de nuestra empresa.

"Nuestro éxito depende de la satisfacción y confianza del consumidor y de nuestra buena reputación comercial."

EL USUARIO Y LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PUBLICOS

MAGDALENA GONZÁLEZ GARAÑO*

Desde que se produjo la ola de privatizaciones que involucraron los servicios aéreos, los teléfonos, el gas, los ferrocarriles, los subterráneos, el agua, se han realizado congresos y seminarios en los cuales se analizó este fenómeno y sus consecuencias desde un punto de vista estrictamente jurídico o económico, pero en pocas oportunidades se profundizó acerca de las acciones encaradas por las empresas de servicios públicos para establecer e ir paulatinamente mejorando las relaciones con sus “clientes”. Empleo la palabra “cliente” a propósito, sin bien el tema al que debo referirme es “El usuario y la empresa prestadora de servicios públicos”. MetroGas definió, desde un principio, que toda persona que utilizara el servicio de distribución de gas natural por redes, en su área de servicio, sería denominado “cliente”. No se trata simplemente de un juego de palabras sino de la utilización de un término cuya connotación trasciende la mera definición jurídica, un deseo de humanizar el concepto, de que el cliente residencial piense que por el hecho de que se encuentra obligado a comprar el gas natural a una única compañía, no significa que no merezca, además de un servicio eficiente y confiable de gas, un trato digno y adecuado que se traduzca en una buena y rápida respuesta a sus reclamos, en definitiva, un trato amable en las oficinas comerciales y una comunicación fluida con la empresa en cuanto a los distintos aspectos de la prestación del servicio. Todos nosotros, antes de la privatización podíamos llegar a considerarnos usuarios de Gas del Estado pero nunca clientes. En efecto, recibíamos un servicio pero no nos sentíamos con ánimo para reclamar en caso de una mala prestación o de un trato inadecuado.

* Abogada. Es gerente de Asuntos Regulatorios de Metrogas.

Antecedentes de MetroGas

La industria del gas reconoce su primer antecedente cuando a partir de 1858 comienza a utilizarse el gas de coque como combustible para el alumbrado público de la ciudad de Buenos Aires. Cincuenta años más tarde, con la fusión en 1910 de las cuatro empresas que operaban en el área, nace la “Compañía Primitiva de Gas de Buenos Aires” constituida sobre la base de capitales de origen británico. Menciono esta circunstancia ya que, casualmente, el operador técnico de MetroGas y uno de sus principales accionistas es la empresa británica British Gas. Recién a partir de 1919 el gas avanza como fuente doméstica de calor. En esa época aparecen las primeras cocinas a gas y otros artefactos que permiten su rápida expansión. El primer gasoducto se construye en 1949 y se comienza con la explotación comercial del gas con características de servicio público. La Empresa Gas del Estado era la única que compraba y vendía gas, es decir, prestaba el servicio público de transporte y distribución de gas en todo el país.

Tuvo que transcurrir casi medio siglo cuando, dentro del proceso de reforma del estado, en 1992 el Congreso sanciona la ley 24.076 y el Poder Ejecutivo dicta los decretos reglamentarios y las normas complementarias que constituyen el denominado “marco regulatorio” para reglamentar el transporte y distribución de gas natural. Esta misma ley crea, en el ámbito del Ministerio de Economía y Obras y Servicio Públicos, el Ente Nacional Regulador del Gas, ENARGAS, una entidad autárquica con personalidad jurídica y patrimonio propio. La finalidad de esta Autoridad Regulatoria es el cumplimiento de los objetivos fijados por la mencionada Ley, entre los que se encuentra “la protección de los derechos del consumidor”.

A raíz del proceso de privatización, Gas del Estado Sociedad del Estado fue dividida en ocho sociedades anónimas para la distribución de gas y dos para el transporte de éste. En el caso de MetroGas se licitó el 70 % de sus acciones, ya que el 10% se encuentra en manos del Programa de Propiedad Participada (los ex empleados de Gas del Estado) y el 20 % restante quedó en poder del Estado Nacional hasta que fue íntegramente vendido en las Bolsas de Valores de Buenos Aires y de Nueva York. Como consecuencia del proceso de privatización, MetroGas es titular de una licencia, por el término de 35 años, para la distribución de gas natural por redes en la Capital Federal y once Partidos del Sudeste del Gran Buenos Aires. El área a su cargo abarca una superficie de 2.150 km², con una población superior a los 6 millones de habitantes, representando alrededor del 19% del país.

La red de distribución cuenta con casi 13.000 km. lineales de cañerías, casi la distancia entre Roma y Buenos Aires y 250 estaciones reguladoras de presión. Esta enorme estructura subterránea se conecta con las edificaciones construidas en el área a través de 900.000 líneas de servicio para abastecer a más de 1.800.000 clientes domésticos, comerciales, industriales y usinas. MetroGas es la más grande empresa Distribuidora de gas en la Argentina y la tercera en el Continente Americano por el número de clientes.

De acuerdo con el marco regulatorio MetroGas debe invertir obligatoriamente durante los primeros cinco años de su gestión (en el periodo 1993/1997) una suma de 138 millones de pesos para adecuar las operaciones de distribución de gas a los estándares internacionales de seguridad y control. Sin embargo, se calcula que en ese mismo período las inversiones alcanzaran un total de 278 millones de pesos, vale decir el doble de lo previsto en la Licencia. Consecuencia de ello es que el invierno no es más sinónimo de falta de gas. En los dos últimos años, gracias a las inversiones realizadas y a la compra de mayor capacidad de transporte de gas, MetroGas garantizó al cliente la prestación de un servicio sin antecedentes en el país, especialmente durante la temporada invernal.

MetroGas y sus clientes

Desde los inicios de su gestión, la Compañía vio la necesidad de establecer una vía de comunicación directa con los clientes. Por ello, MetroGas distribuye conjuntamente con sus facturas el llamado "Notigas - Noticias para los clientes de MetroGas" a fin de mantenerlos informados y actualizados de todas las medidas que se van implementando con respecto a la atención que se les brinda, ya sea telefónica o en las oficinas comerciales (teléfonos y horarios), comentarles las nuevas instalaciones de MetroGas, tal como el caso del Centro de Entrenamiento Técnico que se inauguró en Llavallol para capacitar al personal propio y al de los contratistas, como así también dar recomendaciones útiles en materia de seguridad domiciliaria.

Otro importante medio de comunicación con el cliente es la *Factura*, que al margen de constituir un instrumento jurídico del cual surge la deuda por consumo de gas, contiene importante información. En el anverso, además de la información específica (períodos facturados, tarifas, consumos y vencimientos) se indica si el cliente registra una deuda ya vencida, lo que es importante ya que la persona puede

verificar si el pago anterior se acreditó en tiempo y forma. En su reverso se detallan las distintas modalidades de pago que pueden ser utilizadas para cancelar las facturas; las direcciones y horarios de las oficinas comerciales, los números a los que los clientes pueden llamar para formular consultas y reclamos; como así también el número para denunciar emergencias, escapes en la vía pública y consejos de seguridad. Asimismo, contiene dos informaciones importantes. La primera de ella es lo que el cliente debe hacer en caso de no estar de acuerdo con el consumo de gas indicado en la factura. Si el cliente lee su medidor y el consumo es menor al registrado en la factura debe consignar dicha lectura en unos casilleros que figuran en el reverso de ésta y con ello, debe concurrir a una Oficina Comercial en busca de una solución a su problema. En la mayoría de los casos se resuelve la situación en el momento refacturándose con el nuevo valor, de lo contrario, debe esperar unos días hasta que se efectúen la verificación del medidor en su casa. Hasta que el reclamo no se esclarezca el cliente no está obligado a pagar la factura.

También en el reverso de la Factura, se le comunica al cliente que si no quedó conforme con la atención recibida en alguna de sus oficinas comerciales podrá enviar una carta al “Comité de Atención al Cliente” en la sede central con la copia del comprobante del reclamo que le entregaran y la identificación del empleado que lo atendió. La última información que figura en la factura y a la que me gustaría referirme es a la formulación de los *reclamos* por parte de los clientes y al tratamiento que se le dispensa a éstos. De acuerdo con lo dispuesto en el marco regulatorio, el cliente que desee formular un reclamo lo deberá hacer en primera instancia ante MetroGas. La Compañía le entregará un número de reclamo y la fecha estimada de resolución del mismo. Recién en el caso de que el cliente no quede satisfecho puede concurrir al ENARGAS. Al respecto, esta Autoridad ha dictado la Resolución ENARGAS N° 124/95 en la cual se detalla el procedimiento para la formulación y resolución de reclamos por parte de ese Organismo. Cabe aclarar que de acuerdo con el marco regulatorio, toda controversia entre los sujetos de la Ley de Gas (transportadoras, distribuidores, comercializadores, usuarios) deben ser sometidas en forma previa y obligatoria a la jurisdicción del Ente. Por lo tanto, en el caso de los reclamos de los usuarios, el ENARGAS ha delegado en su Gerencia de Regiones esta facultad jurisdiccional. Las decisiones dictadas pueden ser apeladas por las partes ante el Directorio del

ENARGAS, sin perjuicio de su posterior revisión por parte de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal de la Capital Federal.

¿Cómo funciona esto en la práctica? El cliente acude al ENARGAS donde es atendido por un funcionario que se lo denomina “funcionario interviniente”. El reclamante debe acreditar la interposición previa del reclamo ante la Distribuidora y su falta de respuesta en término. En conocimiento de los antecedentes el funcionario se pone en contacto con MetroGas a los efectos de conocer su posición sobre el tema. Puede utilizar también el mecanismo de la “Audiencia de Conciliación” a la cual cita a la partes para llegar a un acuerdo. Finalmente el funcionario resuelve el reclamo planteado. Como ya se mencionó esta decisión puede ser recurrida ante el Directorio del Ente y la decisión de éste ante la Justicia.

Audiencia Pública

Es importante a esta altura hacer referencia a una herramienta novedosa que la Ley le otorga al ENARGAS y que proviene del derecho norteamericano, cual es la “Audiencia Pública”. En caso de que se suscite una controversia, como una etapa más del procedimiento, el Ente se encuentra facultado para convocar a este tipo de Audiencias en las cuales las partes participan a efectos de exponer su posición y responder a las preguntas que se les pudiera plantear. Cabe aclarar que estas Audiencias se encuentran abiertas al público que puede realizar las manifestaciones y las preguntas que considere convenientes. Luego de la Audiencia el Ente cuenta con un plazo para expedirse sobre el tema mediante el dictado de una Resolución. Esta Resolución, a su vez, puede ser apelada por las partes ante la Justicia de segunda instancia. En el marco regulatorio se mencionan ciertos supuestos para los cuales el Ente debe necesariamente llamar a una Audiencia Pública: tal es el caso del pedido que formule una Licenciataria para modificar sus tarifas sobre la base de circunstancias objetivas y justificadas, en el caso de una solicitud de extensión de redes en que las partes no se ponen de acuerdo en cuanto al aporte que deben realizar o el ejemplo más reciente, los días 28, 29 y 30 de mayo de este año, en que se llamó a Audiencia Pública para discutir la revisión quinquenal de tarifas, es decir, fijar las nuevas tarifas de transporte y distribución de gas para el período 1998/2002.

Evolución de los reclamos

Cuando en diciembre de 1992, MetroGas comenzó a prestar el servicio de distribución de gas, se encontró con serios inconvenientes tanto en el área operativa como en la administrativa y la comercial, todo ello producto de la fuerte desinversión de los últimos años de la empresa estatal. Es así que durante el primer año de gestión, 1993, la cantidad de reclamos ingresados a MetroGas superaron los 180.000, aunque debido al mencionado desajuste administrativo resultaba prácticamente imposible discriminar cuantos de ellos eran efectivamente procedentes. Ya al año siguiente, en 1994, con la construcción del Centro de Procesamiento de Datos, soporte informático del Proyecto Integral de Clientes conocido como PTC, el sistema de gestión comercial basado en un proceso de comunicación on-line permitió optimizar los ciclos de lectura de medidores, la emisión de facturas, los procesos de cobranzas y registros de todos y cada uno de sus clientes y el número de reclamos se redujo a unos 50.000. A partir de 1995, con el PIC funcionando en pleno, con el plan de remodelación y readecuación de sus Oficinas Comerciales, con los trabajos de renovación de la red de baja presión construida en hierro fundido por otra de media presión con cañerías de polietileno y con el cumplimiento de las inversiones establecidas en la Licencia, la cantidad de reclamos procedente y solucionados por MetroGas a través de sus Oficinas Comerciales sumaron 26.036.

Esta tendencia decreciente se mantuvo en 1996: a las mejoras anteriores se sumaron la incorporación de un Centro de Atención Telefónica, el CAT al que me referiré a continuación, que facilita al cliente poder realizar sus trámites por teléfono, el cambio de medidores, con excesivo tiempo de uso, y la detección de ilícitos cometidos, dieron como resultado que el año pasado se registraran en las Oficinas Comerciales 22.820 reclamos procedentes solucionados. Durante el primer bimestre de 1997 la cifra fue de sólo 6.732.

Sin perjuicio de lo dicho anteriormente, me gustaría referirme ahora al Centro de Atención Telefónica de MetroGas, el CAT. El objetivo del CAT es el de producir un cambio en el modelo actual de atención a los clientes, logrando brindar soluciones a consultas y trámites por vía telefónica sin que el cliente deba movilizarse a las Oficinas Comerciales. Para dar un servicio de mayor calidad se incrementó el número de operadores, se les brinda una capacitación permanente, se adquirió una central telefónica nueva y se incorporó y puso en marcha un sistema denominado de "interactive voice response" por el cual

se le ofrece al cliente que llama un menú de opciones pulsando distintos números sin que deba esperar que lo atienda una telefonista. Consecuencia de estas mejoras es que, actualmente, en vez de tener que molestar a una Oficina Comercial el cliente puede realizar la casi totalidad de trámites por vía telefónica.

Comité de Ética

MetroGas tiene también implementado un Comité de Ética que cuenta con un Reglamento de Funcionamiento. Este Comité se encuentra integrado por el Gerente General de la Compañía, el Director de Recursos Humanos, el de Clientes Residenciales, el de Asuntos Legales y Relaciones Institucionales y el de Auditoría Interna. El objetivo del Comité es juzgar a aquellos hechos que aparecen como apartados de las normas que rigen el comportamiento ético de cualquier empleado, cliente o proveedor de MetroGas. En tal carácter sus principales funciones son:

- Decidir acerca de la existencia de los hechos denunciados o verificados.
- Tipificar el hecho y definir si se trata de una acción ilegal, o un comportamiento apartado del Código de Ética.
- Acordar los cursos de acción a seguir en cada caso denunciado.

Cualquier integrante del Comité podrá recibir denuncias de empleados, clientes o proveedores de la Compañía por hechos que, a juicio de los denunciante, aparezcan como irregulares. Se reciben todo tipo de denuncias inclusive anónimas. Cabe mencionar que durante el año 1996 este Comité trató aproximadamente 45 denuncias, a saber: incorrecto proceder de inspectores de instalaciones domiciliarias, denuncias de clientes respecto del proceder de gasistas matriculados, denuncias de clientes sobre falsos cobradores a domicilio, irregularidades de nuestros contratistas a veces en connivencia con personal de la Empresa, denuncias acerca de haber dado de baja deuda vencida y no cobrada y Alteración de medidores. En suma, este Comité interviene en el caso de incorrecto accionar de MetroGas para con sus clientes o con la empresa misma.

Imagen positiva

Para conocer la opinión que nuestros clientes tienen de la Compañía se le encomendó al Centro de Estudios Unión para la Nueva

Mayoría la realización de dos encuestas por año. Sus resultados demuestran que el grado de satisfacción de los clientes ha ido creciendo. En efecto, en los meses de setiembre de cada año, esto es después de la temporada invernal, los resultados han arrojado para el año 1994 una imagen positiva del 77%, en setiembre del año 1995 un 87% y en setiembre de 1996 un 91% de imagen positiva. Estos resultados evidencian que las acciones emprendidas por MetroGas han tenido un impacto significativo en nuestro clientes. Nuestro desafío consiste en mejorar cada vez más la calidad y eficiencia de nuestros servicios.

DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y CONTROL DE LOS MONOPOLIOS

DARDO MARCHESINI*

1) Introducción.

Cuando los organizadores del Seminario sobre "Usuarios y Consumidores", desarrollado en la Pontificia Universidad Católica Argentina "Santa María de los Buenos Aires", me honraron con la invitación a participar y exponer sobre: "*Defensa de la competencia y control de los monopolios*", acepté doblemente complacido.

Primero por la distinción personal que me implicaba y luego porque, habiéndose implantado en nuestro país la economía de libre mercado, creo que se debe aprovechar cuanta ocasión permita difundir y aclarar los medios disponibles en la sociedad para defender el interes economico general.

Hace unos años integré la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, que es el organismo que aplica en nuestro país la Ley 22.262, llamada de Defensa de la Competencia. Dicha convocatoria me inspiró algunas consideraciones tal vez muy particulares que, ya vertidas en el momento de exponer en el seminario, deseo reiterarlas en este trabajo por escrito.

La experiencia cotidiana nos enfrenta con la realidad de que a mucha gente le resulta difícil distinguir entre los derechos de los usuarios y consumidores, la lealtad comercial y la defensa de la competencia.

Se trata de un importante segmento social y en una economía abierta, es muy grave que vea en esa terminología un conjunto de voces sinónimas.

* Abogado. Ex-vocal de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia.

Por eso considero tan atinado incluir en el temario, como materia autónoma, la que es ahora objeto de mi ponencia. El gran respaldo académico y la amplia difusión que tienen estos seminarios, optimizan la posibilidad de aclarar estas dudas. Hoy, el imperativo de esa divulgación, es todavía mayor, porque tales derechos gozan de respaldo constitucional.

Cuanto más se afirma y profundiza la libertad económica, la ciudadanía debería tener más vías para exigir al poder de policía del Estado una mayor autoridad para frenar las distorsiones en el sistema de precios relativos.

En definitiva, creo que todos coincidimos en que lo expuesto no es otra cosa que buscar protección para los derechos del débil destinatario final que representa el consumidor.

Conviene recordar la triste afirmación de Adam Smith en su obra "La riqueza de las Naciones", de que "*Gentes del mismo negocio rara vez se ponen de acuerdo sin que la fiesta termine en una conspiración contra el público, o en un plan para subir los precios*". Allí queda patetizado el potencial peligro que está acechando a nuestra sociedad en estos días.

En este contexto se agranda más la necesidad de luchar por una sana competencia y un severo control de aquellos monopolios que puedan atentar de alguna forma contra el interés económico general.

Entonces, si en ese seminario que tuve el honor de participar, el sujeto de derecho principal de las ponencias analizadas fue el usuario y/o el consumidor, la utilidad de su realización no necesita demostrarse.

Como colofón, queremos emitir nuestra opinión sobre una polémica que hoy quiere abrirse en materia de denominaciones. En ese sentido, en la actual coyuntura, a los mentados destinatarios del seminario –usuarios y consumidores–, se pretende reducirlos al calificativo de clientes. Nos parece que se trata de una postura muy abstracta y de una simple evaluación semántica, sin rédito práctico. Tal vez pueda oírse mejor, pero una amplia difusión de sus derechos es mucho más necesaria.

2) La Ley N° 22.262 de Defensa de la Competencia y sus modificaciones por el Decreto N° 2.284/91. Consideraciones previas.

Por coherencia con los comentarios precedentes, tal como lo hicimos verbalmente el día que disertamos, queremos entrar sin prolegó-

menos a las consideraciones prácticas sobre la Ley N° 22.262 de *Defensa de la Competencia y las modificaciones introducidas por el Decreto N° 2.284/91* (que a partir de aquí identificaremos sólo como L.D.C.).

Entendemos que no aportaríamos nada al interés de los oyentes o lectores, historiando detalladamente la sucesión de disposiciones legales, nacionales o de derecho comparado, que sirvieron de antecedente a la que nos rige en la materia.

Los mecanismos de las disposiciones anteriores que hubo en nuestro país, persiguieron objetivos a contrapelo de la realidad económica que enfrentaban.

Inversamente, hoy, con el modelo económico implementado, si se aplicara eficientemente la normativa vigente se podrían conseguir resultados que son muy necesarios.

En el sistema económico anterior, el Estado desarrollaba su propia actividad industrial y comercial o establecía controles de precios. Recordemos, por ejemplo, lo que ocurría con la producción tabacalera, vitivinícola, azucarera, etc.

Era tal la regulación que ¿Cómo se hubiera podido hablar seriamente de aplicar normas sobre defensa de la competencia?

Aclaremos rápidamente que estas manifestaciones nuestras son simplemente una descripción de la realidad, de ninguna manera deben tomarse como una apología, ni mucho menos, del sistema tal como se ha implementado actualmente.

Cuando dijimos más arriba que hoy *“si se aplicara eficientemente la normativa vigente se podrían conseguir resultados que son muy necesarios”*, lanzamos una expresión de deseos. Criticamos la actuación del organismo pero emitimos el mayor elogio para la L.D.C. en sí misma.

Esta L.D.C., nos ofrece un buen instrumento jurídico en la materia. Es una herramienta apta para emplear ante la transformación operada y capaz de prevenir eficientemente perjuicios al interés económico general.

Las causas que actualmente impiden a nuestro país estar a la par de los más adelantados en la materia, no se pueden imputar a la Ley.

La experiencia indica que las fallas radican en su puesta en práctica por el órgano encargado de hacerlo. Al criticarlo, lo globalizamos institucionalmente, incluimos en él desde el Ministro de Economía hasta el último vocal.

El artículo séptimo de la L.D.C. dice que dicha comisión “*estará integrada por un presidente y cuatro vocales designados por el Ministro de Economía. El presidente será uno de los Subsecretarios de la Secretaría de Estado de Comercio.*”

El artículo octavo, respecto de los vocales reza que “*Tendrán una remuneración equivalente a la de los jueces nacionales de primera instancia...*”.

La doctrina seria sobre la interpretación de la L.D.C., analizando tanto esa asignación de la presidencia a un funcionario del área de Economía, como la elevada remuneración de los vocales, lo atribuye a un buen objetivo perseguido por el legislador.

A lo primero lo relaciona con la necesidad de atar las resoluciones a la política económica general. A lo segundo lo atribuye al propósito de conformar las pretensiones económicas que justamente podrían tener hombres especializados y capaces para ocupar el cargo.

En cuanto a lo primero, es decir *atar las resoluciones a la política económica general*, no significa dictarlas facilitando que los monopolios naturales o legales perjudiquen el interés económico general con abuso de su posición dominante en el mercado.

Para cerrar este tema creemos un deber aclarar que, habiéndose resuelto recientemente que el Presidente pueda ser un profesional sin funciones previas, pero que tendrá el rango de Subsecretario, atento al origen de la designación, no cambia para nada los conceptos vertidos.

En el segundo aspecto mencionado más arriba, la distorsión ha sido vergonzosa. Cuando se declaró la emergencia económica del Estado, se redujo al veinte por ciento el sueldo real de los vocales. Tal disposición conmovió el espíritu de la ley de contar en el cargo con los más capaces. Algunos con mandato vigente renunciaron, otros al vencimiento de los suyos no aceptaron renovarlos.

Entonces las vacantes que quedaron tuvieron que cubrirse con profesionales, empleados de la planta permanente de la Secretaría de Comercio e Industria, que estaban asignados a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia y que en algunos casos habían trabajado en la aplicación de las leyes anteriores de la materia.

Paradójicamente éstos, con su gran experiencia, respondían ampliamente a la capacidad y a la especialización que buscaba la Ley mediante buenas remuneraciones. Muchos dictámenes suyos comprueban nuestra afirmación.

Pero al producirse la apertura económica de 1991, se necesitaba un organismo protagónico en materia de defensa de la competencia. Al principio, el Ministerio de Economía tuvo una tibia intención de reflotar a la Comisión. En ese entonces carecía de una infraestructura acorde con el impulso que debía dársele.

Al producirse un reacomodamiento de las retribuciones en la esfera de Economía, se incluyó a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia y se elevaron otra vez los sueldos a cifras envidiables.

A esa altura, el mandato de aquellas vocalías vacantes que cubrieron con los ex-empleados especializados y capaces estaba llegando a su fin. Aunque parezca falso, a sus vencimientos, esos mandatos no se renovaron. Las nuevas designaciones se hicieron privilegiando amistades o premiando quizás “obediencias”.

Las vocalías que se cubrieron al margen de la especialización y la capacidad establecida por la ley, en algunos casos, sus nuevos titulares recién leyeron las primeras obras sobre el tema adquiriéndolas con su primer sueldo en la comisión. Los allegados al organismo testimoniaron la injusticia de que esos ex-empleados que se desempeñaron con tanta “capacidad y especialización”, no gozaron esas remuneraciones actualizadas y hoy ocupan dignamente sus anteriores puestos.

3) Regimen actual.

La L.D.C. fue promulgada el 1 de agosto de 1980. El Decreto “desregulatorio” N° 2.284/91 le introdujo importantes modificaciones que aquí serán motivo de tratamiento.

Ya hemos destacado las bondades de la normativa y dijimos que si la materia tan importante regulada por ella hoy no funciona como deseáramos, la falla no está en ella, sino en su aplicación.

Pitetti, Marchesini y Soldano, en “Derecho de la Competencia” (Editorial Depalma, 1993, –págs. 18 y 19–), después de referenciar las dificultades que tuvo su aplicación efectiva a causa de los largos períodos de inflación, de la pequeña dimensión del mercado interno, de los controles de precios, de las fuertes y abundantes regulaciones, etc., dicen que a partir de 1990 “...se fue tomando conciencia del rol que debe jugar la acción de defensa de la competencia en resguardo de la libertad y transparencia de los mercados...” y rematan expresando que, a pesar de ello, teniendo en cuenta “...más de trescientas causas tramitadas...” y los fallos judiciales confirmatorios de las resoluciones administrativas dictadas en ese clima económico, “...resulta un merecido homenaje a esta norma, resaltar su positivo aporte...”.

El artículo 42 de la nueva Constitución de la Nación Argentina, reza "...Las autoridades proveerán... a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, el control de los monopolios naturales y legales..."

El Decreto "desregulatorio" N° 2.284/91, introdujo dos modificaciones importantísimas al texto primigenio de la Ley. El originario artículo 5 excluía de las sanciones a los actos y conductas que se atuvieran a normas generales o particulares o disposiciones administrativas dictadas en virtud de aquéllas. Como dicen los autores citados en la obra nombrada, pag.19, con lo dicho se "otorgaba al Estado un "bill de indemnidad".

La enmienda introducida por dicho decreto fue que "la autoridad de aplicación de la Ley 22.262 podrá incorporar a su competencia y juzgar los actos y conductas excluidos por el art. 5 de la mencionada ley, cuando considere que los mismos causan perjuicios reglados en las disposiciones contenidas en el art. 1 de la citada ley". Así quedaron adecuados los efectos de la ley al proceso de desregulación iniciado.

Otro aspecto encarado por la reforma fué el referido a establecer remedios preventivos a conductas o actos que pudieran causar daños o perjuicios irreversibles e irreparables. Estableció la posibilidad de dictar una orden de cese, en cualquier estado de la causa, cuando se diera la situación descrita precedentemente. Esta medida precautoria llenó un vacío muy peligroso de la L.D.C. original.

4) Principio básico

Nuestra L.D.C. establece en el artículo 1 que están prohibidos los actos o conductas relacionados con la producción e intercambio de bienes o servicios, que limiten, restrinjan o distorsionen la competencia o que constituyan abuso de una posición dominante en un mercado, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general.

A tenor de lo preceptuado en este artículo podemos extraer conclusiones muy importantes referentes a los comportamientos y a las infracciones que ellos pueden cometer.

Se desprende de él que, para nuestra ley, el monopolio "per se" no es delito, como tampoco lo es la concentración de poder económico o las fusiones que se realicen para lograr una mayor eficiencia. Se puede afirmar, además, que los precios uniformes, que en otros ordena-

mientos son castigados, en el nuestro se permiten si no responden a condiciones subjetivas. Queda claro así que la L.D.C. a quien defienda es a la competencia misma, al margen de cualquier interés particular. Para poder considerar infringidas las normas sobre la defensa de la competencia, se hace imprescindible que se trabe el libre juego de la oferta y la demanda respecto del mercado de que se trate y además, que se ocasione perjuicio al interés económico general. Como se vé, en última instancia estamos protegiendo el derecho de los consumidores.

5) Mercado. Interés económico general. Posición dominante

Hemos hablado del mercado y es necesario destacar que éste puede referirse al ámbito geográfico o al de algún producto. En cuanto al primero debemos considerar tanto las posibilidades de llevar los productos de un lugar a otro o que los interesados puedan llegar hasta ellos con mayor o menor facilidad.

En lo que se refiere al producto mismo, el mercado impone conocer la factibilidad de sustituirlo sin perjudicar al consumidor.

También hemos mencionado como digno de protección al interés económico general. Se trata de un elemento que en todo el desarrollo de este trabajo hemos mantenido latente.

Reiteremos que siempre estos valores protegidos legalmente, tienen presente a los consumidores. Simplificando el concepto que estamos viendo, podemos resumirlo como la ventaja o provecho que permite al consumidor adquirir los productos con más calidad al precio más reducido posible.

Cuando incursionamos en la temática de la defensa de la competencia, la posición dominante en el mercado es un punto de mira muy importante. Ello obedece a que en sí misma no genera ilegalidad, pero en cuanto se abusa de ella y se perjudica el interés general, trabando el movimiento libre del mercado, automáticamente la conducta se torna ilegítima.

La ley la describe claramente en su artículo 2, que damos por reproducido.

6) Fusiones

Por último, al detallar los actos generadores de ilicitudes en el marco de la defensa de la competencia, aludimos también a la con-

centración empresarial o fusiones. Pero estos hechos, de fácil definición, tampoco representan, de por sí, infracción alguna. Su ilicitud se da en las posibles transgresiones de las leyes que rigen su formación. En el marco de la L.D.C. se pueden encuadrar como infractoras, como apuntamos con otros términos precedentes, siempre y cuando traben el mercado o perjudiquen el interés económico general.

6) Efectos de las violaciones

Como consecuencia de las violaciones a la L.D.C. se pueden cometer infracciones y delitos.

Las sanciones pueden ser civiles o penales. En cuanto a las civiles consisten en la nulidad del acto ilegítimo y en indemnizaciones por los daños ocasionados.

Aquellas están contenidas en el artículo 26 de la ley y pueden aplicarse conjuntamente. Consisten en:

- 1) que no se innove respecto de la situación existente;
- 2) ordenar el cese o la abstención de la conducta imputada;
- 3) multa que puede llegar hasta un veinte por ciento en más del beneficio obtenido ilícitamente;
- 4) si la ilicitud es cometida por una sociedad, se puede pedir a la justicia que corresponda por el lugar del hecho (Juez Nacional en lo Penal Económico para Capital Federal o Juez Federal para el interior del país), la disolución y liquidación de la infractora.

En cuanto a los delitos cometidos por personas físicas ya sea directamente o como representantes de personas jurídicas, las penas son de prisión de uno a seis años y multas pecuniarias que podrían elevarse al doble del beneficio ilegítimamente conseguido. Además, puede imponérseles inhabilitación accesoria de tres a diez años para ejercer el comercio o para ocupar los cargos que desempeñaban en la persona jurídica sancionada.

Las penas son graduadas conforme al Libro I del Código Penal por: las circunstancias agravantes o atenuantes de las conductas; la naturaleza de la acción y los medios empleados; la extensión del daño y el peligro y las condiciones personales de los imputados, especialmente la reincidencia.

Debemos aclarar que siempre es necesaria y previa la intervención de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia antes que la de la justicia ordinaria.

Por último, procesalmente, en todo lo que no esté regido por la L.D.C. se aplica el Código de Procedimientos en lo Penal de la Nación

7) Competencia

En lo que atañe a la justicia, como hemos dicho, para la Capital Federal es competente el fuero en lo Penal Económico y en el interior del país el Federal.

Desde el punto de vista administrativo, la L.D.C. es federal y por la tanto, entiende en el sumario previo la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia.

Hoy, el Secretario e Industria y Comercio (antes el Secretario de Comercio), en base al dictámen de la Comisión Nacional, dicta todas las resoluciones y en caso de conducta delictiva, inicia las acciones iudiciales pertinentes.

8) Procedimiento

El procedimiento establecido por la L.D.C. es administrativo –el sumario– y judicial –plenario–. Previamente a la actuación judicial es preciso la que debe realizar el ente administrativo.

La norma dice en su artículo 43 que en cuanto sean compatibles con sus disposiciones, son aplicables las normas del Código de Procedimientos en Materia Penal.

Las resoluciones que son revisables deben elevarse a la justicia correspondiente que, en la Capital Federal corresponde a los tribunales en lo Penal Económico y en el interior del país a la Justicia Federal.

El sumario se inicia por denuncias de terceros o de oficio por la Comisión. Una vez reunidos los recaudos legales de cualesquiera de ambas formas, la relación de los hechos es notificada al presunto responsable para que dé explicaciones y si lo cree necesario, ofrezca pruebas.

Cuando concluye la instrucción, a éste se le corre traslado para su descargo y también para que ofrezca pruebas. El plazo de este traslado es por treinta días y antes del vencimiento puede ofrecer un compromiso referido al cese inmediato o gradual de los hechos investigados o la modificación de aspectos relacionados con ellos.

Si dicho compromiso es aprobado, se suspende la instrucción. Digamos que transcurridos tres años de cumplimiento del compromiso, las actuaciones se archivan.

Si dicho compromiso no se propusiera o no se aprobara, producido el descargo y la prueba, la Comisión dictamina y aconseja al Secretario de Comercio el temperamento a seguir. Del sumario realizado puede surgir que la conducta analizada sea violatoria de la competencia y a su vez, si constituye delito. En este ultimo caso se deben remitir las actuaciones a la Justicia, a sus fines, sin perjuicio de las sanciones administrativas que quepan.

Por fin, lo que puede ocurrir es que se considere que la conducta investigada o los actos que motivaron el sumario no son violatorios de la competencia.

Como hemos dicho, la resolución recaída es apelable ante quien corresponda en la forma aludida más arriba.

En caso de considerarse que se ha cometido delito, conforme a las reglas de la L.D.C., en el procedimiento judicial se cumplen los pasos de la acusación, defensa y dictado de sentencia. En esta etapa, denominada plenario, el Secretario de Comercio juega un papel importante.

9) Extraterritorialidad

En la L.D.C. no hallamos disposiciones referidas a la aplicación extraterritorial de la misma. Pero como se remite al Código Penal y aunque tímidamente, se extraen referencias al carácter nacional de los mercados protegidos, puede concluirse que la norma no es aplicable fuera del territorio argentino.

De lo que no caben dudas es de que se trata de una ley penal y entonces debe aplicarse a los delitos cometidos en el país o cuyos efectos se produzcan aquí.

De modo que, por lo expuesto, deberá aplicarse a los efectos de los actos o conductas que, cometidos fuera del territorio nacional, se produzcan en la Republica Argentina, trabando el libre juego de su mercado y afectando el interes económico general.

10) Proyecto de nueva Ley. Críticas

Con motivo de la presentación de numerosos proyectos de ley sobre la materia, unos proponiendo la derogación y reemplazo de la L.D.C. vigente y otros postulando su modificación, se produjo un dictámen que trató de abarcar el cúmulo de ideas contenidas en todos ellos.

Como resultado final, la Cámara de Diputados de la Nación otorgó media sanción a un proyecto consensuado entre todas las propuestas existentes.

Esto ocurrió el día 31 de agosto de 1994 y pasó al Senado, sin que hasta la fecha se hubiera llegado a resolver nada.

Es una pieza de 50 artículos, incluyendo el de forma y que ha sido bastante criticada por los estudiosos de la temática. Introduce algunas modificaciones al régimen vigente, incorporando un capítulo referido a las concentraciones y fusiones.

Elimina el requisito del perjuicio al interés económico general que contenía como esencia la L.D.C. y esto ha dado lugar a encontradas posiciones doctrinarias.

Por nuestra parte, entendemos que aplaudir la eliminación de un principio como ese, importa desconocer la necesidad de contemplar la variedad casi infinita de conductas lesivas de la competencia, que con aquél permitía a la autoridad de aplicación, en su dosis de subjetividad, poder analizar con un criterio más amplio los actos y conductas.

Es cierto que en materia judicial se debe tratar de encasillar los actos con la mayor posibilidad de identificarlos en forma concluyente, pero no es menos verdadero y atendible que en una materia donde los intereses a proteger corresponden en última instancia a la parte de la sociedad más débil, que es la de los consumidores, las facultades de abarcar las posibles conductas punibles no deberían menguarse. A las autoridades de aplicación será, en todo caso, a quienes se deberá apuntar mediante un acertado criterio selectivo que permita a la sociedad manejarse con la mayor confianza.

Una de las modificaciones más esperadas, seguramente, es la de la creación de un verdadero Tribunal de Defensa de la Competencia. Lamentablemente, en cuanto a su designación, volvemos a caer nuevamente en métodos que no dan garantías suficientes respecto de la autonomía.

El proyecto cae en el establecimiento del delito "per se" para determinados casos, aunque no produzcan daño. Sin entrar en mayores consideraciones técnicas, no creemos acertado el criterio. Debería haberse mantenido el de la L.D.C., de cuya eficacia hemos hablado bastante.

Como se vé, las reformas producidas son de fondo y de forma. Mantenemos en firme nuestra posición y damos por reproducidos todos y cada uno de los términos en cuanto al camino de la aplicación

correcta de la legislación vigente, más que a la nueva ruta que abre una legislación modificada.

La realidad será la que determinará oportunamente las necesidades de cambio de la ley. Cuando esa realidad se dé, entonces deberá estudiarse la misma en profundidad y legislar en consecuencia para ella.

Reiteramos hasta el hartazgo que tenemos la opinión, acorde con todo lo expresado hasta aquí, que la solución de los problemas actuales relacionados con la defensa de la competencia, no pasa por la necesidad de una derogación o modificación sustancial de la Ley 22.262.

He criticado la aplicación de ésta por el organismo correspondiente, fundamentalmente por la falta de autonomía en sus decisiones.

Para no ser tedioso, en cuanto al grueso de mi criterio al respecto, quiero remitirme a todo lo expuesto tanto sobre la Ley 22.262 como respecto de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, no en cuanto a sus componentes en particular sino a todos los errores en la forma de proceder a su conformación.

Permítaseme transcribir la opinión de Jorge Otamendi publicada por el diario La Prensa el 15 de julio de 1993, sobre lo que entonces se estaba proyectando. Aclaro que no dista mucho de lo votado favorablemente en la sesión de diputados que aprobó el proyecto aludido.

El citado autor dice: "...Cuando no existe convicción sobre lo que debe reformarse, o si se quiere, cuando no existe mayor razón para hacerlo, se cambian las palabras o se las cambia de lugar, para tratar de decir lo mismo. Se corre el riesgo entonces de llegar a un texto complicado, que dará lugar a problemas en su aplicación...".

En aquel momento, el mismo tratadista agregaba: "sucedido en parte con el proyecto en análisis..." Como cierre, defensor a ultranza de la eficacia de la Ley vigente, por los resultados obtenidos en muchos casos que registra la jurisprudencia de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia en tiempos pasados, me apego a la idea compartida por muchos tratadistas, de que es necesario aplicar la ley actual, que reformarla o derogarla.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN ARGENTINA COMO INSTITUCIÓN DE DEFENSA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS Y DE CONTROL DEL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS PUBLICAS.

JORGE LUIS MAIORANO*

1. Quiero destacar, en primer lugar, la importancia que reviste para el Defensor del Pueblo, que responde a la clásica figura del Ombudsman, la participación en un evento de esta importancia.

En realidad, es una antigua aspiración de quienes desempeñamos esta auténtica “magistratura de persuasión”, que nuestra voz sea escuchada.

Es obvio, entonces, que ustedes escucharán la opinión de quien tiene la misión de defender a los sectores más vulnerables de la sociedad; a quienes se quejan de los abusos del poder y por ende, son reflejo de insatisfacciones, carencias o dolencias que afectan a un sector del cuerpo social de una comunidad. La figura del Defensor del Pueblo de la Nación ha sido prevista en la Constitución Nacional, al igual de lo que está sucediendo en la mayoría de los países latinoamericanos. En ese sentido, la reforma constitucional del año 1994 incorporó esta Institución como “un órgano independiente instituido en el ámbito del Congreso de la Nación, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su misión es la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esta Constitución y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la administración; y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas. El Defensor del Pueblo tiene legitimación procesal. Es designado y removido por el Congreso con el voto de las dos terceras partes de los miembros presentes de cada una de las Cámaras. Goza de las inmunidades y privilegios de

* Abogado. Defensor del Pueblo

los legisladores. Durará en el cargo cinco años, pudiendo ser nuevamente designado por una sola vez...” (art. 86). Más específicamente, el artículo 43 de nuestra Carta Magna prevé que el Defensor del Pueblo de la Nación podrá interponer la acción judicial de amparo “... contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general...”.

Otra importante innovación que ha introducido en el sistema jurídico argentino la reforma constitucional aludida, se refiere a la protección de los derechos de usuarios y consumidores. Así, el artículo 42 de la Constitución prescribe que “ 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 eficacia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. 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”.

2. Cabe, pues, analizar ahora cómo y dónde se inserta esta Institución en el marco de las nuevas relaciones que se generan entre el Estado y la sociedad, la creación de las agencias o entes reguladores y la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores; y por sobre todo, cuál es el aporte que hace el Defensor del Pueblo de la Nación al necesario equilibrio que debe reinar entre los distintos actores de una sociedad.

Como lo he puesto de manifiesto en ocasión de presentar los respectivos Informes Anuales ante el Congreso: 1) el Defensor del Pueblo no debe ser un órgano del gobierno de turno, apéndice de algún partido político ni amortiguador de disputas políticas; es sin lugar a dudas, una Institución de la República; 2) no debe ser una figura cosmética o estética sino, por el contrario, una figura seria y objetiva; 3) debe caracterizarse por su prudencia, lo cual no ha de ser entendido como sinónimo de complacencia con el poder; 4) no puede arrogarse la pretensión de sustituir a los órganos y procedimientos tradicionales de control; sólo en términos de complementariedad se justifica el

Ombudsman o Defensor del Pueblo; 5) su perfil adecuado ha de ser el de un colaborador crítico de la Administración, no su contradictor efec-tista; 6) a esos fines, y siempre que las circunstancias lo permitan, agotará sus esfuerzos para perseverar en una gestión mediadora entre la Administración y el ciudadano; 7) debe ayudar a la solución de los problemas particulares planteados por los quejosos sin olvidar, en ningún momento, que esos problemas son síntoma o efecto de causas, seguramente más profundas, las cuales debe tender a superar; 8) debe constituirse, en última instancia, en un instrumento de diálogo, honda comunicación y profunda solidaridad entre los hombres. Por ello estoy convencido que el Defensor del Pueblo o Procurador de los Derechos Humanos de nuestros países se encuentra en la privilegiada posición de asumir, desde el propio Estado, la difícil tarea de mostrar una radiografía del grado de dolencias, carencias e insatisfacciones de una sociedad. Y lo que lo legitima aún más es que, actuando con plena independencia funcional y sin recibir instrucciones de ninguna autoridad, ese diagnóstico lo efectúa desde el propio Estado, permitiéndole a éste recrear su relación con la sociedad. Es que el Defensor del Pueblo actúa sobre antinomias con la vocación de superarlas. Así, por ejemplo, sobre la dualidad público-privado; autoridad-libertad; capital-trabajo; interés público-interés privado, entre otras, buscando siempre la conciliación y procurando evitar la confrontación. Estas instituciones son espacios donde germina la semilla de una nueva forma de democracia, la democracia participativa que supera a la clásica representativa. De esta forma, los individuos abandonan la clásica posición de "administrados" para asumir el nuevo rol de "ciudadanos" o "contribuyentes" que no solo tienen la obligación de votar o pagar impuestos sino, fundamentalmente, la posibilidad jurídica de exigir el reconocimiento de sus derechos los cuales, por otra parte, no son una dádiva graciosa del Estado sino una justa exigencia de la sociedad moderna.

3. Sobre estas premisas y ante la transferencia de actividades comerciales e industriales a sectores privados que asumen su gestión y riesgo, cabe preguntarse inicialmente si la situación jurídica del individuo será la misma que, cuando sufrido usuario, pretendía un mejor servicio de una empresa pública, crónicamente ineficiente y deficitaria. La respuesta negativa se impone al compás de la regulación que aparece como factor de equilibrio y de composición de intereses. Mientras el Estado fue el gestor de los servicios públicos no había mucha necesidad de regular: le bastaba al poder público adoptar de-

ciones (de inversiones, de producción, de tarifas, etc.) y asumir las responsabilidades consiguientes: los déficits, la ineficiencia, los precios políticos, etc. Pero esta reflexión resulta insuficiente si no es acompañada por esta otra: la transformación de la clásica relación bipartita del servicio público tradicional (empresa estatal–usuario) y la evolución hacia una relación tripartita de servicios públicos (empresa concesionaria–ente regulador/ Estado concedente– consumidor o cliente), carece de relevancia para éste último habida cuenta que su status jurídico debe permanecer, en lo sustancial, en una situación no inferior a la que se hallaba originariamente, garantizada por el derecho público.

4. A esos efectos, los órganos de control de los procesos de privatizaciones adquieren una singular trascendencia y de la calidad de su tarea y el perfil que adopten, dependen en gran medida, los éxitos del esfuerzo privatizador. No debe olvidarse que uno de los efectos más trascendentes de los procesos de privatización para la comunidad, reside en la mejora sustancial que debe producirse en la calidad de los servicios esenciales. Es, precisamente, en la etapa de gestión de esos servicios donde los órganos de control cumplen un rol fundamental fortaleciendo la seguridad jurídica indispensable para garantizar todo proceso de inversión y crecimiento. Tengamos presente que entre las empresas prestadoras de servicios y los usuarios de los mismos no existe, necesariamente, igualdad de oportunidades y de protección jurídica.

Los órganos de control de las privatizaciones están representados por los entes reguladores, como organismos ubicados en el ámbito de la Administración Pública; los mecanismos de control parlamentario propiamente dicho, tal el caso de la Comisión Bicameral de Reforma del Estado y Seguimiento de las Privatizaciones y la Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas y, por otra parte, los órganos funcionalmente autónomos que actúan en el ámbito del Congreso de la Nación, a saber: la Auditoría General de la Nación y, como lo he señalado, el Defensor del Pueblo de la Nación.

5. Desde la fundación de esta última Institución, el 17 de octubre de 1994, ha sido una constante renovada en el tiempo la demanda de la ciudadanía respecto a problemas ocasionados en la prestación de servicios públicos. En los tres Informes Anuales presentados al Congreso, dí cuenta que las mayores disfuncionalidades y quejas se anotaron en la prestación del servicio telefónico y, luego, en orden decreciente, en los servicios de energía eléctrica, gas natural y agua potable

y desagüe cloacal. Varias son las razones que justifican esta demanda de los usuarios. En primer lugar, que esos servicios se prestan en carácter de monopolio con la obvia secuela de inferioridad del usuario frente a la empresa concesionaria o licenciataria; en segundo término, se destaca el carácter domiciliario de esos servicios; ello determina que la relación prestador–usuario mantenga una permanente continuidad, ya sea por razones de interés público – a fin de evitar situaciones que puedan comprometer la salud de la población, por ej. en materia de sistema cloacales – o por resultar imprescindibles en el estado actual de la sociedad que requiere el uso de esas potencialidades.

6. La intervención del Defensor del Pueblo en estos ámbitos se divide, a los efectos metodológicos, en dos modalidades igualmente significativas: la protección individual de los usuarios y su tutela y representación en los grandes debates de carácter general– macroeconómicos –cuyos resultados afectarán a la universalidad de los usuarios de modo uniforme, o a determinados sectores, categorías, zonas, áreas o comunidades. En el primer caso, las cuestiones planteadas por los interesados o iniciadas de oficio por la Institución se refieren, generalmente, a problemas de medición, facturación, calidad de los servicios, suspensión, interrupción o corte del suministro, daños y seguridad, entre otros. En el segundo caso, las intervenciones del Defensor del Pueblo se han originado por su participación en audiencias públicas donde se debatían cuestiones que afectaban a un universo muy amplio de usuarios, como ha sucedido con el llamado rebalanceo de las tarifas telefónicas.

7. Entre los servicios públicos no domiciliarios, donde no existen usuarios cautivos y donde los servicios no se prestan con la permanencia y constancia que caracteriza a los servicios domiciliarios, la relación es más flexible y las tensiones y conflictos son menores.

8. Aproximándonos a lo que podría denominarse conclusiones preliminares, creo oportuno resaltar que, desde la óptica de esta Institución de tutela y defensa, se advierte la necesidad de que se generalice el procedimiento de audiencias públicas. Para adoptar resoluciones de cierta trascendencia, en ejercicio de la función administrativa que compete a los entes reguladores de servicios públicos, los diversos regímenes legales han establecido, con distinto grado de precisión, la instauración del procedimiento de audiencias públicas a través del cual los interesados participan en la adopción de decisiones vinculadas a una actividad regulada por el Estado. La audiencia pú-

blica constituye, en realidad, una verdadera garantía respecto de la claridad del proceso, permitiendo una inmediatez importante entre quienes deben adoptar la decisión y los hechos y cuestiones involucradas en el examen, elevando el grado de participación y protagonismo de los diversos sectores interesados. La publicidad de los actos de gobierno, principio rector dentro de un Estado de Derecho, exige que la actividad de los órganos del Estado sea conocida por la totalidad de los interesados; esta conclusión se robustece en materia regulatoria en virtud de que ciertas decisiones tienen amplia trascendencia y hasta en ciertos casos, exceden el interés individual de los eventuales involucrados y sus consecuencias se proyectan hacia la economía en su conjunto. Ante la crisis de representatividad que padecen las clases políticas de nuestros días, se torna imprescindible buscar engranajes que permitan ensanchar la cadena de intervención en las resoluciones administrativas. No se está predicando en favor de una suerte de asamblea popular, sino de elevar el protagonismo ciudadano, sin privar de la decisión final sobre el asunto a la autoridad administrativa competente. No se trata entonces de alterar la titularidad formal del poder, sino de cambiar el tradicional modo de ejercicio de ese poder.

9. Uno de los recaudos esenciales para el correcto funcionamiento del sistema de privatización, radica, sin lugar a dudas, en la creación de entes reguladores que se caractericen por ser órganos imparciales, alejados del poder político, integrados por técnicos especializados designados previa selección objetiva y con autonomía económica, financiera y presupuestaria. Debe superarse la sensación generalizada de que esos entes son más permeables a los intereses de los concesionarios que a los derechos de los usuarios. A esos efectos, es prudente la norma contenida en la Constitución Nacional argentina (art. 42) ya citada, en virtud del cual está prevista la necesaria participación de organizaciones de usuarios y consumidores en los organismos de control. Lamentablemente, en la Argentina todavía esa norma no ha sido plenamente aplicada y, en la actualidad, la participación de los usuarios sólo se realiza a través de las audiencias públicas. Claro es que la correcta interpretación de aquella norma debe permitir la participación en la dirección de esos organismos de control y no agotarse en una mera convocatoria a una audiencia pública.

10. Otras premisas importantes que deberían tenerse en cuenta a la hora del balance respectivo serían, por ejemplo: la necesidad de que el marco regulatorio y el órgano de control y regulación preexistan al traspaso de los servicios; en este sentido, se han notado casos

donde las empresas son transferidas del sector público al sector privado y con la aplicación, por ej. de un nuevo cuadro tarifario, surgieron severos cuestionamientos públicos que la autoridad, casi forzosamente, ha superado al crear el respectivo ente regulador. Sería deseable que esta falencia pueda superarse para evitar innecesarios conflictos a los inversores privados quienes no hacen más que actuar en el marco de las previsiones contractuales. Lamentablemente estas imprevisiones generan, en muchos sectores de la comunidad, la sensación de encontrarse ante un Estado ausente que no los tutela de manera oportuna.

11. Los pliegos y contratos de transferencia deben quedar definidos desde el comienzo del proceso. De esta forma se evitarán los problemas que se han suscitado con modificaciones introducidas a los pliegos una vez que la empresa ha sido transferida, con los consabidos cuestionamientos a la transparencia e igualdad de esos procesos de privatización.

12. Las tarifas no deben incorporar ajustes automáticos ya que pueden variar sensiblemente las condiciones económicas generales desde su previsión hasta su aplicación posterior. Tal el caso de cláusulas de ajuste previstas en un momento donde en un país existe inflación y que se siguen aplicando a pesar de haber alcanzado índices deflacionarios.

13. Estas son algunas de las reflexiones iniciales que me ha sugerido el Seminario para el cual he sido convocado. No dudo que en el intercambio de opiniones, podrán ampliarse algunos de estos conceptos. Sin perjuicio de ello, quiero remarcar que aunque la demanda de participación política de la sociedad ha sido muchas veces retórica, los profundos cambios operados en nuestras sociedades en la última década, han puesto sobre el tapete la necesidad de redefinir una nueva frontera entre lo público y lo privado, entre lo estatal y lo público. Incorporar a toda la pluralidad de la sociedad en el diseño, la planeación, la ejecución, la gestión y la supervisión de los servicios públicos, no es sólo una manera de propiciar una nueva democratización de la función estatal y un fortalecimiento de la esfera ciudadana, sino que muchas veces es la única forma de garantizar el cumplimiento de determinadas políticas públicas contribuyendo de esa forma a la seguridad jurídica que requieren, sin lugar a dudas, los inversores que deciden participar activamente en el proceso de crecimiento de nuestras sociedades.



CONCIENCIA CIUDADANA SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

MARITA CARBALLO*

En mi disertación intentaré brindarles información acerca de la conciencia o no que tienen los argentinos de sus derechos como consumidores de bienes y servicios, la forma en que los hacen o no valer y el grado de conocimiento de organismos a través de los cuales pueden canalizar sus reclamos.

Primeramente quisiera, en función de mi experiencia de 16 años dirigiendo Gallup en Argentina, comentarles los cambios que vemos en las demandas de trabajo de las empresas. Sin duda existe hoy en nuestro país una marcada (aunque a veces no suficiente) conciencia por parte de las empresas (no sólo de las más grandes sino también de las pequeñas y medianas) de la necesidad de responder a las demandas de sus clientes, que en todos los casos han dejado de ser meros usuarios de sus servicios y/o productos para convertirse en clientes a los que hay que responder. Es por ello que aquí, como en todo el mundo desarrollado, se han incrementado los requerimientos de investigaciones sobre satisfacción del cliente contándose con instrumentos cada vez más sofisticados para medir el grado de conformidad y las demandas de los distintos segmentos del mercado. Esta demanda crece significativamente a partir del plan de convertibilidad.

Esta mayor preocupación empresaria hacia el cliente que observamos se debe a un aumento leve en la conciencia de los consumidores acerca de sus derechos y a que las ganancias de las empresas estén más estrechamente ligadas a las ventas de sus productos y servicios. A los ojos de la opinión pública no existe una alta conciencia por parte de la población de sus derechos como consumidores de bie-

* Socióloga. Presidente de Gallup Argentina.

nes o servicios, aunque se reconoce que es mayor que una década atrás. Así en una encuesta telefónica de 240 casos en la Capital Federal realizada por Gallup en mayo último, ocho de cada diez entrevistados sostiene que existe poca o ninguna conciencia (poca 61% y ninguna 19%) de los derechos del consumidor, y quienes lo sostienen en mayor medida aun son los universitarios y los jóvenes de 18 a 30 años.

Sin embargo, a pesar de esta evaluación negativa, mirando en retrospectiva el 68% piensa que, aunque existe poca conciencia, ésta es mayor que hace diez años y sólo un 20% cree que es menor que entonces.

Interesa saber si los ciudadanos conocen organismos y/o asociaciones de defensa del consumidor, sean estos gubernamentales o no gubernamentales. Encontramos que un 67% de los entrevistados de la Capital Federal manifiesta no conocer, sobre todo los universitarios (77%), los hombres (72%) y las personas entre 18 y 50 años (72% contra 56% de los mayores de esa edad).

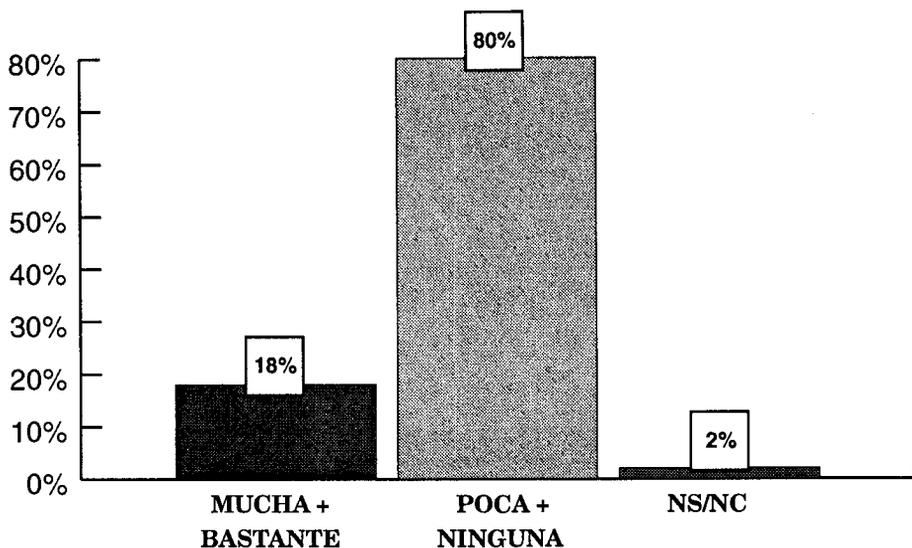
En la Capital Federal el 64% conoce la Liga de Amas de Casa, un 55% a Adelco, el 46% al ombudsman y un 39% a los entes reguladores de las empresas privatizadas, y otro 20% a la Dirección Nacional de Comercio.

ADELCO y la Liga de Amas de Casa, cuentan con una opinión mayoritariamente positiva entre los ciudadanos. En menor medida la mayor parte evalúa bien al ombudsman, encontrándose opiniones divididas con respecto a los entes reguladores de las empresas privatizadas y Dirección Nacional de Comercio.

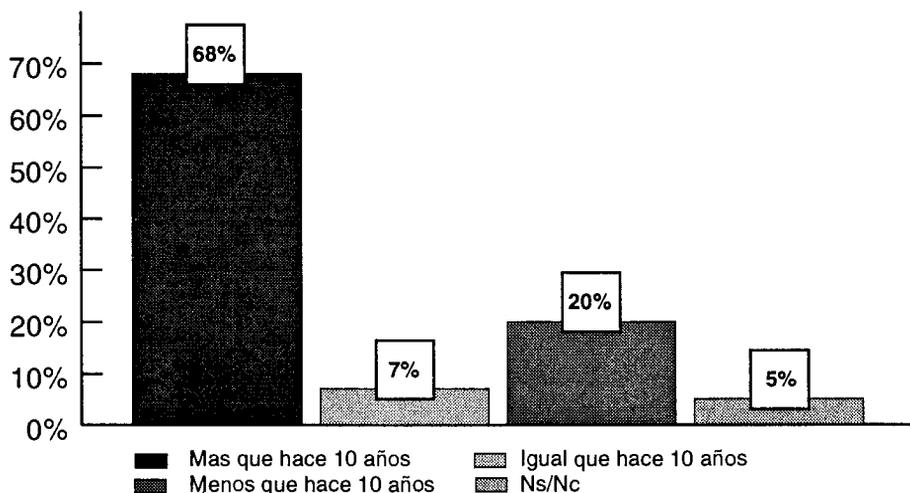
Con respecto a las acciones que han efectuado los consumidores, dos de cada diez, manifiesta haber realizado algún reclamo como comprador de bienes o productos y cuatro de cada diez ha reclamado como consumidor de servicios. A mayor nivel educativo el número de reclamantes crece en ambos casos. A su vez un 13% manifiesta que se ha comunicado alguna vez con el servicio 0-800 de empresas privadas o públicas para manifestar algún reclamo.

Concluimos que si bien hay un largo camino a recorrer en cuanto a participación ciudadana y a la toma de conciencia y accionar de las personas en defensa de sus derechos como consumidores observamos un cambio positivo, porque aunque es lento es sostenido. Estamos dejando de ser ciudadanos y consumidores conformistas y pasivos para ser activos decisores de lo que nos ocurre. Futuras investigaciones permitirán detectar las tendencias y profundizar en estos temas.

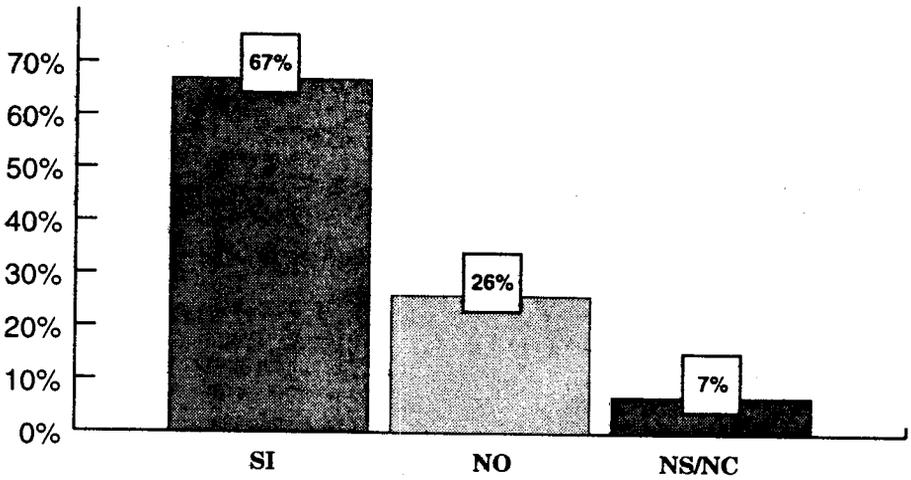
MEDIDA EN QUE LOS ARGENTINOS TIENE CONCIENCIA DE SUS DERECHOS COMO CONSUMIDORES



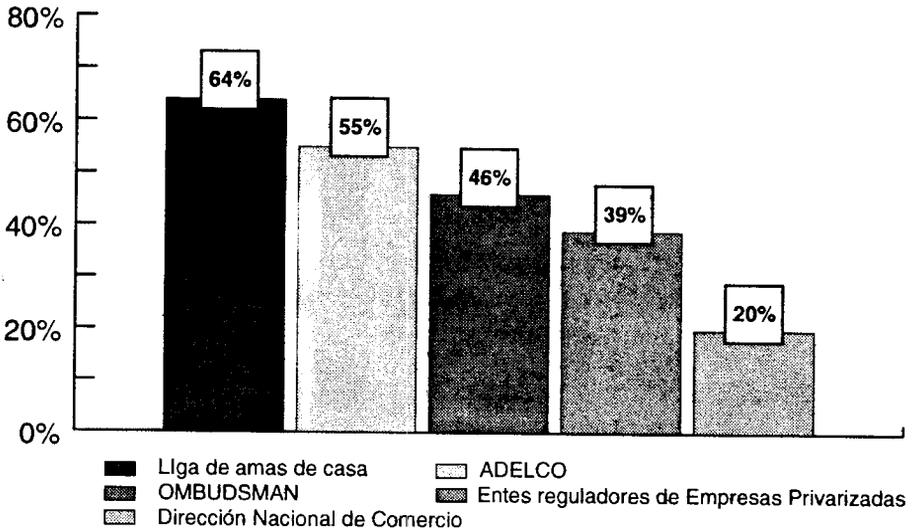
Y PENSANDO EN LOS ULTIMOS 10 AÑOS ¿UD. DIRIA QUE LOS ARGENTINOS TIENEN MAS O MENOS CONCIENCIA DE SU DERECHOS COMO CONSUMIDORES



CONOCIMIENTO DE ORGANISMOS/ASOCIACIONES DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



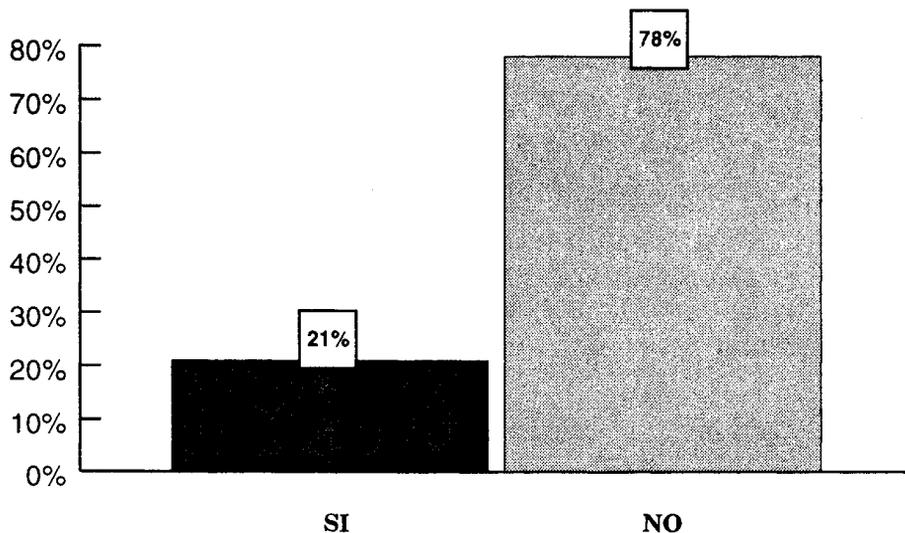
CONOCIMIENTO DE ORGANISMOS PARA EL DERECHO DEL CONSUMIDOR



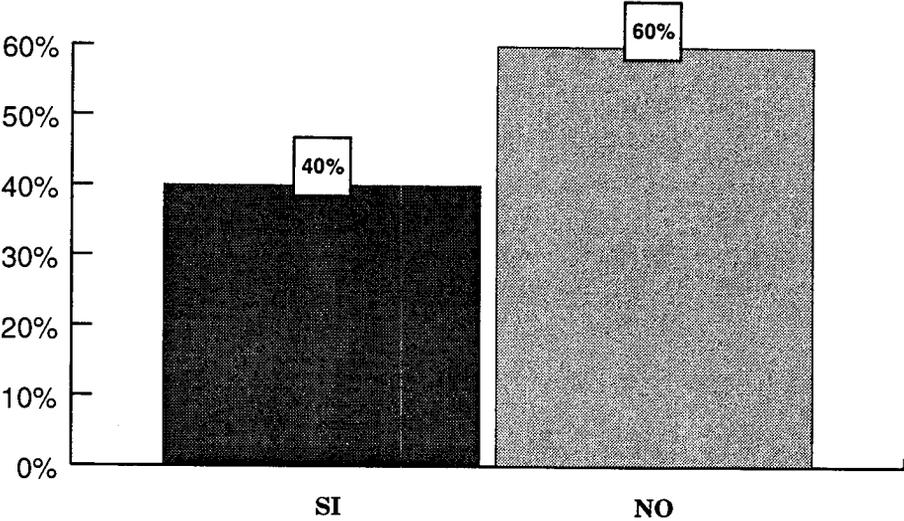
OPINION SOBRE DISTINTOS ORGANISMOS

	POSITIVA	REGULAR	NEGATIVA	NO SABE
ADELCO	52%	8%	2%	38%
LIGA DE AMAS DE CASA	52%	12%	4%	32%
OMBUDSMAN	37%	15%	11%	37%
ENTES REGULADORES DE EMPRESAS PRIVADAS	22%	26%	20%	32%
DIRECCION GENERAL DE COMERCIO	15%	48%	12%	25%

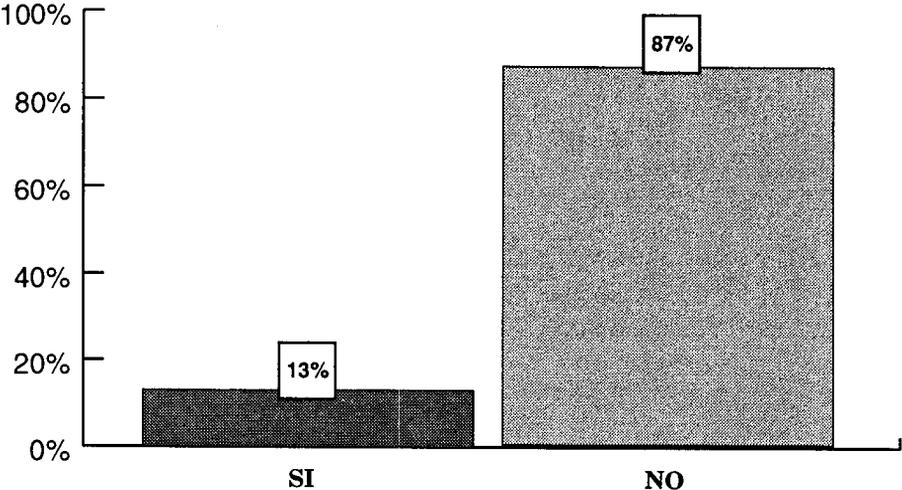
PENSANDO EN EL ULTIMO AÑO ¿HA EFECTUADO UD. ALGUN RECLAMO COMO COMPRADOR DE BIENES O PRODUCTOS?



PENSANDO EN EL ULTIMO AÑO ¿HA EFECTUADO UD. ALGUN RECLAMO COMO CONSUMIDOR DE SERVICIOS?



PENSANDO EN EL ULTIMO AÑO ¿SE HA COMUNICADO ALGUNA VEZ CON EL SERVICIO 0-800 DE EMPRESAS PRIVADAS O PUBLICAS PARA MANIFESTAR SU RECLAMO?



LA LIGA DEL COSUMIDOR -ADELCO-

ANA MARÍA LURO*

Agradezco a los organizadores de esta charla. Quisiera darles un panorama de lo que significa el movimiento del consumidor desde sus comienzos en el mundo y a lo que hemos llegado en nuestro país.

Si observamos los grandes cambios que se fueron produciendo e influyendo en la vida cotidiana de la población, nos encontramos primero, para no remontarnos a la edad de piedra, con la revolución industrial, que trajo con el correr de los años la posibilidad de contar con todo aquello que fue conformando nuestra vida en cuanto a productos que llegan al mercado.

Posteriormente y hace menos de un siglo se produjo otro fenómeno que no fue advertido por los realmente destinatarios de la misma que eran los consumidores, pero que sí comenzó a influir seriamente en el desarrollo de la producción, y es la posibilidad de cambiar totalmente el estándar de vida de la población, o sea que el hombre común pueda ahora compartir los medios de vida que antes estaban reservados a unos pocos. La posibilidad del hombre medio de gastar no sólo en lo que le es imprescindible, sino también y en distintas medidas en lo que desea. Esta posibilidad cambió las prácticas sociales. Aparece entonces el discurso publicitario que provoca, aunque en forma incipiente, el comienzo del consumo de masas. Esto se produce entre las dos guerras. Se ofrecen productos de mejor calidad y más variados, que se ponen al alcance de todos. La riqueza y el estatus se convierten en los argumentos básicos. Se presenta al consumo ostensible como el ideal democrático.

Ya en 1927 *Nestlé* realiza una publicidad donde aparecen mez-

* Presidente de Adelco.

clados obreros, empresarios, oficinistas. El consumo que antes sólo estaba al alcance de los ricos, se convierte en consumo de masa, a la que accede la clase media y los pobres. Posteriormente aparece el llamado consumo ecológico que sólo cobra sentido desde el consumo y no con la supresión del consumo. Se perciben los problemas a través de las premisas, de las inquietudes de los consumidores. El consumo, así, se convierte en el receptáculo de prácticas donde se integran las preocupaciones con respecto, también, al medio ambiente. Las prácticas de consumo se cargan de ideologías apareciendo características con la inversión de valores "humanos" (solidarios, ecologistas, nacionalistas...) para muchos estudiosos del tema.

El consumo se convierte en un horizonte al que no quieren renunciar los sujetos de sociedades avanzadas, y quieren ingresar los que todavía no lo están, en especial en esos países donde se disfruta de la explosión del consumo de masas.

El MCE nos da un panorama en estos aspectos. Promueve la creciente participación de los consumidores. Considera que la fuerte influencia de éstos constituye uno de los aspectos fundamentales del mercado interno y puede representar una fuerza motriz para su funcionamiento y desarrollo. Se considera importante que todos los sectores colaboren con la protección de los consumidores.

Y aquí comienzan a aparecer las urgencias con que se debe considerar esta protección, que se basan en la necesidad evidente de información y de consejos; de aumentar la protección en servicios generales, financieros y la seguridad de los productos, en principio de los alimenticios, pero también de los demás. Promover el cambio de hábitos de consumo para un desarrollo sostenible del medio ambiente.

Si bien la educación y la información ayudan en especial a los más instruidos, es evidente que debe considerarse con rigurosidad, la responsabilidad que tienen las organizaciones de consumidores relativa a la protección de los menos favorecidos.

En esto está adelantado nuestro país, por lo menos, por el momento, en los papeles, ya que la Ley de Defensa del Consumidor establece desde hace tres años, la educación del consumidor a nivel primario y secundario. ADELCO en el año 1985, había presentado un proyecto de ley para que así fuera, y nos congratulamos que haya sido incluido en dicha ley. Esta educación implica para el futuro un mayor conocimiento de parte de los ahora niños y adolescentes. A su vez también ha tomado estado constitucional el consumidor en la Constitución Nacional.

En el Comité Europeo, y lo menciono porque es el que tiene mayor trayectoria en este mundo de la globalización, hubo recientemente un dictamen sobre las prioridades de la política de consumo, se trató:

- la evolución de los mercados;
- los grandes cambios;
- el comercio internacional globalizado;
- el distanciamiento progresivo de los consumidores y los comerciantes.

El consumidor individual, es evidente que no tiene fuerza ante los sectores de poder económico, tanto productores, como comerciantes, por ello se enfatizó la protección de:

- la salud y seguridad;
- los intereses económicos;
- los reclamos y el resarcimiento;
- la información y educación;
- la representación y consulta.

Se solicitó además que se complemente con:

- la protección de los derechos jurídicos;
- el desarrollo de modelos de consumo y métodos de producción (medio ambiente y desarrollo sostenible).

Considera que la eficacia y el éxito se basa en la interacción armoniosa entre la legislación (comercial y civil) y el marco de las organizaciones de consumidores y de los operadores económicos.

Las empresas serias deberían estar satisfechas de que el consumidor tenga una presencia activa, que estén prevenidos e informados, que sean exigentes. Es preciso que las normas que se adopten establezcan un nivel mínimo de protección, para ello las organizaciones de consumidores deben cooperar en forma activa.

Es de hacer notar tres hitos importantes en el movimiento de consumidores. El primero fue el discurso que por primera vez un presidente de una nación pronunció ante su parlamento. Eso sucedió en EE.UU. en el año 1962 y el presidente fue JFK. Posteriormente en 1985, luego de una trabajosa lucha para llegar a un consenso, llevada en las Naciones Unidas, por la señora Esther Petersen en representación de los consumidores, se votaron por unanimidad las Directrices que marcan el rumbo para todos los países firmantes; entre ellos el

nuestro. Ultimamente en ocasión del acuerdo de Maastricht del MCE, se señala la necesidad de la protección del consumidor y del fortalecimiento de sus instituciones.

De todo lo que les he hablado se dieron cuenta aquellos que iniciaron el movimiento de consumidores en el mundo. Primero fue EE.UU., hace más de 60 años y posteriormente, terminada la guerra, se fueron sumando los países europeos y Australia, Canadá, Japón, entre otros, aunque hay que decir que los latinos, o sea los del mediterráneo quedaron relegados. La convicción de la necesidad de que los consumidores presentaran un frente común, que les diera la fuerza necesaria para encontrar un equilibrio en esta sociedad tan compleja, se hizo evidente.

Así comenzaron a funcionar las que son hoy las principales organizaciones de consumidores que rescatan de la confusión y soledad al consumidor individual.

La habilidad de los consumidores para ejercitar con discreción sus compras y utilización de productos y servicios dio como resultado el poder del consumidor.

En verdad se pensaba en épocas anteriores que los cambios económicos provenían exclusivamente de empresarios y gobiernos. Actualmente el consumidor tiene un importante papel al influir o más aún determinar el curso de la economía.

Volvemos a lo dicho antes, el consumidor individual tiene poca influencia, entre otras cosas, porque la mayoría no tiene conciencia de poseer ningún poder. Eso es cierto, pero decisiones similares hechas por millones de consumidores al mismo tiempo pueden dar como resultado la prosperidad o la recesión. El mayor cambio que se ha producido en las últimas décadas no ocurrieron en los que se encontraban al tope con su riqueza, ni los que estaban en el último escalón con su pobreza, sino en los grupos de ingresos medios, que crecieron enormemente.

Les he dado un pantallazo de la evolución y el por qué del movimiento del consumidor. En pocas palabras les diré lo que ha hecho y hace ADELCO. En la seguridad de la necesidad esencial de que los consumidores se nucleen, y presenten una fuerza de equilibrio en la sociedad y de defensa de sus intereses individuales, se creó ADELCO en 1980, para luchar por todos los consumidores del país. Desde ese entonces hemos presentado en el Congreso de la Nación proyectos de ley sobre: educación del consumidor, 7 días de reflexión, garantías, medicamentos, Justicia de Menor Cuantía y el año pasado, el Regla-

mento único de protección de los usuarios de servicios públicos domiciliarios. Los tres primeros proyectos quedaron incluidos en la que fue luego la Ley de Defensa del Consumidor. La Justicia de Menor Cuantía, ha sido presentada por tercera vez en la Cámara de Senadores, donde las otras dos veces obtuvo aprobación y Diputados la dejó caer. Seguiremos luchando por la misma, porque consideramos que es la herramienta más importante de la defensa de los derechos de los consumidores, y que sin ella éstos quedan en una posición muy débil. Ha sido una constante preocupación la calidad de los productos, tanto en su seguridad, salud, y eficiencia, por ello el Equipo Técnico de ADELCO ha realizado tests comparativos de calidad de productos de consumo de la población, llegando actualmente a los 241, lo que significa haber analizado más de 4.500. Estos análisis se realizan de acuerdo con normas nacionales o internacionales, en laboratorios expertos y comparadas las muestras en forma anónima donde cualquier consumidor podría adquirirlas. El Equipo Jurídico atiende reclamos de problemas que se le presentan a los consumidores, llegando hasta el momento a los 250.000, consiguiendo la solución para un 70% aproximadamente. Además estudia soluciones a través de distintos mecanismos propuestos a las autoridades, asesora sobre distintos proyectos que nos hacen llegar autoridades nacionales, o provinciales. Además, este Sector Jurídico, atendido por profesionales, tiene una buena y surtida tarea en todo lo que se refiere a los servicios públicos. También tuvo a su cargo la publicación de "Todos son Consumidores" que explica los alcances de la Ley 24.240, con ejemplos sencillos para su mejor comprensión.

Por otro lado, el Departamento de Salud elabora y propone material y soluciones para la mejor atención de la salud e interviene en comisiones técnicas.

El Sector Educación elabora material para docentes a través del insert que se publica en sus revistas, o del libro Educación del Consumidor, cuya segunda edición está por salir.

Una importante labor se realiza a través del Sector Publicaciones, la que tiene a su cargo la edición de la revista mensual *El ojo del Consumidor* (se está imprimiendo el Nro. 139) y su suplemento *Derechos y Dinero*. Esta publicación es el vehículo para transmitir toda la información precisa y única, dada no sólo por la seriedad del trabajo, sino también por la total independencia con que se mueve la institución. En el ámbito nacional es miembro de la Comisión Directiva del IRAM; de la Comisión Directiva del Organismo Argentino de Acredi-

tación; del Consejo Asesor para la producción orgánica de IASCAV; de SENASA y de ETOSS, además de miembro invitado de la Comisión de evaluación de la publicidad de Medicamentos y Alimentos de ANMAT.

En el campo internacional, es el único miembro pleno de la Consumers International, en nuestro país, el primero en Sudamérica, e integra su Consejo, órgano máximo mundial de la unión de consumidores, junto con 16 instituciones más de los cinco continentes.

Fundó ACOM, Asociación de Consumidores de Mercosur, integrado por las instituciones de consumidores de Brasil, Paraguay y Uruguay. Integra en representación de los consumidores, el Foro Económico y Social del Mercosur. Ha recibido con carácter de pasantías a organizaciones de consumidores de América Latina de: El Salvador, Paraguay y Uruguay, y recibido en su sede en forma permanente a organismos internacionales, participando en seminarios y congresos en Perú, Brasil, México, Uruguay, Italia, EE.UU., Inglaterra, Francia, Holanda, etc.

Los que creamos ADELCO tuvimos la ilusión de que en nuestro país existiera una institución al más alto nivel, con el convencimiento de la importancia que el mismo tenía para conquistar un equilibrio en la vida cotidiana donde se dejara continuamente de perder dinero, tiempo y tranquilidad, y conseguir así con la propia actitud de los consumidores respaldados por la institución, una mejor calidad de vida para la población. Y en eso seguimos estando.

LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR POR ORGANIZACIONES DE CONSUMO

LITA DE LAZZARI*

La *Liga de amas de casa de la República Argentina*, fundada el 17 de abril de 1956, hace 41 años, con simples y claros objetivos: defensa de la economía familiar, la moral pública y todos los problemas que atañen la vida del hogar, y como miembro de O.N.G., ingresamos en las Naciones Unidas el 15 de junio de 1995.

Durante todos estos años hemos venido bregando por la familia, superando todos los obstáculos puestos en nuestro camino. ¿De qué forma? Ayudando y promoviendo las necesidades de la época con seriedad y firmeza. Ejemplo: época de control de precios, hemos comprobado que no es necesaria la protección y defensa del Estado —“controlando precios”—, ni que los empresarios sean sujetos a regulaciones.

Ya hemos probado estas mágicas recetas y los resultados han sido funestos, llevándonos a sufrir el 5.000% de inflación el 29 de diciembre de 1989, lo cual la *Liga de amas de casa* tuvo una participación activa en la campaña contra la hiperinflación, la aguda crisis que se desató motivada por el desmedido alza en el costo de vida (donde el consumidor *que podía* compraba de a docenas artículos de la canasta familiar, mientras los que no disponían de dinero, lloraban en la puerta de los supermercados, almacenes, negocios en general, porque no podían adquirir lo indispensable).

Esta crisis obligó a la *Liga de amas de casa* a intensificar una ardua tarea en todos los órdenes concurriendo a negocios, ferias comunitarias y otras para solicitar cordura y solidaridad en estos incesantes aumentos que se sucedían —sin exageración— minuto a minuto. Ubico a la *Liga de amas de casa*, junto a nuestros amigos los periodistas en todos los medios gráficos, televisivos y radiales, insis-

* Angela Palermo de Lazzari. Presidenta de la “Liga de Amas de Casa”

tiendo en comprar solamente lo necesario, caminar, buscar precios y abstenerse de comprar. Todos los miércoles teníamos reuniones de emergencia para orientar en las compras diarias.

Entre la puerta y las llamadas telefónicas se atendían a 2300 o 300 personas por día, en nuestra sede, con el lema: no compren, señora, no compren.

Luego iniciamos la campaña en todo el país: "No al control de precios", solicitamos al ministro de economía de ese entonces levantara el control de precios, que tanto perjudicó al ama de casa, y no tuvimos eco. En 1990, presentamos al ministro de economía Erman González, la liberación de precios, apoyar la economía de mercado y le entregamos documentación de trabajo para bajar la inflación. A partir de esta documentación surgió el poder del monedero, como llamaban las amas de casa al comprar.

El ama de casa piensa, educa, consume y vota. Tiene en este momento una gran responsabilidad civil ante la sociedad en este cambio histórico.

Propusimos que se redujera el gasto público, se privatizaran las empresas en manos del Estado y que no se aumentaran las dietas para que se pudiera aumentar las jubilaciones.

Poco a poco, el país comenzaba a cambiar.

La integración al mundo, tanto comercial como de inversiones introdujo un concepto olvidado en la Argentina por décadas: *la competencia*, y le *devolvió al consumidor* un arma fundamental: *la libertad de elegir*. Sólo la competencia beneficia al consumidor, es importante que los empresarios de todos los sectores se peleen por ofrecernos calidad y precio.

Los consumidores deben comprender que toda libertad nos favorece, con la desregulación se acaban los monopolios y con ella la famosa "*coima*", para conseguir un trámite o un certificado.

Como organización no gubernamental, tratamos de informar y formar al consumidor, la creación de la escuela del consumidor, y del Club de jóvenes consumidores, que se dedican a realizar encuestas sobre el comportamiento del consumidor, llevándose los jóvenes sorpresas, sobre la poca preocupación de los consumidores de exigir calidad y precio, reclamar y defender sus derechos. Tenemos en la fecha 7.000 socios en Buenos Aires.

La necesidad de ofrecer a las Amas de casa, información veraz y confiable llevó a la *liga* a crear la *Oficina de Mediación* de la *Liga de amas de casa*, cuyo objetivo es solucionar mediante la amigable componenda, los conflictos que surgieran en las relaciones de consumo.

En Argentina, donde la justicia no se caracteriza por su rapidez y eficacia, esta instancia permitió que miles de personas solucionaran los problemas diarios que se les presentaban como consumidores: alimentos en mal estado, heladeras que no funcionan, planes de viviendas, de automóviles, etc., etc., los resultados de cooperación mostraron ser ampliamente superiores a los del enfrentamiento.

En nuestra sede de Venezuela 885, diariamente y gratuito atendemos. Enero de 1994, comenzamos con nuestro programa diario en A.T.C. de 10 a 10,30 “33 millones”, un programa de servicio para todo el país, ya llegamos a las 1200 emisiones.

Comprendimos que en un cambio de economía era necesario organizar una gran acción social, y bajo el lema “con tu ayuda damos trabajo”, organizamos talleres en los lugares más necesitados del país y con ayuda de la T.V. Argentina y la T.V. Norteamericana GEM’S, hicimos micros y repartimos cerca de 800 máquinas de coser, de tejer, pastalindas, cortes, telas, lanas, moldes, etc., para ayudar a formar pequeños talleres. Además junto con EDENOR enviamos bibliotecas con 100 libros a las escuelas que nos han solicitado. Siempre nuestros envíos van acompañados de nuestra querida bandera argentina y folletos sobre consejos al consumidor.

Nuestra dirección de precios: nos mantiene actualizadas con respecto a los mismos, y sobre todo en estos momentos que ante la falta de trabajo tratamos de ayudar, buscando los precios más bajos del mercado.

Dirección de Filiales: trabajamos activamente para llevarles información a las 100 Regionales que están diseminadas en todo el país, la gran mayoría tienen radio y T.V. para informar.

Y no quiero cansarlos, pero otro poder de las amas de casa es el siguiente: debido a que en nuestro hogar penetra la T.V. sin respetar horarios del menor, las promociones groseras de las drogas, violencia, etc., hemos decidido realizar una gran campaña –publicamos una solicitada comunicando a las empresas que *no vamos a comprar productos que se publicitan en la “T.V. basura”*–, dicha campaña está dando sus frutos, 15 grandes empresas han retirado su publicidad en esos programas y seguiremos con nuestra campaña, hasta eliminar la basura de nuestra T.V.

La función principal de una O.N.G. preocupada por el consumo es:

1) Tratar de asegurar y resguardar el marco de competencia que lo protege.

2) Aportar ideas y proyectos para destrabar las barreras a la competencia que pueda existir en algunos mercados.

3) Cooperar, en la resolución de conflictos que pueden suceder entre consumidores y empresas. Esa cooperación se da a través de las oficinas de mediación.

4) Informar al consumidor; porque en un marco competitivo un consumidor informado de todas las opciones que tiene para elegir, es muy difícil de ser estafado o engañado.

5) Asesorar al consumidor de bajos recursos sobre las formas de aprovechar al máximo su bajo presupuesto: recetas económicas, dietas nutritivas, información sobre servicios.

La relación entre los consumidores y las empresas (en sus compras y ventas diarias), es una relación privada dentro del marco de las leyes.

En este sentido hay reglamentos y normas que, con el pretexto de proteger al consumidor y regular la actividad comercial e industrial privada provocan serios perjuicios al mismo consumidor que se quiso proteger.

La mejor protección del consumidor, según nos muestra la experiencia, es la competencia entre las empresas por vender sus productos.

Cualquier reglamento, decreto o norma que aumente los costos de las empresas o pongan trabas a la competencia, perjudica a los consumidores al quitarle opciones entre las cuales elegir.

Cuanto mayor sea el número de opciones entre las cuales pueda elegir, mayor será su protección.

No necesita leyes, ni organismos burocráticos que lo protejan.

Y para terminar les comunico:

Nuestro carácter de Amas de casa, consumidoras natas, nos da la fuerza más poderosa, nos hace más dinámicas, más prácticas, más ágiles a la hora de tomar decisiones, con la vista siempre en el futuro porque estamos construyendo el mundo que les tocará vivir a nuestros hijos.

DEFENSA DEL USUARIO Y EL CONSUMIDOR DENTRO DEL MARCO DE LA GLOBALIZACION ECONOMICA. LEGISLACION ACTUAL. TENDENCIAS.

MARÍA SUSANA DRI*

El consumidor actual. Su contexto. Necesidad de un replanteo filosófico.

En 1989 cae el muro de Berlín. Esa caída no es más que un símbolo de la magnitud de los procesos de globalización económica. Sin duda marcaba el final de una era y el comienzo de otra.

Fukuyama habló del “final de la historia”¹: El estado liberal resolvería todos los problemas a partir del funcionamiento armónico de dos poderosas fuerzas que actuaban como motores de la humanidad. A una la llamó la “lógica de la ciencia moderna” a la otra la “lucha por el reconocimiento”: la realidad nos muestra que ambos desarrollos venían a legitimar el proceso de concentración económica del capital por las empresas transnacionales y serían utilizados para servir como apoyo doctrinario al capitalismo globalizado. La primera lógica sirvió para darle racionalidad al libre mercado; la segunda para legitimar intelectualmente al consumismo.

Esta corriente proponía los beneficios del consumo, pero omitía hacer público uno de los presupuestos de su éxito: debían romperse las cadenas de solidaridad incentivando el deseo de tener, a partir del estímulo mediático hacia los valores del individualismo liberal. Se vaticinaba que la tecnología (producto del capital invertido en ella) al hacer posible la acumulación ilimitada de riqueza, permitiría –por

* Abogada. Profesora Adjunta de Derecho Constitucional.

¹ FRANCIS FUKUYAMA. *El fin de la historia y el último hombre*. Ed. Planeta. Tercera reimpresión. 1994.

efecto desborde— la satisfacción de una serie siempre en aumento de deseos humanos.

Frente a los apóstoles de la “racionalización económica” otra corriente de pensamiento en la que coloco a todos aquellos que quieren *un mundo “en el que una persona decente desearía vivir”*², considera que este Nuevo Orden no introduce nada verdaderamente novedoso. Noam Chomsky sostiene que el mismo “...Es como el viejo, pero se oculta con un nuevo disfraz.”³ Para este autor la lógica de la globalización es la siguiente:

- 1) los débiles deben ser sometidos a la fuerza de la ley
- 2) los poderosos tienen derecho a servirse de la ley y a utilizar la fuerza en su beneficio.

Esta lógica es la que los post-modernos definen como “racionalidad económica” y consiste en que los que controlan el capital operan sobre el poder político y manipulan las intervenciones del Estado al servicio de sus propios intereses

El Nuevo Orden político-económico fue introducido en Argentina a partir de 1989 y se plasmó institucionalmente en 1991 con las bases normativas sobre las cuales se edificó la Primera Reforma del Estado: la ley 23.298 que estableció la Convertibilidad, la ley 23.696 de Emergencia económica y 23.697 de Racionalización del Estado. La ley de Defensa del Consumidor 24.240 sancionada en 1993, se inserta en este marco: hay que mejorar la eficiencia empresaria y en especial la calidad del producto para poder exportar. El consumidor no es el único objeto de protección y prueba de lo expuesto es que el P.E. con el Decreto 2089/93 veta precisamente el principio que establece la responsabilidad solidaria de la cadena de producción.

En 1996 se introdujo —también por ley del Congreso— la Segunda Reforma del Estado tendiente a profundizar los recortes del gasto en la Administración Nacional y en los Gobiernos Provinciales, lo que impactó negativamente en los mecanismos de control que vieron reducido su presupuesto y su personal. Actualmente nos encontramos en la etapa final de un período de transición que parecerse arrastrar-

² NOAM CHOMSKY. *El nuevo orden mundial (y el viejo)*. Ed. Crítica. Barcelona. 1996.

³ NOAM CHOMSKY. op. cit.

nos del *Estado Intervencionista* definido por gran parte de la doctrina como Estado de Bienestar hacia un *Nuevo Modelo de Estado* que aparentemente limitaría sus funciones a las básicas del Estado Gendarme.

Sin embargo mientras se preconiza la idea de la ineficiencia del Estado en el manejo de lo privado, se insiste en una forma que sigue siendo netamente *reguladora*. ¿Porqué razón? Porque las nuevas normas dictadas por el Congreso y los Decretos del Poder Ejecutivo, no nos conducen hacia el Estado ausente preconizado por el liberalismo intelectual, que dejaría todo sometido a las fuerzas naturales y reguladoras del Mercado, sino hacia el Estado *presente* que regula a favor de los que más tienen y para que tengan más, a costa de quitarle a los que tienen menos y acentuando las diferencias sociales. (Así se ve en el Sistema Tributario sustentado por impuestos sobre el consumo y de la aplicación de las leyes 24.241 y 24.557 que crean las AFJP (Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones) y las ART (Aseguradoras de Riesgos del Trabajo).

El Estado argentino, destacado por los globalizadores como modelo de experimentación⁴ dictó las leyes 24.013, 24.465, 24.467, 24.522 y 24.557 comenzó a dismantelar el derecho protectorio que tutelaba al trabajador, con el argumento de que debe ganarse eficiencia y bajarse costos para poder competir.

La experiencia empírica demuestra que la historia sigue montada sobre el sucederse de ciclos económicos, que más que estar vinculados con leyes naturales, se relacionan con la codicia y voracidad de quienes acumulan capital y poder. Esos ciclos se manifiestan a la manera de péndulo puesto que no ha podido alcanzarse el equilibrio a través de un sistema justo. A partir del liderazgo sobre esos ciclos muchos grupos económicos obtienen importantes ganancias vinculadas al manejo de información y control de determinadas instituciones democráticas

Lo cierto es que hasta ahora no ha podido ponerse en práctica el Estado basado en el *Principio de Subsidiariedad que pregona la Doctrina Social Cristiana*. Sin embargo, y analizada bajo una perspectiva racional, ella representaría el justo equilibrio y la equidad social. Y mientras no llegemos a ese punto, las injusticias e iniquidades mantendrán en movimiento al péndulo. *Al capital no le conviene que el péndulo se aquiete, porque mientras siga oscilando desde los extremos, siempre habrá posibilidades de nuevos negocios y transferencias.*

⁴ Washington Times. 24-7-97.

El proceso de globalización ha impactado radicalmente en las relaciones de consumo. Lo que se ha globalizado es radicalmente:

- *la producción*: Cada auto tiene piezas producidas en distintos países y ensambladas en otros. Ya no existe el Producto Nacional que se ha hecho difícil de identificar y esto genera dificultades aún desde el punto de vista de la responsabilidad de la cadena productiva frente al consumidor..

- *el consumo*: hoy ya no es un elemento que caracterice a una cultura, sino que iguala ciudadanos y culturas. (Ej. Coca Cola, Nike, MC. Donnals). Pero además se utiliza para medir el valor de las personas en la escala social.

- *el capital financiero y especulativo*: Es manejado por unos 500 operadores y trasladado a los mercados donde se ofrecen mejores condiciones sin que el operador deba moverse de su lugar. Sus transferencias tienen capacidad de debilitar gobiernos que no se allanen a sus pretensiones.

- *la información*: accesible mediante satélites, medios de comunicación e informáticos como Internet, llega a todos los países de manera simultánea.

La globalización en sí no es ni buena ni mala, es la realidad que nos toca vivir. Es el resultado de los avances tecnológicos que se reflejan en los medios de producción y comunicación y requiere también cierto grado de globalización legislativa.

El sistema integrado transnacional de producción, esto es, la fábrica global, es un gigantesco mecanismo de acumulación. La fábrica global es una fuente excepcional de conocimiento y tecnología. Las cuatro quintas partes de la investigación y el desarrollo mundial no militar las realizan las empresas transnacionales. Son responsables de la mitad de las invenciones comerciales en estos años finales del siglo, y el 80% del flujo mundial de royalties tiene lugar dentro del sistema integrado transnacional de producción.

No podemos soslayar que existe una tendencia cada vez más acelerada de la economía mundial a la convergencia. Todos los sistemas regulatorios y las instituciones políticas, todos los Estados, compiten por atraer los recursos altamente móviles de la economía mundial, que son:

- **el capital**
- **la tecnología**
- **la capacidad empresaria**

Los capitales convergen hacia los sistemas regulatorios y estatales que mejor expresen las preferencias de esos recursos intrínsecamente móviles de la economía mundial de nuestra época.

Actualmente el interés nacional de los países del mundo en desarrollo y en particular en la Argentina, consiste en atraer sistemáticamente inversiones extranjeras directas.

La afirmación de la nación en estas condiciones exige internacionalización productiva. El riesgo no es la pérdida de la sustancia nacional. El riesgo es la creciente irrelevancia de los países que no participen de este fenómeno central de la época, que es el surgimiento de un sistema integrado transnacional de producciones.

Lamentablemente, la globalización no se está imponiendo a los Estados ni a sus ciudadanos como forma de desarrollo paralelo y sincrónico. No está sirviendo para permitir el mayor acceso a los bienes a más personas, sino como forma de mayor apropiación de capitales, despojo de las naciones no desarrolladas y de los trabajadores de los centros de poder.

La polarización del poder económico produce dos fenómenos:

- 1) desocupación que excluye a muchas personas del sistema de consumo.
- 2) dificultades del consumidor de lograr que los grandes grupos económicos asuman sus responsabilidades frente a las fallas de sus productos y servicios. Es el mito de la hormiga frente al elefante.
- 3) incapacidad del Estado para controlar los servicios que ha transferido a los privados, generalmente capitales transnacionales.

La sociedad global, tal como ha venido siendo planteada ha conducido a implementar una sociedad individualista conocida como sociedad de *Consumo* que se caracteriza por la *Precarización de las relaciones laborales y exclusión social*. Nace una subclase o excedente social cada vez más numerosa y con menos posibilidades de reinserirse en el mercado laboral.

Transformación jurídica: este proceso tiene distintas aristas:

Racionalización y reducción del Estado que no sólo ha dejado de ser empresario transfiriendo todas sus empresas al sector privado, sino también ha delegado gran parte de su responsabilidad en mate-

ria de seguridad social, salud, educación y administración de justicia. (SPJP, ART, Medicina Prepaga, educación privada, mediadores).

Desregulación de actividades económicas lo que no es tal si tenemos en cuenta que muchas actividades públicas han pasado al sector privado sin el debido funcionamiento de los entes reguladores y sistemas de control o acompañadas de regulaciones tendientes a restablecer *el equilibrio de la concentración económica*. En tal sentido es positivo el dictado leyes en materia de Defensa del Consumidor y se busca todavía adaptar y modificar las leyes de Defensa del Consumidor, Lealtad Comercial y Represión de los Monopolios.

Procesos de unificación e integración legislativas con la región económica (Mercosur) y con otros grupos y naciones con los que se mantienen relaciones comerciales.

Lo cierto es que todo esto ha conducido al desarrollo de una Teoría del Consumidor desarraigada del Derecho del Trabajador, sin darse cuenta de que —a nivel masivo— trabajador y consumidor son la misma persona.

Más allá de lo expuesto por Roberto Dromi en su libro “Nuevo Estado, Nuevo Derecho” *no iríamos hacia el estado subsidiario sino hacia el estado ausente*. frente al monopolio que genera la concentración económica, y como tampoco parece fácil creer que el mercado por sí sólo baste para enderezar los abusos y guiar al consumidor y usuario hacia quien le otorgue mayores garantías, puede deslizarse hacia un Estado Presente en la protección de los monopolios.

Paradoja:

A esta altura del trabajo estamos en condiciones de sostener que desde principios del Siglo XX la concentración del poder económico produjo una gran desigualdad social que sólo pudo resolverse mediante la actuación del Estado.

En la República Argentina desde principios de siglo y en especial desde 1945, el Estado dictó numerosas normas laborales protectoras del ingreso del trabajador.

Todas las normas dictadas al amparo del constitucionalismo social, han considerado al ser humano en su dimensión integral y *como un fin en sí mismo*.

A la luz de los resultados obtenidos, afirmo que *proteger el ingreso es una forma de garantizar el consumo*.

Sin embargo si analizamos la tendencia actual observamos que en estos momentos se registra un desplazamiento:

Se está corriendo el *Eje del hombre y la mujer* que se realizan por el trabajo hacia el del hombre y la mujer que se “realizan por el consumo”

El devenir histórico demuestra que la protección integral del trabajador ha cedido su espacio al *Consumidor y usuario en sus relaciones de consumo*. Como si fueran personas distintas y sin advertir que se trata de la misma persona. Un ejemplo claro lo constituye la resolución de la ONU sobre la Defensa de los Derechos del Consumidor ⁵

Hemos pasado del modelo Fordiano a la producción diferenciada, gracias a la tecnología, y la informática. Pero, es indudable que el avance tecnológico ha dejado una gran parte de la población excluida del sistema. Sin embargo recordemos que en los orígenes de su empresa cuando Ford quiso incrementar la producción le aumentó el salario a sus trabajadores para que compraran los autos que producían.

Más allá de lo expuesto, dado que no hay sistema humano perfecto, los acumuladores del capital parecen estar olvidando que los Robots no cobran salarios ni producen conflictos pero: tampoco consumen. En un mundo operado por muchos robots y pocas personas se restringirían las posibilidades del consumo, con lo cual, si no corrige el rumbo el sistema terminaría agotándose en su propia lógica de reducción de costos sin considerar otro tipo de impactos.

Los empresarios deberán darse cuenta que la mejor manera de proteger sus capitales y mantener el circuito económico será volver a centrar el eje en el ser humano integral y no meramente en el consumidor.

Por medio de herramientas culturales y educativas debemos obtener un empresariado con sentido de inserción concreta en su medio.⁶ Esa será la primera manera de proteger al consumidor, y más importante todavía que una buena legislación que no pueda implementarse por una justicia ineficiente.

Antecedentes de la Ley 24.240

La ley que nos ocupa fue sancionada el 22 de septiembre de 1993, promulgada el 13 de octubre de 1993 con un veto de una parte importante y publicada en el B.O. el 15 de octubre del mismo año.

⁵ Resolución N° 039/248 de las Naciones Unidas conocida como “Derechos del Consumidor”

⁶ ROBERT B. REICH, *El trabajo de las Naciones*. Vergara, 1994.

Su primer antecedente fue la ley 16.454 dictada en 1964 que otorgó a la Dirección de Abastecimiento la investigación de costos y estudios de mercado en defensa del consumidor y del productor estableciendo anticipadamente los índices de consumo interno y las posibilidades de exportaciones. Promovía la educación de los consumidores en cuanto a métodos ventajosos como compradores, diversificación del consumo, mejora del mercado nacional e internacional.

Esta ley fue luego derogada por la 20.680. Esta fue una ley de emergencia y por lo tanto no previó una política de permanencia, fue una ley de abastecimiento que reconocía al consumidor como un integrante de las relaciones económicas. La referida ley dictada para responder a una situación de necesidad y urgencia, no preveía el desequilibrio permanente ni daba solución a la contradicción de intereses que normalmente el mercado resolvía a favor de los intereses empresariales.

“La expresión más grave de estos desequilibrios –sostuvo Nicolás Becerra en su discurso como informante por las Comisiones intervinientes en la Cámara de Diputados– por la concentración económica –propia de los modernos sistemas de mercado– está dada por los monopolios y oligopolio. En las actuales circunstancias, al adquirir para satisfacer sus necesidades y no para producir bienes de cambio, el consumidor no está en condiciones de ejercer un poder de mercado o de organizar un contrapoder. La libertad de competencia se hace a veces salvaje y en ciertas ocasiones los empresarios se ponen de acuerdo. De manera que la lucha de los compradores por el cliente se transforma en estas circunstancias, inevitablemente, en la lucha contra el consumidor.”⁷

La ley 24.240 nace de un proyecto presentado por el Senador Luis León, y tuvo una larga historia en el Congreso Nacional. En 1986 se había aprobado un proyecto de similar contenido y la Cámara de Diputados lo dejó caducar, el Senado volvió a insistir con un texto semejante que fue presentado como expediente 1079-S-91 y una vez aprobado girado a la Cámara de Diputados como expediente 116-D-92. Su trámite no fue fácil por la gran cantidad de intereses en juego.

El debate parlamentario tuvo tres instancias: 1) en la Cámara de Origen: Senado (24 de septiembre de 1992) (había intervenido la Comisión de Comercio); 2) en la Cámara Revisora: Diputados. (16, 23 y 30 de junio de 1993)(había sido girado a las Comisiones de Comercio,

⁷ Antecedentes Parlamentarios. La Ley. 1995. Defensa del Consumidor pág. 73.

Industria, Legislación General, Asuntos Municipales y Legislación Penal) ; 3) Vuelta a la Cámara de origen con modificaciones: Senado (22 de septiembre de 1993)

La promulgación tuvo observaciones que no volvieron a ser tratadas por el Congreso Nacional, que sí intentó modificaciones a la ley. El Decreto 2089/93 vetó los arts. 10 inc. c), 11 párrafo primero y parte primera del segundo párrafo, 13, 14 penúltimo párrafo, 31 párrafos primero al quinto, 40, 52 parte del párrafo segundo, 53 último párrafo, 54 y 56 inc. g).

La reglamentación originaria fue contenida en el decreto 1798/94 del 13/10/94, un año después de la entrada en vigencia de la ley.

Este proyecto está íntimamente vinculado con las leyes 22.262 de Defensa de la Competencia, la ley 22.802 de Lealtad Comercial, la ley 17.285 sobre el Código Aeronáutico, y la ley 23.981 que crea el MERCOSUR.

Durante los seis años que duró el debate, las empresas participaron de las reuniones e hicieron un lobby intenso, pero finalmente se llegó a sancionar un proyecto que si bien dejaba algunos puntos inconclusos, como el referido a la protección en materia de servicios públicos, podía encontrarse entre las más avanzadas del mundo por el desarrollo y definición de aspectos que hacen a la teoría del consumidor:

- 1) descripción de sujetos.
- 2) descripción de objeto.
- 3) normas generales de interpretación y presunciones a favor de la parte menos poderosa de la relación: el consumidor.
- 4) Creación de una autoridad de aplicación, modificada posteriormente.
- 5) Ampliación de la legitimación y en especial, se contempla la participación de las asociaciones de consumidores y del Ministerio Público que puede continuar una causa en la que está afectado el interés público aunque el particular renuncie.
- 6) Creación posterior de una Oficina de Defensa de la Competencia en el ámbito del Ministerio de Economía con intervención directa dirimiendo los conflictos planteados y también de un Registro para las asociaciones de consumidores. Estas asociaciones también pueden realizar tareas de mediación y acercamiento de las partes.
- 7) el reconocimiento del derecho a la información y a la educación.

Es importante tener en cuenta que esta ley vino a cumplir dos dimensiones netamente políticas “por un lado, la participación ciudadana y, por otra parte, el control social que se podría ejercer sobre las empresas y la economía”– sostuvo en su discurso Nicolás Becerra agregando que, “además, significa un estímulo para que la sociedad se organice con miras a ejercer dicha participación.” Pero también deben destacarse sus aspectos jurídicos: “Los nuevos temas jurídicos que se han incorporado al derecho positivo argentino a través de la ley de defensa de los consumidores son los siguientes: el derecho a la información y a la educación; el derecho de accionar directamente contra el productor; el derecho a la reflexión; la legitimación procesal de las asociaciones de consumidores; la responsabilidad civil y el crédito para el consumo.” “ Finalmente cabe señalar que el fundamento económico de este proyecto de ley de defensa de los consumidores debería ser el más importante de todos, porque no es otro que el gran desafío de la economía argentina: desarrollar procesos económicos de calidad.” Es que, “la mejor manera de defender a los consumidores es favoreciendo y promoviendo –cuando no exigiendo– calidad en la fabricación, calidad en la distribución, calidad en la comercialización, calidad en la publicidad, calidad en la contratación, calidad en la garantía de los productos y calidad en los servicios”, “la reforma de la economía no pasa solamente por la libertad de los mercados y la desregulación. Es imperiosa la necesidad de lograr mayores niveles posibles de calidad, única manera de tornar competitivos los mercados y de favorecer el proceso de crecimiento económico del país; en definitiva de producir un mayor grado de desarrollo.”

Participación de los interesados

El Congreso Nacional no trabajó solo en la elaboración de este proyecto. Como puede intuirse de su temática y de los intereses que toca, los legisladores de ambas cámaras han recibido sugerencias, recomendaciones y observaciones realizadas por un conjunto de entidades que fueron invitadas y/o se hicieron invitar para exponer distintos puntos de vista. El Diputado Bisciotti menciona entre las entrevistadas a las siguientes: Consejo Federal de Defensa del Consumidor, ADELCO, Liga de Amas de Casa, Defensa del Usuario de los Servicios Públicos, Cámara Argentina de Comercio, Unión Industrial Argentina, Coordinadora de los Industriales de Productos Alimenticios, Cámara Argentina de la Construcción, Cámara de Venta Directa, Líneas Aéreas Privadas, Coordinadora de Actividades Mer-

cantiles Empresarias, etc.” “Todas estas entidades fueron escuchadas y recibidas sus sugerencias.”

Y muchas de ellas, en especial los grupos empresarios fueron escuchados por el Poder Ejecutivo y su lobby se tradujo fundamentalmente en la supresión de la responsabilidad solidaria con relación a la cadena de producción.

Antecedentes en las Provincias

La ley 24.240 es de 1993, es decir que todavía la Constitución Nacional no había establecido el marco constitucional que hoy tiene. Sin embargo, en los debates previos a la aceptación de la ley, fueron también tenidas en cuenta la Constitución de San Juan de 1986, la de Córdoba de 1987 y la de Río Negro de 1988.

Dice el art. 69 de la Constitución de San Juan: “Los consumidores tienen derecho a organizarse con la finalidad de defender la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos. La ley regulará las organizaciones de consumidores que contribuyan a la defensa de los intereses económicos que les sean propios. Su estructura interna y funcionamiento debe ser libre, democrática y con participación de minorías.” Dice el art. 29 de la Constitución de Córdoba: “Los consumidores y usuarios tienen derecho a agruparse en defensa de sus intereses. El estado promueve su organización y funcionamiento.” Dice el art. 30 de la Constitución de Río Negro: “El Estado dispone reconocer a los consumidores el derecho de organizarse en defensa de sus legítimos intereses. Promueve la correcta información y la educación de aquellos, protegiéndolos contra todo acto de deslealtad comercial: vela por la salubridad y calidad de los productos que se expendan.”

Constitución Nacional y Constitución de la Ciudad de Buenos Aires

La defensa del consumidor y el usuario, fue un capítulo importante en todas las reformas constitucionales emprendidas entre 1993 y 1996. Ello se debe a que el equilibrio roto no ha pasado desapercibido a ninguna sociedad.

Así el tema aparece ahora contemplado dentro de las Nuevos Derechos y Garantías en el artículo 42, específico, y en el artículo 43 referido al Amparo. En este sentido, la ley 24.240 queda con varias asignaturas pendientes con la Constitución Nacional, las más importantes se vislumbran en materia de protección frente a los servicios

públicos privatizados, sobre todo por el carácter monopólico que ellos siguen teniendo. Si bien el capítulo VI del título 1 referido a “Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios” ha sido substancialmente modificado por la ley 24.787, el tema sigue presentando lagunas. Los Entes reguladores siguen funcionando por Decreto y con alta dependencia del Ejecutivo y en especial del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos. (Solo los referidos al gas y a la electricidad fueron creados por leyes: 24.065 y 24.076).

Además periódicamente acusan recortes presupuestarios que inciden en los servicios de control a las prestatarias y en el trámite de las denuncias de los usuarios.

La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires también contempló especialmente, con algunos matices diferenciales, por lo que transcribiremos los artículos respectivos:

Artículo 46: “La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten.

Protege la salud, la seguridad, el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas.

Debe dictar una ley que regule la propaganda que pueda inducir a conductas adictivas o perjudiciales o promover la automedicación.

Ejerce poder de policía en materia de consumo de todos los bienes y servicios comercializados en la Ciudad, en especial en seguridad alimentaria y en medicamentos.

El Ente Regulador Unico de los Servicios Públicos promueve mecanismos de participación de usuarios y consumidores de servicios públicos de acuerdo a lo que reglamente la ley.”

Pero además dice el art. 10: “...Los derechos y garantías no pueden ser negados, ni limitados por la omisión o insuficiencia de su reglamentación y esta no puede cercenarlos”

Y el artículo 14 establece: “*Toda persona puede ejercer acción expedita, rápida y gratuita de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares que en forma actual o inminente, lesione, restrinja, altere o amenace con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por la Constitución Nacional, los trata-*

dos internacionales, las leyes de la Nación, la presente Constitución, las leyes dictadas en su consecuencia y los tratados interjurisdiccionales en los que la Ciudad sea parte”..

Sin duda, todas estas normas le dan al habitante de la Ciudad de Buenos Aires, muy interesantes perspectivas.

Las reformas de la ley:

Las principales reformas a la ley sancionada por el Congreso Nacional fueron las siguientes:

- 1) Decreto 2089/93 : El P.E. vetó importantes prescripciones bajo la apariencia de que su inclusión entorpecería el mercado. Quebró el sistema de responsabilidad solidaria votado por el congreso.
- 2) Ley 24.568: (B.O. 31-10-95). Modificó el artículo 31
- 3) Ley 24.787 (B.O. 2-4-97). Modificó el artículo: 8, incorporó el 10 bis, 25 incorpora segundo párrafo, incorpora 30 bis (parte vetada por Dec. 270/97)
- 4) Ley 24.999 (B.O. 29-7-98). Modificó los artículos 11 y 13 del Cap. IV y 40 del Capítulo X.
- 5) El Decreto reglamentario, 1798/94 en algunos aspectos va más allá de lo establecido por la ley, por lo tanto también debe ser leído cuidadosamente
- 6) Normas complementarias como la resolución 289/95 vinculada a los requisitos que deben cumplir las asociaciones que quieran registrarse en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores para poder desarrollar las funciones previstas por la ley 24.240.
- 7) Normas que regulan el Registro Nacional de Infractores a la ley 24.240 creado por el DEC. 1798/94.

Oficinas de defensa de la competencia

Actualmente la autoridad de aplicación es la Oficina de Defensa de la Competencia, dependiente del Ministerio de Economía y Obras y Servicios públicos, que funciona en la calle J. A. Roca 651, piso 4°.

Allí, el Lic. Pío Descal, docente de esta prestigiosa Universidad de la Carrera de Ciencias Políticas quien me informó que hasta mayo de 1997 ninguna provincia había depositado su adhesión a la ley, lo que indudablemente le quita marco de aplicación.

Al 1/1/97 se habían recibido 18.689 consultas de consumidores y usuarios, 2081 denuncias concretas de las cuales 55 habían sido giradas a otras dependencias. En ese período se habían llevado a cabo 2555 audiencias conciliatorias de las cuales 2034 habían terminado en conciliación (es decir el 79% lo que parece ser un porcentaje bastante alto).

Los temas más frecuentes: 1) Automotores: planes de ahorro donde se daba intervención a la Inspección de Justicia, 2) Tarjetas de Crédito, 3) Reparaciones en general, 4) Tiempo compartido.

Los porcentajes acerca del contenido de las denuncias:

- Contratos (incumplimiento): 28%
- Calidad: 6, 53%
- Falta de facturación: 3,51 %
- Falta exhibir precios: 0,30 %
- Alquileres: 0,51 %
- Publicidad engañosa: 3,80%
- Medicina prepaga: 5,14%
- Falta de entrega de mercaderías: 8,94%
- Servicios: 28,04%

Los datos estadísticos son interesantes y el funcionamiento de esta oficina marca una perspectiva para el ejercicio profesional.

La cuestión de las pequeñas causas

De la reseña de las normas surge su amplitud y versatilidad y permite advertir que muchos de los temas que aquejan a los consumidores tienen cobertura jurídica en la ley sancionada por el Congreso Nacional. El problema fundamental nace de la pequeña magnitud que cada uno de los reclamos representa para el ciudadano común y del desgaste que produce llevar las causas a la justicia. En este sentido la mediación prejudicial ha facilitado el tratamiento de asuntos de poco monto.

En este terreno las asociaciones de consumidores pueden cumplir un rol importante pero todavía no aparecen lo suficientemente difundidas. Queda todavía un debate pendiente, que se ha visto ante algunos proyectos presentados en el Congreso y es el de la función que pueden cumplir los Tribunales de Menor Cuantía. Es posible que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con su nueva Legislatura y el imperativo constitucional de crearlos nos muestre un ejemplo de lo

que puede aparejar su funcionamiento. De todas maneras, el funcionamiento de la Oficina de Defensa al Consumidor y los procedimientos conciliatorios de las asociaciones de consumidores son un importante avance en una materia de legislación reciente. Veremos que sucede en la práctica. Mi experiencia me dice que muchas soluciones no se producen porque uno no las pone en práctica. Mi invitación es activar los mecanismos establecidos. Posiblemente nos sorprendamos frente a los resultados.



IN MEMORIAN

Vendrán otros homenajes, pero es preciso hoy referirnos siquiera de modo suscito a dos profesores que tuvieron en común su vocación cristiana e intelectual así como haber participado con su trabajo de toda la vida en la existencia y crecimiento de esta Universidad.

JOSE MARÍA DE ESTRADA

José María de Estrada, fué mucho más que un profesor de Filosofía del Arte, o de Estética. Fué un maestro, que, desde los tiempos de los Cursos de Cultura Católica en adelante luchó, con muchos más, para el florecimiento de una auténtica vida intelectual cristiana. Este esfuerzo hizo posible la renovación de la vida universitaria y la fundación de instituciones como la UCA. Siempre al lado de Monseñor Derisi estuvo en la Facultad de Derecho desde su inicio junto con sus hermanos Liniers y Santiago de Estrada. Su pensamiento fué sembrado desde la cátedra y también fuera de ella, acompañando y animando a quienes fueran antes sus alumnos, luego sus discípulos, finalmente profesores como él, a través del modelo de vida y enseñanza que ejerció de modo abierto y difusivo de los valores que predicaba. Enseñó con la vida y también con los textos, que, aunque no fueron muchos, son valiosos y permanecen en el tiempo. Sintético en la expresión escrita, fué rico y valioso en el tratamiento personal. Muchos fuimos recibidos en su casa, donde tuvimos oportunidad de crecer en el dialogo amistoso, que nos iba mostrando ejemplos, caminos y nuestras propias posibilidades. Se derramó en amistades, y será recordado siempre como un sabio.

PI.

ALEJANDRO ROBERTO CARIDE

El día 8 de marzo de 1998 falleció en esta ciudad el doctor Alejandro Roberto Caride. Recordar a quien fué un ilustre ciudadano y cristiano ejemplar que honró las aulas de esta Facultad como profesor titular de Derecho Penal es un deber ineludible de gratitud.

En el año 1930 el doctor Caride se graduó de bachiller, con diploma de honor, en el Colegio San José; y en 1937 obtuvo el título de abogado en la Universidad de Buenos Aires.

Formó con Clotilde Zubizarreta un hogar que fué modelo de virtudes cristianas. Tuvieron ocho hijos y cuando lo sorprendió la muerte contaba veintiún nietos.

A temprana edad ingresó como empleado en el Poder Judicial. Escaló todos los peldaños de la carrera administrativa y luego de desempeñarse como auditor del Ejército Argentino, fué designado titular del Juzgado de Sentencia "M" de la Capital, con competencia en materia de menores. Su gestión en este Tribunal fué brillante. Se consagró por entero a la tarea de reencauzar a los adolescentes que habían tenido contacto con el delito. Ninguno de los tantos que durante una década desfilaron por el Juzgado pasó desapercibido al Dr. Caride; se interesó por todos y a todos les brindó una oportunidad para superar sus problemas. Fué, sin duda, un juez de menores por excelencia; su desempeño dejó una huella indeleble que marcó el inicio de un nuevo estilo en la judicatura dedicada a la atención de la minoridad.

En 1958 el Dr. Caride fué designado juez de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional, optando por jubilarse dos años después. Pero no fué ese el final de su trayectoria en el Poder Judicial de la Nación. Lo esperaba un sitial en la Corte Suprema de Justicia -de la que había sido conjuez- a la que se incorporó en 1976, cumpliendo también allí una labor digna de tan alta magistratura.

Su intensa y prolongada actividad judicial fué acompañada de una no menos intensa labor legislativa. Presidió la comisión

interministerial para la reforma de la legislación de la minoridad que elaboró el proyecto de creación del Consejo del Menor después convertido en ley y también el que reguló el régimen penal de menores. Fué invitado por la UNESCO para participar como único representante de los países de habla castellana en la reunión que se realizó en París para considerar el tema "Menores con problemas de conducta".

La Facultad de Derecho de la UBA lo contó entre sus catedráticos de derecho penal, profesando, asimismo, en el Colegio Militar de la Nación y en la Escuela de Comando de Estado Mayor de la Fuerza Aérea.

Su preclara inteligencia, firmeza de principios, recia voluntad y acendrado sentido de la responsabilidad explican que se lo haya convocado repetidas veces para cumplir altas funciones de Estado que no pudo declinar porque su proverbial servicialidad se lo impedía. Así fué como se desempeñó como subsecretario de Cultura de la Nación (1966/67), ministro de Bienestar Social de la Provincia de Buenos Aires (1967), ministro de gobierno y gobernador interino de la misma provincia. En todos estos destinos se recuerda su nombre como sinónimo de rectitud y corrección. Alejado ya de la función judicial, el presidente de la Nación le pidió que aceptara ser negociador oficial del último tramo de la transferencia al Estado Argentino de Compañía Italo Argentina de Electricidad. Puso una sola condición: desempeñarse ad-honorem. Y así fue como cumplió ese delicado cometido dando muestras, una vez más, de su nobleza y generosidad.

Los antecedentes reseñados bastan y sobran para poner en evidencia cuan fecunda fue la vida del Dr. Caride. Sin embargo, no alcanzan para dar una imagen cabal de su personalidad. Para ello, es menester recordar que peregrinó en este mundo reflejado a cada paso una aleación perfecta entre su fe y su vida. No había fisuras ni desarmonías entre sus arraigadas convicciones religiosas y su modo de comportarse. Alejandro Caride fue, por sobre toda otra consideración, un cristiano íntegro, un hombre de oración, un apóstol infalible preocupado por anunciar las primicias del Reino, un fiel testigo de la verdad que proclamaba, una persona que sufría como propio el dolor ajeno y su mano siempre estaba pronta para ayudar al prójimo. Compatibilizó su descollante actuación pública por la pureza inmaculada propia de los niños, conforme a la enseñanza de Jesús.

Seguramente entre los que hay lamentan la muerte de Alejandro Caride estarán la multitud de jovencitos que supieron de sus desvelos de Juez para ayudarlos a transitar por el buen camino,

los canillitas a quienes brindó su apoyo, su estímulo y su fraternal cariño; acompañándolos en la ardua tarea de promoción humana en la que estaban empeñados, los pequeños vecinos del establecimiento rural que la familia tenía en Alberdi, Provincia de Buenos Aires, a los que reclutaba en su casa para prepararlos a recibir la primera comunión; los enfermos internados en el hospital de Oncología Marie Curie que visitaba y conformaba enfundado en su guardapolvo blanco de voluntario; y tantos otros desamparados, afligidos, desposeídos des-carriados que recurrieron a su consejo y encontraron en su palabra un bálsamo de paz.

Porque Alejandro Caride en el desempeño de tareas judiciales, legislativas, ejecutivas y docente dejó su impronta de decencia e idoneidad, y porque todo lo hizo inspirado en el programa de vida que nos propone el Evangelio, es un imperativo conservar viva su memoria para que viva de ejemplo a la juventud de nuestra patria.

L.L.

DOCUMENTOS



DOCUMENTO DE LA COMISIÓN PARA LAS RELACIONES RELIGIOSAS CON EL JUDAÍSMO*

“Nosotros recordamos: una reflexión sobre la Shoah”

I. La tragedia de la “Shoah” y el deber de la memoria

Se está concluyendo rápidamente el siglo XX y ya despunta la aurora de un nuevo milenio cristiano. El bimilenario del nacimiento de Jesucristo impulsa a todos los cristianos, e invita en realidad a todo hombre y a toda mujer, a tratar de descubrir en el devenir de la historia los signos de la divina Providencia que actúa en ella, así como los modos en los que la imagen del Creador en el hombre ha sido ofendida y desfigurada.

Esta reflexión atañe a uno de los sectores principales en que los católicos pueden tomar seriamente en consideración la exhortación que dirigió Juan Pablo II en la carta apostólica *Tertio millennio adveniente*: “Es justo que, mientras el segundo milenio del cristianismo llega a su fin, la Iglesia asuma con una conciencia más viva el pecado de sus hijos, recordando todas las circunstancias en las que, a lo largo de la historia, se han alejado del espíritu de Cristo y de su Evangelio, ofreciendo al mundo, en vez del testimonio de una vida inspirada en los valores de la fe, el espectáculo de modos de pensar y actuar que eran verdaderas formas de antitestimonio y de escándalo”¹.

Este siglo ha sido testigo de una tragedia inefable, que nunca se podrá olvidar: el intento del régimen nazi de exterminar al pueblo judío, con el consiguiente asesinato de millones de judíos. Hombres y

* Del “*L’Osservatore Romano*”, del día 20 de marzo de 1998, pág. 11

¹ *Tertio millennio adveniente* (10 de noviembre de 1994), 33: AAS 87 (1995) 25.

mujeres, ancianos y jóvenes, niños e infantes, sólo por su origen judío, fueron perseguidos y deportados. Algunos fueron asesinados inmediatamente; otros fueron humillados, maltratados, torturados y privados completamente de su dignidad humana y, finalmente, asesinados. Poquísimos de los que fueron internados en los campos de concentración pudieron sobrevivir, y los que lo lograron han quedado aterrorizados para el resto de su vida. Esa fue la *Shoah*: uno de los principales dramas de la historia de este siglo, un drama que nos afecta todavía hoy.

Frente a ese terrible genocidio, que los responsables de las naciones y las mismas comunidades judías encontraron difícil de creer cuando era cruelmente perpetrado, nadie puede quedar indiferente, y mucho menos la Iglesia, por sus vínculos tan estrechos de parentesco espiritual con el pueblo judío y por su recuerdo de las injusticias del pasado. La relación de la Iglesia con el pueblo judío es diferente de la que mantiene con cualquier otra religión². Sin embargo, no se trata sólo de volver al pasado. El futuro común de judíos y cristianos exige que recordemos, porque “no hay futuro sin memoria”³. La historia misma es *memoria futuri*.

Al dirigir esta reflexión a nuestros hermanos y hermanas de la Iglesia católica esparcidos por el mundo, pedimos a todos los cristianos que se unan a nosotros para reflexionar en la catástrofe que se abatió sobre el pueblo judío, y en el imperativo moral de asegurar que nunca más el egoísmo y el odio puedan crecer hasta el punto de sembrar tal sufrimiento y muerte⁴. Especialmente, pedimos a nuestros amigos judíos, “cuyo terrible destino se ha convertido en símbolo de las aberraciones adonde puede llegar el hombre cuando se vuelve contra Dios”⁵, que dispongan su corazón para escucharnos.

² Cf. Juan Pablo II, Discurso a la comunidad judía en la sinagoga de Roma (13 de abril de 1986), n. 4: AAS 78 (1986) 1.120; L'Osservatore Romano, edición en lengua española, 20 de abril de 1986, pág. 12.

³ Juan Pablo II, Angelus del 11 de junio de 1995, n. 2: L'Osservatore Romano, edición en lengua española, 16 de junio de 1995, pág. 1.

⁴ Cf. Juan Pablo II, Discurso a la comunidad judía de Budapest (18 de agosto de 1991), n. 4: L'Osservatore Romano, edición en lengua española, 30 de agosto de 1991, pág. 10.

⁵ Juan Pablo II, Centesimus annus (1 de mayo de 1991), 17: AAS 83 (1991) 814-815.

II. Lo que debemos recordar

El pueblo judío, al dar su singular testimonio del Santo de Israel y de la *Torah*, ha tenido que sufrir mucho en diversos tiempos y en numerosos lugares. Pero la *Shoah* fue, ciertamente, el peor sufrimiento de todos. La crueldad con que los judíos han sido perseguidos y asesinados en este siglo supera la capacidad de expresión de las palabras. Y todo ello se les hizo por el mero hecho de que eran judíos.

La misma magnitud del crimen suscita muchas preguntas. Historiadores, sociólogos, filósofos, políticos, psicólogos y teólogos tratan de conocer más sobre la realidad y las causas de la *Shoah*. Quedan aún por hacer muchos estudios especializados. Pero ese acontecimiento no puede valorarse plenamente sólo con los criterios ordinarios de la investigación histórica, pues exige una "memoria moral y religiosa" y, especialmente entre los cristianos, una reflexión muy seria sobre las causas que lo provocaron.

El hecho de que la *Shoah* se haya producido en Europa, es decir, en países de una civilización cristiana de largo tiempo, plantea la cuestión de la relación entre la persecución nazi y las actitudes de los cristianos, a lo largo de los siglos, con respecto a los judíos.

III. Las relaciones entre judíos y cristianos

La historia de las relaciones entre judíos y cristianos es una historia tormentosa. Lo ha reconocido el Santo Padre Juan Pablo II en sus repetidos llamamientos a los católicos a examinar nuestra actitud en lo que atañe a nuestras relaciones con el pueblo judío ⁶. En efecto, el balance de estas relaciones durante dos milenios ha sido, más bien, negativo ⁷.

En los albores del cristianismo, después de la crucifixión de Jesús, surgieron disputas entre la Iglesia primitiva y los judíos, jefes y pueblo, los cuales, por su adhesión a la Ley, a veces se opusieron violentamente a los predicadores del Evangelio y a los primeros cristianos. En el Imperio romano, que era pagano, los judíos estaban legalmente protegidos por los privilegios otorgados por el emperador, y las

⁶ Cf. Juan Pablo II, Discurso a los delegados de las Conferencias episcopales para las relaciones con el judaísmo (5 de marzo de 1982): *L'Osservatore Romano*, edición en lengua española, 11 de abril de 1982, pág. 11.

⁷ Cf. Comisión de la Santa Sede para las relaciones religiosas con el judaísmo, Notas para una correcta presentación de judíos y judaísmo en la predicación y la catequesis de la Iglesia católica (24 de junio de 1985), VI: *L'Osservatore Romano*, edición en lengua española, 15 de septiembre de 1985, pág. 18.

autoridades al principio no hicieron distinción entre comunidades judías y cristianas. Sin embargo, pronto los cristianos fueron perseguidos por el Estado. Cuando, más tarde, incluso los emperadores se convirtieron al cristianismo, primero siguieron garantizando los privilegios de los judíos. Pero grupos de cristianos exaltados que asaltaban los templos paganos, hicieron en algunos casos lo mismo con las sinagogas, por influjo de ciertas interpretaciones erróneas e injustas del Nuevo Testamento relativas al pueblo judío en su conjunto. “En el mundo cristiano –no digo de parte de la iglesia en cuanto tal– algunas interpretaciones erróneas e injustas del Nuevo Testamento con respecto al pueblo judío y a su supuesta culpabilidad han circulado durante demasiado tiempo, dando lugar a sentimientos de hostilidad en relación con ese pueblo”⁸. Estas interpretaciones del Nuevo Testamento fueron rechazadas, de forma total y definitiva, por el concilio Vaticano II⁹.

No obstante la predicación cristiana del amor hacia todos, incluidos los enemigos, la mentalidad dominante a lo largo de los siglos perjudicó a las minorías y a los que, de algún modo, eran “diferentes”. Sentimientos de antijudaísmo en algunos ambientes cristianos y la brecha existente entre la Iglesia y el pueblo judío llevaron a una discriminación generalizada, que desembocó a veces en expulsiones o en intentos de conversiones forzadas. En gran parte del mundo “cristiano”, hasta finales del siglo XVIII, los no cristianos no siempre gozaron de un status jurídico plenamente reconocido. A pesar de ello, los judíos, extendidos por todo el mundo cristiano, conservaron sus tradiciones religiosas y sus costumbres propias. Por eso, fueron objeto de sospecha y desconfianza. En tiempos de crisis, como carestías, guerras, epidemias o tensiones sociales, la minoría judía fue a veces tomada como chivo expiatorio, y se convirtió así en víctima de violencia, saqueos e incluso matanzas.

Entre el final del siglo XVIII y el inicio del XIX, los judíos habían logrado, por lo general, una posición de igualdad con respecto a los demás ciudadanos en la mayoría de los Estados, y un buen número de ellos llegó a desempeñar funciones importantes en la sociedad. Pero en este mismo contexto histórico especialmente en el siglo XIX, se desarrolló un nacionalismo exasperado y falso. En un clima de rápi-

⁸ Juan Pablo II, Discurso a los participantes en el encuentro de estudio sobre “Raíces del antijudaísmo en ambiente cristiano” (31 de octubre de 1997), n. 1: *L'Osservatore Romano*, edición en lengua española, 7 de noviembre de 1997, pág. 5.

⁹ Cf. *Nostra aetate*, 4.

dos cambios sociales, los judíos fueron a menudo acusados de ejercer un influjo excesivo en relación con su número. Entonces comenzó a difundirse, con grados diversos, en la mayor parte de Europa, un antijudaísmo esencialmente más sociopolítico que religioso.

Durante el mismo período, comenzaron a surgir teorías que negaban la unidad de la raza humana, afirmando la diferencia originaria de las razas. En el siglo XX, el nacionalsocialismo en Alemania usó esas ideas como base pseudocientífica para una distinción entre las así llamadas razas nórdico/arias y supuestas razas inferiores. Además, la derrota de Alemania en 1918 y las condiciones humillantes que le impusieron los vencedores, impulsaron en ella una forma extremista de nacionalismo, con la consecuencia de que muchos vieron en el nacionalsocialismo una solución a los problemas del país y, por ello, colaboraron políticamente con ese movimiento.

La Iglesia en Alemania respondió condenando el racismo. Dicha condena se realizó por primera vez en la predicación de algunos miembros del clero, en la enseñanza pública de los obispos católicos y en los escritos de periodistas católicos. Ya en febrero y en marzo de 1931, el cardenal Bertram de Breslavia, el cardenal Faulhaber y los obispos de Baviera, los obispos de la provincia de Colonia y los de la provincia de Friburgo publicaron sendas cartas pastorales que condenaban el nacionalsocialismo, con su idolatría de la raza y del Estado¹⁰. El mismo año 1933, en que al nacionalsocialismo alcanzó el poder, los famosos sermones de Adviento del cardenal Faulhaber, a los que no sólo asistieron católicos, sino también protestantes y judíos, tuvieron expresiones de claro rechazo de la propaganda nazi antisemita¹¹. Araíz de la *Noche de los cristales*, Bernhard Lichtenberg, preboste de la catedral de Berlín, elevó oraciones públicas por los judíos; él mismo murió luego en Dachau y fue declarado beato.

También el Papa Pío XI condenó, de modo solemne, el racismo nazi en la encíclica *Mit brennender Sorge*¹², que se leyó en las iglesias de Alemania el domingo de Pasión del año 1937, iniciativa que provocó ataques y sanciones contra miembros del clero. El 6 de septiembre de 1938, dirigiéndose a un grupo de peregrinos belgas, Pío XI afirmó: "El antisemitismo es inaceptable. Espiritualmente todos somos semi-

¹⁰ Cf. B. Statiewski, (Ed.), *Akten deutscher Bischöfe über die Lage der Kirche, 1933-1945*, vol. I, 1933-1934 (Mainz 1968), Apéndice.

¹¹ Cf. L. Volk, *Der Bayerische Eiskpat und der Nationalsozialismus 1930-1934* (Mainz 1966), págs. 170-174.

¹² La encíclica está fechada el 14 de marzo de 1937: AAS 29 (1937) 145-167.

gaban la unidad de la raza humana y contra la divinización del Estado, que, según su previsión, llevarían a una verdadera “hora de las tinieblas”¹⁵.

IV. Antisemitismo nazi y la “Shoah”

No se puede ignorar la diferencia que existe entre el antisemitismo, basado en teorías contrarias a la enseñanza constante de la Iglesia sobre la unidad del ser humano y la igual dignidad de todas las razas y de todos los pueblos, y los sentimientos de sospecha y de hostilidad existentes desde siglos, que llamamos antijudaísmo, de los cuales, por desgracia, también son culpables los cristianos.

La ideología nacionalsocialista fue mucho más allá, en el sentido de que se negó a reconocer cualquier realidad trascendente como fuente de la vida y criterio del bien moral. En consecuencia, un grupo humano, hoy el Estado con el que se había identificado, se arrogó un valor absoluto y decidió borrar la existencia misma del pueblo judío, llamado a dar testimonio del único Dios y de la Ley de la Alianza. Desde el punto de vista teológico, no podemos ignorar el hecho de que no pocos afiliados al partido nazi no sólo mostraron aversión a la idea de una divina Providencia que actúa en la historia humana, sino que dieron prueba de un odio específico hacia Dios mismo. Lógicamente, esa actitud llevó también al rechazo del cristianismo y al deseo de ver destruida la Iglesia o, por lo menos, sometida a los intereses del Estado nazi.

Fue esa ideología extrema la que se convirtió en fundamento de las medidas tomadas, primero para expulsar a los judíos de sus casas y, luego, para exterminarlos. La *Shoah* fue obra de un típico régimen neopagano moderno. Su antisemitismo hundía sus raíces fuera del cristianismo y, al tratar de conseguir sus propios fines, no dudó en oponerse a la Iglesia, incluso persiguiendo a sus miembros.

Pero conviene preguntarse si la persecución del nazismo con respecto a los judíos no fue facilitada por los prejuicios antijudíos presentes en la mente y en el corazón de algunos cristianos. El sentimiento antijudío hizo a los cristianos menos sensibles, o incluso

¹³ La Documentation Catholique, 29 (1938), col. 1.460.

¹⁴ AAS 31 (1939) 413-453.

¹⁵ *Ib.*, 449.

indiferentes, ante las persecuciones desencadenadas contra los judíos por el nacionalsocialismo, cuando alcanzó el poder?

Cualquier respuesta a esta pregunta debe tener en cuenta que estamos tratando de la historia de actitudes y modos de pensar de gente sujeta a múltiples influjos. Más aún, muchos desconocían totalmente la “solución final” que estaba a punto de aplicarse contra todo un pueblo; otros tuvieron miedo por sí mismos y por sus seres queridos; algunos se aprovecharon de la situación; otros, por último, actuaron por envidia. La respuesta se ha de dar caso por caso y, para hacerlo, es necesario conocer cuáles fueron las motivaciones precisas de las personas en su situación específica.

Al inicio, los jefes del Tercer Reich querían expulsar a los judíos. Por desgracia, los Gobiernos de varios países occidentales de tradición cristiana, incluidos algunos de América del norte y del sur, dudaron mucho en abrir sus fronteras a los judíos perseguidos. Aunque no podían prever cuán lejos iban a llegar los líderes nazis en sus intenciones criminales, las autoridades de esas naciones conocían bien las dificultades y los peligros a que se hallaban expuestos los judíos que vivían en los territorios del Tercer Reich. En esas circunstancias, el cierre de las fronteras a la inmigración judía, sea que se debiera a la hostilidad o sospecha antijudía, o a cobardía y falta de clarividencia política, o a egoísmo nacional, constituye un grave peso de conciencia para dichas autoridades.

En los territorios donde el nazismo practicó la deportación de masas, la brutalidad que acompañó esos movimientos forzados de gente inerte debería haber llevado a sospechar lo peor. ¿Ofrecieron los cristianos toda asistencia posible a los perseguidos, y en particular a los judíos?

Muchos lo hicieron, pero otros no. No se debe olvidar a los que ayudaron a salvar al mayor número de judíos que les fue posible, hasta el punto de poner en peligro su vida. Durante la guerra, y también después, comunidades y personalidades judías expresaron su gratitud por lo que habían hecho en favor de ellos, incluso por lo que había hecho el Papa Pío XII, personalmente o a través de sus representantes, para salvar la vida a cientos de miles de judíos¹⁶. Por esa

¹⁶ Organizaciones y personalidades judías representativas reconocieron varias veces oficialmente la sabiduría de la diplomacia del Papa Pío XII. Por ejemplo, el jueves 7 de septiembre de 1945 Giuseppe Nathan, comisario de la Unión de comuni

razón, muchos obispos, sacerdotes, religiosos y laicos fueron condecorados por el Estado de Israel.

A pesar de ello, como ha reconocido el Papa Juan Pablo II, al lado de esos valerosos hombres y mujeres, la resistencia espiritual y la acción concreta de otros cristianos no fueron las que se podía esperar de unos discípulos de Cristo. No podemos saber cuántos cristianos en países ocupados o gobernados por potencias nazis o por sus aliados constataron con horror la desaparición de sus vecinos judíos, pero no tuvieron la fuerza suficiente para elevar su voz de protesta. Para los cristianos este grave peso de conciencia de sus hermanos y hermanas durante la segunda guerra mundial debe ser una llamada al arrepentimiento ⁽¹⁷⁾.

Deploramos profundamente los errores y las culpas de esos hijos e hijas de la Iglesia. Hacemos nuestro lo que dijo el concilio Vaticano II en la declaración *Nostra aetate*, que afirma inequívocamente: “La Iglesia (...) recordando el patrimonio común con los judíos e impulsada no por razones políticas, sino por la religiosa caridad evangélica, deplora los odios, persecuciones y manifestaciones de antisemitismo de que han sido objeto los judíos de cualquier tiempo y por parte de cualquier persona” ¹⁸.

dades judías italianas, declaró: “Ante todo, dirigimos un reverente homenaje de gratitud al Sumo Pontífice y a los religiosos y religiosas que, siguiendo las directrices del Santo Padre, vieron en los perseguidos a hermanos, y con valentía y abnegación nos prestaron su ayuda inteligente y concreta, sin preocuparse por los gravísimos peligros a los que se exponían” (L'Osservatore Romano, 8 de septiembre de 1945, pág. 2). El 21 de septiembre del mismo año, Pío XII, recibió en audiencia al doctor A. Leo Kubowitzki, secretario general del Congreso judío internacional, que acudió para presentar “al Santo Padre, en nombre de la Unión de las comunidades judías, su más viva gratitud por los esfuerzos de la Iglesia católica en favor de la población judía en toda Europa durante la guerra” (L'Osservatore Romano, 23 de septiembre de 1945, pág. 1). El jueves 29 de noviembre de 1945, el Papa recibió a cerca de ochenta delegados de prófugos judíos, procedentes de varios campos de concentración en Alemania, que acudieron a manifestarle “el sumo honor de poder agradecer personalmente al Santo Padre la generosidad demostrada hacia los perseguidos durante el terrible período del nazi-fascismo” (L'Osservatore Romano, 30 de noviembre de 1945, pág. 1). En 1958, al morir el Papa Pío XII, Golda Meir envió un elocuente mensaje: “Compartimos el dolor de la humanidad (...). Cuando el terrible martirio se abatió sobre nuestro pueblo, la voz del Papa se elevó en favor de sus víctimas. La vida de nuestro tiempo se enriqueció con una voz que habló claramente sobre las grandes verdades morales por encima del tumulto del conflicto diario. Lloramos la muerte de un gran servidor de la paz”.

¹⁷ Cf. Juan Pablo II, Discurso al nuevo embajador de la República federal de Alemania (8 de noviembre de 1990), n. 2: AAS 83 (1991) 587-588; L'Osservatore Romano, edición en lengua española, 7 de diciembre de 1990, pág. 20.

¹⁸ *Nostra aetate*, 4.

Recordamos y hacemos nuestro lo que afirmó el Papa Juan Pablo II, al dirigirse a los jefes de la comunidad judía de Estrasburgo en 1988: “Repito de nuevo, junto con vosotros, la más firme condena de todo antisemitismo y de todo racismo, opuestos a los principios del cristianismo”¹⁹. La Iglesia católica repudia, por consiguiente, toda persecución, en cualquier lugar y tiempo, perpetrada contra un pueblo o un grupo humano. Condena del modo más firme todas las formas de genocidio, así como las ideologías racistas que los han hecho posibles. Dirigiendo la mirada a este siglo, nos entristece profundamente la violencia que ha afectado a grupos enteros de pueblos y naciones. Recordamos, en particular, la matanza de los armenios, las innumerables víctimas en Ucrania durante la década de 1930, el genocidio de los gitanos, también fruto de ideas racistas, y tragedias semejantes ocurridas en América, en Africa y en los Balcanes. No olvidamos los millones de víctimas de la ideología totalitaria en la Unión Soviética, en China, en Camboya y en otros lugares. Y tampoco podemos olvidar el drama de Oriente Medio, cuyos aspectos son muy conocidos. Incluso mientras hacemos esta reflexión, “demasiados hombres son todavía víctimas de sus hermanos”²⁰.

V. Mirando juntos hacia un futuro común

Mirando hacia el futuro de las relaciones entre judíos y cristianos, en primer lugar pedimos a nuestros hermanos y hermanas católicos que tomen mayor conciencia de las raíces judías de su fe. Les pedimos que recuerden que Jesús era un descendiente de David; que del pueblo judío nacieron la Virgen María y los Apóstoles; que la Iglesia se alimenta de las raíces de aquel buen olivo en el que se injertaron luego las ramas del olivo silvestre de los gentiles (cf. Rm 11, 17-24); que los judíos son nuestros hermanos queridos y armados; y que, en cierto sentido, son realmente “nuestros hermanos mayores”²¹.

Al final de este milenio, la Iglesia católica desea expresar su profundo pesar por las faltas de sus hijos e hijas en las diversas épocas.

¹⁹ Juan Pablo II, Discurso a los representantes de la comunidad judía de Alsacia (9 de octubre de 1988), n. 8: *L'Osservatore Romano*, edición en lengua española, 20 de noviembre de 1988, pág. 19.

²⁰ Juan Pablo II, Discurso a los miembros del Cuerpo diplomático (15 de enero de 1994), n. 9: AAS 86 (1994) 816; *L'Osservatore Romano*, edición en lengua española, 21 de enero de 1994, pág. 19.

²¹ Juan Pablo II, Discurso a la comunidad judía en la sinagoga de Roma (13 de abril de 1986), n. 4: AAS 78 (1986) 1.120; *L'Osservatore Romano*, edición en lengua española, 20 de abril de 1986, pág. 12.

Se trata de un acto de arrepentimiento (*teshuva*), pues, como miembros de la Iglesia, compartimos tanto los pecados como los méritos de todos sus hijos. La Iglesia se acerca con profundo respeto y gran compasión a la experiencia del exterminio, la *Shoah*, que sufrió el pueblo judío durante la segunda guerra mundial. No se trata de meras palabras, sino de un compromiso vinculante. “Nos arriesgaríamos a hacer morir nuevamente a las víctimas de muertes atroces, si no sintiéramos pasión por la justicia y no nos comprometiéramos, cada uno según sus propias posibilidades, a lograr que el mal no prevalezca sobre el bien, como sucedió a millones de hijos del pueblo judío... La humanidad no puede permitir que todo eso suceda nuevamente”²².

Pedimos a Dios que nuestro dolor por la tragedia que el pueblo judío ha sufrido en nuestro siglo lleve a nuevas relaciones con el pueblo judío. Deseamos transformar la conciencia de los pecados del pasado en un firme compromiso de construir un nuevo futuro, en el que no existan ya sentimientos antijudíos entre los cristianos o sentimientos anticristianos entre los judíos, sino más bien un respeto recíproco, como conviene a quienes adoran el único Creador y Señor, y tienen un padre común en la fe, Abraham.

Invitamos, por último, a todos los hombres y mujeres de buena voluntad a reflexionar profundamente en el significado de la *Shoah*. Las víctimas, desde sus tumbas, y los supervivientes mediante su emotivo testimonio de lo que sufrieron, se han convertido en un fuerte clamor que llama la atención de la humanidad entera. Recordar ese terrible drama significa tomar plena conciencia de la saludable advertencia que implica: a las semillas podridas del antijudaísmo y del antisemitismo jamás se les debe permitir echar raíces en ningún corazón humano.

16 de marzo de 1998

CARDENAL EDWARD IDRIS CASSIDY,
PRESIDENTE.

PIERRE DUPREY, M.AFR.
OBISPO TITULAR DE THIBARIS. VICEPRESIDENTE.

REMI HOECKMAN, O.P.
SECRETARIO.

²² Juan Pablo II, Discurso con motivo de la conmemoración del Holocausto (7 de abril de 1994), n. 3: L'Osservatore Romano, edición en lengua española, 22 de abril de 1994, pág. 15.

“LAS EXIGENCIAS DE LA JUSTICIA”

Conferencia dictada por Mons. Jorge Mejía el 20 de agosto de 1997 en el seminario “Sexto Desafío Empresario”

La justicia es una virtud interpersonal, que da a cada uno lo suyo y que nos inclina eficazmente a obrar de este modo. Informada por el amor o la caridad fraterna y completada por la virtud de la solidaridad, como enseña Juan Pablo II (*Sollicitudo rei socialis*, 38-40), hace vivible, o sea simplemente humana, la convivencia de la sociedad. Sin ella, sin la justicia cotidianamente ejercida y habitualmente reparada cuando se la ofende, el hombre se vuelve un lobo para el prójimo, como decía con pesimismo John Locke: *homo homini lupus*.

Por eso precisamente, hay también y debe haber, una justicia institucional o *una institucionalización de la justicia*.

En otros términos, la justicia no se agota, ni se puede agotar, en el ejercicio de la virtud que regula las relaciones interpersonales, sino que forma parte, desde siempre, del ordenamiento que la sociedad se da a sí misma.

Hay entonces, una justicia *legal*. Es decir, hay personas que, en un recto ordenamiento social, están encargadas del mantenimiento de la justicia en la sociedad y de su reparación cuando ha sido violada. Y esto, dentro de un marco institucional jurídico tanto más riguroso y exigente cuanto esta función social afecta más de cerca los resortes mismos de la convivencia humana.

En el actual ordenamiento democrático de las sociedades, más o menos universalmente aceptado, la función de la justicia se ha especializado en un poder autónomo, que se contradistingue de los otros poderes esenciales para ese ordenamiento: el legislativo y el ejecutivo.

En lo que sigue, querría brevemente indicar, en orden a la discusión que constituye el argumento de este seminario, cuáles serían las exigencias de tal concepción de la justicia legal.

1. La *primera exigencia* es, sin duda y sin ninguna concesión al juego de palabras, que la justicia sea *justa*.

Esto a su vez implica tres cosas:

a) Que el sistema jurídico que rige en una sociedad determinada sea el conforme a una recta concepción de la justicia; o sea, de los derechos y deberes de las personas. Ahora bien, esto depende de las leyes. Si las leyes que entienden determinar la conducta individual, no son ellas mismas justas (como las que autorizan el aborto), el ejercicio mismo de la justicia está viciado en su base. El ejemplo que pongo es, si se quiere, extremo, aunque frecuente por desgracia en los ordenamientos jurídicos contemporáneos. Pero ayuda a ver, precisamente por eso, cuál es, en este campo, la responsabilidad de los legisladores (o sea del poder legislativo); y en última instancia de la sociedad civil.

b) Lo que se dice de la *materia* sobre la cual cabe a la justicia pronunciarse, vale igualmente de la *forma* del ejercicio de la justicia; o sea de las leyes (constitucionales u otras) que informan y por eso caracterizan el aparato jurídico de un país, o de una sociedad determinada. Todos conocemos la importancia capital que tiene, por ejemplo, el principio de la inocencia de cualquier persona mientras no se pruebe lo contrario; o sea, el principio de la *presunción* de la inocencia. Junto con esto va, ciertamente, el conjunto de garantías que aseguran la ecuanimidad y la seriedad en la aplicación de la justicia. Las garantías pueden variar en lo particular y, varían, según las sociedades. Pero hay un esquema fundamental de garantías que es común a la mayoría de las legislaciones (si no a todas), y que debe ser considerado *intocable*. Intocable, quiero decir, en el estricto sentido de la palabra. Por eso, la *suspensión* (como se la llama) de las garantías debe ser considerada, no sólo una excepción, sino una real imposibilidad en la vida concreta de una nación. Cuando, además, un ordenamiento constitucional ha incorporado, de una u otra manera, la Declaración de la ONU del 10/12/48 sobre los derechos de las personas, la sociedad correspondiente posee una nueva superior garantía de que el normal proceso de justicia será estrictamente respetado. Y eso resulta tanto más decisivo cuanto que debería conducir también a descubrir suspensiones clandestinas o disfrazadas del normal proceso de justicia. Y a evitarlas.

c) No sólo las leyes y el ordenamiento jurídico deben ser justos, para que la justicia sea verdaderamente tal, y no una caricatura de

sí mismo, sino que además, y por encima de esto, *las personas* que encarnan la justicia, jueces, magistrados, fiscales, a todos los niveles, deben ser ellos *justos*. O como se dice: espejo de justicia. Sin duda, un juez deshonesto puede (y debe) pronunciar una sentencia justa. Pero la institución misma de la justicia queda intrínsecamente dañada si las personas que la representan y como que la reflejan (y por eso son “espejos” de ella) comienzan por negarla en su propia conducta. No entro en los casos particulares, de cuales, por ejemplo, serían las fallas en la vida privada y/o pública de un ministro de la justicia, que pondrían en cuestión el ejercicio de ese ministerio suyo. Pienso, sin embargo, en lo que se exige justamente de un sacerdote, y esto me permite, por analogía, imaginar exigencias semejantes de los que ejercen la justicia. Las vidas de las personas, en sus aspectos privados o públicos, no comprometen la institución en cuanto tal; pero la dañan. Esto a su vez implica que el ejercicio de la justicia, aún desde un punto de vista meramente laico, requiere un constante examen de conciencia y un esfuerzo perseverante para estar y mantenerse a la altura de la misión, nada fácil y llena de tentaciones, que la sociedad encomienda a los responsables en ella de la justicia. Mi formación bíblica me lleva aquí a recordar varios textos de los profetas (como Miqueas 3.9 ss.), el Salmo 82 y el duro relato del capítulo 13 del libro de Daniel: Susana y los ancianos (jueces). Su lectura y meditación podría ser útil a los cristinos dedicados a este ministerio.

2. *Segunda gran exigencia* de una justicia digna de tal nombre es su *autonomía*; o, como se dice también, su *independencia*.

Esta exigencia presente, o requiere, igualmente, dos vertientes, relacionadas entre sí pero distintas.

Por una parte, la misma ordenación jurídica constitucional debe prever la independencia del poder judicial. Debe preverla en la organización misma y debe sobre todo eficazmente salvaguardarla. Las leyes nunca serán perfectas, ni siquiera las leyes constitucionales. No obstante, toda garantía debe parecer adecuada y no excesiva, cuando se trata de evitar que, abierta o solapadamente, los otros dos poderes (y el ejecutivo, ante todo) interfieran en el ejercicio de la justicia. Esto, además de ser mortal para el ejercicio de la justicia, se vuelve contra los otros poderes que no la respetan, porque faltando ella, ellos mismos pierden su razón de ser. O defienden la justicia, o zapan las bases de su propia autoridad. Esto vale, por ejemplo, del delicado tema de la designación de los ministros de la justicia. Cada país, dentro de un marco más o menos general, tiene en esto sus peculiaridades. Con-

vendrá, sin embargo, de tanto en tanto, someter el propio ordenamiento bajo este aspecto, a riguroso examen, para hacerlo si cabe, todavía más severo.

Esto por una parte. Por la otra, vuelve a cuanto decía a propósito del tercer aspecto de la exigencia anterior. Me explico: el ordenamiento jurídico vigente debe dar completa garantía de la independencia del poder judicial a todos los niveles. Pero nada se consigue, si, una vez más, las *personas* que encarnan dicho poder no son ellas independientes y no se comportan como tales. Ahora bien, ser independientes, en el verdadero sentido de la palabra; o sea, insensibles a las presiones abiertas o disimuladas, a los halagos, a la fascinación de la notoriedad, a las infinitas formas de corrupción (sobre lo cual volveré en seguida), requiere ante todo ser *fuertes*. Fuertes en las convicciones y en la coherencia con ellas en la conducta personal y profesional. Al decir *fuertes*, no hablo de la fuerza o del vigor solamente, como comúnmente se los entiende, en cuanto opuestos a la debilidad, sin que me refiero a una *virtud*, de las cuatro cardinales que ya Platón analizaba y que después la tradición cristiana ha asumido: la virtud de la fortaleza, que resiste perseverantemente al mal y a las incitaciones al mal. Notemos que el ejercicio de la virtud de la fortaleza, como pide también el ejercicio de la prudencia y el de la templanza. Y esto precisamente para mantenerse en la independencia. A esto nada menos son llamados los que ejercen el ministerio de la justicia, si quieren ser simplemente coherentes con la misión que la sociedad les ha encomendado.

3. Y esto me lleva a hablar a la *tercera radical exigencia* del ejercicio de la justicia en una sociedad organizada: la incorruptibilidad.

La mencioné hace un instante, al referirme a la calidad moral de los ministros de la justicia, jueces y otros. Sí quiero ahora dedicar a este tema un apartado especial, no es tanto para hacer un catálogo o una casuística de las numerosas formas de corrupción, algunas muy sutiles, frecuentes en nuestras sociedades contemporáneas cuanto más bien para mostrar que ella no acecha tan solo a la persona singular del representante de la justicia, sino también a la *estructura* misma del sistema judicial.

Comienzo, pues, por ésta. Existe en primer lugar, un peligro de *corrupción ideológica*, cuando la misma organización legal de la justicia, y por consiguiente, su ejercicio, están inspirados o al menos inficionados, por una precisa opción al servicio de una ideología, que tiende a invadirlo y así a pervertirlo todo (en el sentido literal de la palabra).

Así, por ejemplo, todas aquellas formas de justicia que son caracterizadas por un adjetivo, indican ya una inaceptable inflexión en la concepción misma del sistema judicial. Recordemos la justicia *popular*, la justicia *revolucionaria*, la justicia *marxista* o también (si existe) una justicia al servicio de ciertas formas de liberalismo. Me parece claro que semejantes opciones apriorísticas y totalizantes corrompen la justicia y (a menos de liberarse heroicamente) los que la sirven.

Señalo, en segundo lugar, la *corrupción política*, es decir, la estructura y ejercicio de la justicia que, en lugar de confiarse a sus propios principios y perseguir sus propios fines, se transforma en instrumento de dominación política, al servicio de los que ejercen el poder.

Se puede decir que la diferencia con el tipo anterior es mínima y casi indiscernible. Existe, sin embargo, en la medida en que se procura convertir la justicia en un servicio al apetito de poder, con o sin una ideología inspiradora. O más bien, con la ideología del poder por el poder, que los alemanes llaman *Gewaltlust*, o *Lust an der Gewalt*.

Una tercera forma de corrupción, esta intrínseca a la misma justicia y sus representantes o ministros, es la *tentación del absoluto*. Un hombre o una mujer que se descubren poco a poco, por así decir, de la libertad, del futuro y, en ciertos casos (todavía actuales) de la vida de sus semejantes, pueden autocomprenderse como una especie de demiurgos, que no deben cuenta de sus decisiones o de la colaboración a las mismas, a nadie, sino eventualmente al sistema; el cual puede, en su concepción y estructura legal, favorecer o aún inspirar tal concepción. Como si dijeran: somos señores supremos y no tenemos a nadie sobre nosotros. Según se advierte, res la forma de corrupción que amenaza la característica distintiva de la justicia, arriba subrayada: la independencia de los otros poderes civiles; y así, de todo poder terreno.

Dicho esto, es preciso añadir, aún a riesgo de hacer un poco de teología, que el concepto mismo de poder humano o terreno, ejecutivo, legislativo o judicial, para utilizar la distinción clásica arriba aludida, implica una referencia intrínseca a otro poder, y en el caso de la justicia, a otra ley, que no está comprendida en el ámbito humano, sino que se identifica con el misterio mismo de Dios. No veo así cómo se puede concebir, menos todavía ejercer, un poder de justicia ajeno a toda dimensión trascendente, o sea, en otras palabras, ateo. El hecho que el crucifijo, a pesar de todo, continúa presidiendo, en muchas partes, las aulas de justicia, es la vez la prueba y el permanente recuerdo de lo que digo. Quien está allí figurado es Él mismo, al mismo tiempo

víctima de una justicia enloquecida y futuro juez supremo de jueces y sentenciados, inocentes o culpables.

Así, la única posible forma de corrupción no es la del juez que se vende (o el abogado o el fiscal), por un “par de sandalias”, como dice el profeta Amós (2,6).

Llegados a este punto, me parece necesario decir una palabra también sobre la relación entre *miser cordia* y *justicia*, términos que se diría mutuamente excluyente, pero que, como todos sabemos (y a menudo, por propia experiencia) se identifican, sin embargo, confundirse en el trato de Dios Nuestro Señor con sus criaturas.

La justicia, com tal, es justicia y (se podría decir) no conoce misericordia. Las leyes son las leyes y asegurados los hechos, en el orden administrativo y sobre todo penal, no hay más que aplicarlas. Las garantías, a las cuales aludí más arriba, existen para que las personas, eventualmente citadas en justicia, puedan ver sus derechos respetados, aún después de haber sido condenadas. Y por otra parte, la sociedad, expuesta a la tentación de la violencia y víctima de la prepotencia de los fuertes, tiene estricto derecho, ella también, a defenderse. Nuestras sociedades actuales, sobre todo, donde el crimen, en todas sus formas, se ha vuelto, por desgracia, un hecho cotidiano, despertando por consecuencia el monstruo de la justicia privada, o de la justicia por por propia mano. Otra sutil forma de corrupción, digo de paso:

No en vano se habla del “peso de la justicia”

¿Qué lugar queda para la misericordia? Y, sin embargo, ya el derecho romano, que no se distinguía por su lenidad, decía *summum ius summa iniuria* (cf. por ejemplo, Cicerón, *de officiis* I, 10,33); que se podría parafrasear así: la estricta aplicación de la ley se puede convertir en la máxima injusticia. Para evitar lo cual, la misma tradición jurídica había inventado, en el orden de la aplicación de la justicia, el concepto de *aequitas*, equidad. La justicia debe ser aplicada ciertamente, el crimen castigado, la sociedad defendida, pero todo ello con la conciencia simultánea de los límites de la justicia humana y de la fragilidad y debilidad de las personas que violan la ley, a pesar de las apariencias de fuerza que a veces despliegan. Estas son las dos raíces de la equidad, en el ejercicio de la justicia. No estamos, por tanto, lejos de la misericordia.

Todo esto viene a poner todavía más de relieve, si cabe, la extrema dificultad y delicadez de la organización y de la aplicación de la

justicia. No tanto, o no tan sólo ,porque los encargados de esa organización y los llamados a aplicarla, son hombres y mujeres como nosotros, sometidos a condicionamientos exteriores e interiores, a menudo, según más arriba se ha dicho, terriblemente fuertes, sino porque el hecho mismo de la existencia de una justicia humana y la necesidad de aplicarla, representa algo que parece superar la común medida nuestra, de simples hombres y mujeres, y se entiende solamente, en última instancia, por referencia a una justicia trascendente y a un Legislador supremo, de la cual y de quien nuestra justicia y nuestros operadores judiciales no son más que delegados y reflejos. Por esto, se puede comprender quizás mejor la exaltante pero también tremenda advocación del Salmo (81,6-7) dirigida a los jueces: *“Yo había dicho: vosotros, dioses sois; todos vosotros hijos del Altísimo; más ahora, como el hombre moriréis, como uno solo caeréis”*.

Hace unos meses, el 26 de abril, los Obispos argentinos, reunidos en Asamblea plenaria, publicaban un documento con el título: “Reflexiones sobre la justicia”. En él se puede encontrar, más sintéticamente expresado y más concretamente referido a la situación local (aunque no sin valor igualmente universal), cuanto yo he tratado de decir en o que precede.

Me parece que la mejor manera de concluir esta intervención es la cita completa del n. 4 de esas “Reflexiones”, que hago además plenamente mías: *“Esta sensación de querer vivir sin ley, o de poder modificarla, para servir a intereses sectoriales, facilita la corrupción privada y pública, crea un estado de incredulidad generalizada, de temor frente a los demás, de impotencia y angustia que impide la formación de un espíritu solidario y fraterno. Estas circunstancias ponen en crisis la cohesión de la sociedad”*. No se podría haber dicho mejor.



RECENCIONES



TRATADO DE GENEALOGÍA, HERÁLDICA Y DERECHO NOBILIARIO.

MADRID. HIDALGUÍA.

La presente obra responde a lecciones pronunciadas por ilustres tratadistas de la Escuela de Genealogía, Heráldica y Nobiliaria del Reino de España, entre los cuales a estas alturas nos resulta especialmente conocido D. Vicente de Cadenas y Vicent por otras obras de su autoría —de inapreciable valor— sobre el famoso Carlos I de las Españas, mas conocido como Carlos V de Alemania. Sin dejar por ello, de reconocer el excelente desarrollo temático de sus compañeros de cátedra como D. Julio de Atienza, Barón de Cobos de Belchite, D. Jesús Larios y Martín, D. Manuel Raventós Noguer o D. Antonio de Vargas Zúñiga, Marqués de Siete Iglesias.

De la simple lectura del título de la obra, pareciere que los dichos autores nos llevarán a recorrer un pasado histórico, muy pisado en éstas tierras de América. Un pasado, donde campeaban —con sus modos y creencias— intrépidos descubridores, pobladores y religiosos, de variada moral y actuación, cuyo recuerdo produjo el fenómeno, a poco de cumplirse el Quinto Centenario de la llegada del no menos intrépido Cristóbal Colón en tres pequeñas embarcaciones y sin un cielo que lo “guiara”, de una feroz crítica a todo lo que fuera la presencia de Castilla en Indias (América), crítica fomentada desde tiempo ha por autores que nos tenían acostumbrados a presentar la historia anterior al movimiento independista americano como la “época colonial”, en un símil con las sí —pasadas y presentes— “colonias” británicas, francesas u holandesas cuya presencia por estas tierras —post Mar de los Zargazos— bien merece un estudio especial sobre el Derecho Internacional de entonces.

“Colonia”, ha sido y es un término que no nos conformaba, pues aquí el Rey de Castilla e Indias tenía “súbditos” y no gentes de ultra-

mar, coloniales o de diferente “nacionalidad”, como diríamos ahora para adecuarnos a la concepción actual (no por mucho tiempo) del Estado-Nación.

La investigación de la “nacionalidad” –y su equivalente en tiempos pasados– nos llevó a interesarnos por bibliografía diversa, y así nos adentramos en la presente obra.

Como adelantamos, no es ella un “antiguo” tratado de leyes pasadas. Es un tratado sobre temas y leyes actualmente vigentes en el Reino de España, especialmente, desde 1948, fecha en que se restablecieron las Leyes de Sucesión de la Corona y la Legislación Nobiliaria.

Leyes que entre otras importantes cuestiones deciden –nada menos– qué Casa Real (y dentro de ella cual de sus miembros) tiene derecho a la Corona (institución) de un reino, es decir, a ejercer dominio en un Estado-Nación monárquico, en el caso, en el Reino de España, Estado Miembro de la Organización de las Naciones Unidas y de la Unión Europea.

La obra se inicia con el desarrollo de la Ciencia Genealógica, sobre la cual D. Jesús Larios expresa “... la encontramos en todos los pueblos de la antigüedad como hecho fundamental, no sólo para regular los derechos meramente privados y familiares, sino para gozar de los mismos derechos públicos, como eran los cargos religiosos y militares de las tribus, y con mayor razón para el de jefe de ella, sobre todo desde que esta jefatura se hizo hereditaria, convirtiéndose en monarquía” (p.11)

Tras un pormenorizado detalle de las fuentes y documentación, leyes y reglas a tener en cuenta, en el cap. IV, Larios relata la aplicación de esta ciencia: en la herencia, biología, fisonomía, medicina, economía, estadística, y es junto a la sociología cuando demuestra la “unidad del género humano” (p.99) la “mezcla genealógica de todas las razas”, y la sorprendente revelación genealógica de que todos los reyes descienden de Mahoma (p.101) en razón del casamiento de la hija del rey moro de Sevilla, Almotamit –Zaida bautizada Isabel– con Alfonso VI de Castilla, hasta llegar a Alfonso XI de Castilla y su mujer María de Portugal, de cuyo hijo el emperador Fernando I, fallecido en 1564 “...descienden todas las familias que han reinado desde finales del siglo XIX”. No menos sorprendente es el método para el cálculo de los descendientes del Emperador Carlomagno, que llegarían a más de 20 millones diseminados por todo el Orbe.

No podía faltar la relación entre genealogía y derecho, mas cono-

cida por estos lares; así leemos que ingresa en diversas ramas, como el Derecho Civil, el Político, el Penal, y el Procesal. La Genealogía se encuentra presente en el Derecho Civil a través de los impedimentos matrimoniales, el derecho de prestación de alimentos, la herencia, o el consentimiento para el matrimonio, entre otros fundamentales temas. En Penal: en los atenuantes de la pena, o eximiciones, atenuantes o agravantes por parentesco. En el Derecho Político y Constitucional para las monarquías hereditarias, y en Procesal en pruebas y recusación de testigos por parentesco.

Por su parte, Cadenas ingresa con sus lecciones sobre la Heráldica: su historia, leyes y reglas. La Heráldica tanto civil como religiosa, y especialmente novedosa nos resulta la femenina y la eclesiástica. Esta última tal vez ya dejada entre las hojas del tiempo. Pero para España la Heráldica es una temática hoy también vigente.

El Derecho Nobiliario y las Leyes de Sucesión a la Corona fueron desarrollados por el Marqués de Siete Iglesias, el Barón de Cobos de Belchite y por Manuel Raventós Noguer. Demás está reiterar sobre su vigencia por aquellas tierras, competencia del Ministerio de Justicia de España. En los capítulos correspondientes nos ofrece particular atención el desarrollo del tema relacionado con éstas latitudes. Así pues se incluye el estudio de los títulos otorgados a los criollos o españoles americanos, durante el dominio del Reino de Castilla e Indias, los cuales gozaban de preferencia –para ejercer cargos– de los españoles peninsulares (p.317), pues si bien todos eran súbditos –es decir todos eran de “nacionalidad” española– la preferencia sobre la nobleza criolla estaba legislada por Real Cédula, demostrando con ello “...una vez más que América nunca fue una colonia española, sino una continuación de España misma”

Obra por demás interesante –y erudita– para quien esté interesado en conocer una rama del derecho ajena totalmente a las Repúblicas americanas, y por que no, también para quién quiera bucear el pasado de esas mismas Repúblicas, para las cuales bien estaría dicho que su Madre Patria fue Castilla, y que juntas todas ellas a los restantes reinos “de las Españas” (bajo Unión Personal con los Trastámara –Isabel y Fernando–, y bajo Unión Real desde el dominio de la francesa Casa de Borbón), eran –y son hermanas. Las americanas, hermanas de Aragón, Cataluña, Granada, Navarra, etc. e hijas –reinos peninsulares y repúblicas americanas– de Castilla y León.

Hoy pareciere que a las americanas les queda como elemento unitivo a su Madre Patria, la vieja Castilla y León, solamente... el idioma castellano.

Buenos Aires, 10 febrero 1998.

LILIA DE HUBENÁK



ANEXO
LEGISLATIVO

Ley 24.240 – Defensa del Consumidor

Sanción: 24/III/993 Promulgación parcial: 19/IV/993 Publicación: B.O. 26/IV/993. Con con sus reformas.

Artículo 1 – Objeto. La presente ley tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios. Se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social:

- a) La adquisición o locación de cosas muebles;
- b) La prestación de servicios;
- c) La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada.

Art. 2 – Proveedores de cosas o servicios. Quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios. Se excluyen del ámbito de esta ley los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas.

No tendrán el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento.

Art. 3 – Interpretación. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas, en particular las de Defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor.

Art. 4 – Información. Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores

o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

Art. 5 – Protección al consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

Art. 6 – Cosas y servicios riesgosos. Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4º responsables del contenido de la traducción.

Art. 7 – Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

Art. 8 – Efectos de la publicidad. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente. (Párrafo agregado por Ley 24787)

Art. 9 – Cosas deficientes usadas o reconstituidas. Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse la circunstancia precisa y notoria.

Art. 10 – Contenido del documento de venta. En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

- a) La descripción y especificación de la cosa;
- b) El nombre y domicilio del vendedor;
- c) El nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o del importador cuando correspondiere;
- d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley;

- e) Los plazos y condiciones de entrega;
- f) El precio y las condiciones de pago.

La redacción debe ser hecha en idioma nacional, ser completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Un ejemplar debe ser entregado al consumidor. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquéllas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole de la cosa objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida por esta ley.

Art. 10 Bis – Incumplimiento de la Obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
 - b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
 - c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.
- Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

(Incorporado por Ley 24787)

Art. 11.- Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado y su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por tres (3) meses a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

(Texto según Ley 24.999)

Art. 12 – Servicio técnico. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

Art. 13.-Responsabilidad. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11. (Texto según Ley 24.999)

Art. 14.- Artículo 14.- Certificado de garantía. El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:

- a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor,
- b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización,
- c) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento,
- d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión,
- e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 13.

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.

(Texto según Ley 24.999)

Art. 15 – Constancia de reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

Art. 16 – Prolongación del plazo de garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.

Art. 17 – Reparación no satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir, la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;
- b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;
- c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

Art. 18 – Vicios redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;

b) El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.

Art. 19 – Modalidades de prestación de servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Art. 20 – Materiales a utilizar en la reparación. En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.

Art. 21 – Presupuesto. En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;

b) La descripción del trabajo a realizar;

c) Una descripción detallada de los materiales a emplear;

d) Los precios de éstos y la mano de obra;

e) El tiempo en que se realizará el trabajo;

f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta;

g) El plazo para la aceptación del presupuesto;

h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.

Art. 22 – Supuestos no incluidos en el presupuesto. Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por la naturaleza del mismo, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor.

Art. 23 – Deficiencias en la prestación del servicio. Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

Art. 24 – Garantía. La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado;
- b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
- c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.

Art. 25 – Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

Las empresas prestatarias de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda “Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas. Ley 24240”. (Párrafo incorporado por Ley 24787).

Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas, aplicándose la presente ley supletoriamente.

Art. 26 – Reciprocidad en el trato. Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

Art. 27 – Registro de reclamos. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos, en donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley.

Art. 28 – Seguridad de las instalaciones, información. Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

Art. 29 – Instrumentos y unidades de medición. La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos.

Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

Art. 30 – Interrupción de la prestación del servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente.

El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

Art. 30. Bis – Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen periodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: “No existen deudas pendientes”.

La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria.

En caso que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.

Los entes residuales de las empresas estatales que prestaban anteriormente el servicio deberán notificar en forma fehaciente a las actuales prestatarias el detalle de las deudas que registren los usuarios, dentro de los ciento veinte días contados a partir de la sanción de la presente.

Para el supuesto que algún ente que sea titular del derecho, no comunicare al actual prestatario del servicio, el detalle de la deuda dentro del plazo fijado, quedará condonada la totalidad de la deuda que pudiere existir, con anterioridad a la privatización.

(Incorporado por Ley 24787)

Art. 31 – Cuando una empresa de servicio público domiciliario, con variaciones regulares estacionales, facture en un período consumos que exceden en un setenta por ciento (70%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos años anteriores se presume que existe error en la facturación. Para el caso de servicios de consumo no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos doce (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

A los efectos de ejercer este derecho, el usuario deberá presentar, hasta quince (15) días después del vencimiento de la factura en cuestión, las correspondientes a los periodos que corresponda tomar en cuenta a fin de determinar el consumo promedio.

Si el usuario no presentare la documentación respaldatoria dentro del

tiempo establecido, el reclamo caerá de pleno derecho y se entenderá que desiste del mismo y se allana al monto facturado. En ese supuesto deberá abonar el total adeudado con más los intereses punitivos por el tiempo transcurrido.

La empresa prestataria dispondrá de un plazo de treinta (30) días, a partir del reclamo del usuario, para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en tal caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada, con más los intereses y punitivos correspondientes. En caso contrario, el pago efectuado tendrá efectos cancelatorios.

En los casos que una empresa prestataria de servicios públicos facture sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas por el usuario, deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas con más de los intereses y punitivos que cobra por mora en el pago de las facturas, e indemnizar al usuario con un crédito equivalente al 25 % del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

La tasa de interés y punitivos por mora en facturas de servicios públicos pagada fuera de término, no podrá exceder en más de un cincuenta por ciento (50%) la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago.

(Modificado por ley 24568)

Art. 32 – Venta domiciliaria. Es aquella propuesta de venta de una cosa o prestación de un servicio efectuada al consumidor en el lugar donde reside, en forma permanente o transitoria o en su lugar de trabajo.

En ella el contrato debe ser celebrado por escrito y con las precisiones del artículo 10.

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.

Art. 33 – Venta por correspondencia y otras. Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

Art. 34 – Revocación de aceptación. En los casos de los artículos 32 y 33, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de cinco (5) días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que, con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner la cosa a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

Art. 35 – Prohibición. Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

Art. 36 – Requisitos. En las operaciones de crédito para la adquisición de cosas o servicios deberá consignarse, bajo pena de nulidad: El precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones de crédito para consumo, con lo indicado en esta ley.

Art. 37 – Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;

b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;

c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe, en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

Art. 38 – Contrato de adhesión. Contratos en formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

Art. 39 – Modificación contratos tipo. Cuando los contratos a los que se refiere el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacio-

nal o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

Art. 40.- Responsabilidad. Si el daño al consumidor resulta del vicio riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Solo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena. (Texto según Ley 24.999)

Art. 41 – Aplicación nacional y local. La Secretaría de Industria y Comercio será la autoridad nacional de aplicación de la presente ley.

Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción.

Las provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

Art. 42 – Funciones concurrentes. La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación en el artículo 41 de la presente ley, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la misma, aunque las presuntas infracciones ocurran exclusivamente en el ámbito de las provincias o de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires.

Art. 43 – Facultades y atribuciones. La Secretaría de Industria y Comercio, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes;

b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores;

c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores;

d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;

e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley;

f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

La Secretaría de Industria y Comercio podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte, en la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires o gobiernos provinciales las facultades mencionadas en los incisos c), d) y f) de este artículo.

Art. 44 – Auxilio de la fuerza pública. Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incisos d) y f) del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

Art. 45 – Actuaciones administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Previa instancia conciliatoria, se procederá a labrar acta en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En la misma acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo. En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería.

Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

La constancia del acta labrada conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes.

Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquéllas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En el acta prevista en el presente artículo, así como en cualquier momento durante la tramitación del sumario, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, la autoridad de aplicación gozará de la mayor amplitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho.

El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

Las provincias, dictarán las normas referidas a la actuación de las autoridades administrativas locales, estableciendo un régimen de procedimiento en forma compatible con el de sus respectivas Constituciones.

Art. 46 – Incumplimiento de acuerdos conciliatorios. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley.

En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

Art. 47 – Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

a) Apercibimiento;

b) Multa de quinientos pesos (\$ 500) a quinientos mil pesos (\$ 500000), hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción;

c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción;

d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días;

e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;

f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.

Art. 48 – Denuncias maliciosas. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incisos a) y b) del artículo anterior, sin perjuicio de las (sanciones) que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

Art. 49 – Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posi-

ción en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de tres (3) años.

Art. 50 – Prescripción. Las acciones y sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de tres (3) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

Art. 51 – Comisión de un delito. Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

Art. 52 – Acciones judiciales. Sin perjuicio de lo expuesto, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario, a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas, a la autoridad de aplicación nacional o local y al ministerio público. El ministerio público cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. Las asociaciones de consumidores estarán habilitadas como litisconsorte de cualesquiera de las partes.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el ministerio público.

Art. 53 – Normas del proceso. Se aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente.

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley gozarán del beneficio de justicia gratuita.

Art. 54 – Efectos de la sentencia. La sentencia dictada en un proceso no promovido por el consumidor o usuario, sólo tendrá autoridad de cosa juzgada para el demandado, cuando la acción promovida en los términos establecidos en el segundo párrafo del artículo 52 sea admitida y la cuestión afecte un interés general.

Cuando la sentencia acogiere la pretensión, la apelación será concedida al solo efecto devolutivo.

Art. 55 – Legitimación. Las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten

objetivamente afectados o amenazados (los) intereses de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor prevista en el segundo párrafo del artículo 58.

Art. 56 – Autorización para funcionar. Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:

a) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor;

b) Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores;

c) Colaborar con los organismos, oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;

d) Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;

e) Defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;

f) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;

g) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercados, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores. En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación;

h) Promover la educación del consumidor;

i) Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

Art. 57 – Requisitos para obtener el reconocimiento. Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los requisitos generales, las siguientes condiciones especiales:

a) No podrán participar en actividades políticas partidarias;

b) Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;

c) No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;

d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

Art. 58 – Promoción de reclamos. Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

Art. 59 – Tribunales arbitrales. La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables compondores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley.

Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias.

Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.

Art. 60 – Planes educativos. Incumbe al Estado nacional, las provincias y municipalidades, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas, debiendo propender a que dentro de los planes oficiales de educación primaria y media se enseñen los preceptos y alcances de esta ley.

Art. 61 – Formación del consumidor. La formación del consumidor debe tender a:

- a) Hacerle conocer, comprender y adquirir habilidades para ayudarlo a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente;
- b) Facilitar la comprensión y utilización de información sobre temas inherentes al consumidor;
- c) Orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios;
- d) Impulsarlo para que desempeñe un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones.

Art. 62 – Contribuciones estatales. El Estado nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional, a las asociaciones de consumidores para cumplimentar con los objetivos mencionados en los artículos anteriores.

En todos los casos estas asociaciones deberán acreditar el reconocimiento conforme a los artículos 56 y 57 de la presente ley. La autoridad de aplicación seleccionará a las asociaciones en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por éstas.

Art. 63 – Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley.

Art. 64 – Modifícase el artículo 13 de la ley 22802, que quedará redactado de la siguiente forma:

Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

A ese fin determinarán los organismos que cumplirán tales funciones, pudiendo los gobiernos provinciales delegar sus atribuciones en los gobiernos municipales, excepto la de juzgamiento que sólo será delegable en el caso de exhibición de precios previstos en el inciso i) del artículo 12.

Art. 65 – La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

Dec. 1798/94 – Reglamentación de la ley 24.240 Defensa del consumidor.

Artículo 1 – a) Serán considerados asimismo consumidores o usuarios quienes, en función de una eventual contratación a título oneroso, reciban a título gratuito cosas o servicios (por ejemplo: muestras gratis)

b) En caso de ventas de viviendas prefabricadas, de los elementos para construirlas o de inmuebles nuevos destinados a vivienda, se facilitarán al comprador una documentación completa suscripta por el vendedor en la que se defina en planta a escala la distribución de los distintos ambientes de la vivienda y de todas las instalaciones, y sus detalles, y las características de los materiales empleados.

c) Se entiende por nuevo el inmueble a construirse, en construcción o que nunca haya sido ocupado.

Art. 2 – Se entiende que los bienes o servicios son integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros cuando se relacionen con dichos procesos, sea de manera genérica o específica.

Art. 3 – Sin reglamentar.

Art. 4 – Los proveedores de cosas o servicios que, posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado de consumo, tengan conocimiento de su peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores mediante anuncios publicitarios suficientes.

Art. 5 – Rige lo dispuesto en el art. 4 del presente.

Art. 6 – Rige lo dispuesto en el art. 4 del presente.

Art. 7 – a) En la oferta de bienes o servicios realizada en el lugar donde los mismos se comercializan se podrán omitir las fechas de comienzo y finalización, en cuyo caso obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice. La oferta realizada fuera del lugar de comercialización deberá contener siempre el plazo de su vigencia.

Cuando el proveedor limite cuantitativamente su oferta de productos y servicios, deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla.

Cuando por cualquier causa en una oferta se hubieren incluido precisiones contradictorias, se estará siempre a las más favorable al consumidor o usuario.

b) si el proveedor de cosas o servicios no cumple la oferta o el contrato el consumidor podrá, en su caso, alternativamente y a su elección:

I – Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que el incumplimiento no obedezca a caso fortuito o fuerza mayor no imputable al proveedor;

II – Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;

III – Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado y al resarcimiento por daños y perjuicios.

En los casos de servicios contemplados en el art. 23 de la ley 24240, y previo al ejercicio de estas opciones, deberá estarse a lo establecido en dicho artículo.

Art. 8 – Rige lo dispuesto en el art. 7 del presente.

Art. 9 – Sin reglamentar.

Art. 10 – a) Cuando se emita ticket por estar autorizado por las normas impositivas, el documento que se extienda por la venta de cosas muebles podrá contener una descripción sólo genérica de la cosa o la referencia del rubro a que pertenece, pero siempre de manera tal que sea fácilmente individualizable por el consumidor. Podrá omitirse la inclusión de los plazos y condiciones de entrega cuando la misma se realice en el momento de la operación. Asimismo podrá omitirse la inclusión de las condiciones de pago cuando el mismo sea de contado.

b) Cuando se trate de cosas o servicios en garantía, en el documento de venta deberá hacerse referencia expresa a la misma, debiendo constar sus

alcances y características en el certificado respectivo que deberá entregarse al consumidor. Cuando la venta pueda documentarse mediante ticket, será suficiente la entrega de certificado de garantía. Cuando la cosa o servicio no tengan garantía, deberá constar de manera clara y expresa tal circunstancia en el documento de venta. Cuando se omitiere la mención a que se refiere este artículo, se entenderá que la cosa no tiene garantía. La omisión será pasible de las sanciones del art. 47 de la ley 24240.

c) El incumplimiento del plazo y las condiciones de entrega, será pasible de las condiciones del art. 47 de la misma. El infractor podrá eximirse de la aplicación de sanciones cuando medie acuerdo conciliatorio entre las partes.

Art. 11 – Si la cosa debiera trasladarse a fábrica o taller par efectivizar la garantía, el consumidor deberá notificar al responsable de la misma para que en plazo de 48 horas de recibida la comunicación realice el transporte.

Cuando no se realice dentro de ese lapso, el consumidor podrá disponer el traslado sin comunicación previa al responsable de la garantía, pero en tales casos este no quedará obligado sino hasta los importes de flete y seguro corrientes en plaza. El traslado deberá hacerse al centro de reparación más próximo al lugar donde la cosa se encuentre, si no indicare otro el responsable de la garantía.

Art. 12 – Los proveedores de cosas muebles no consumibles deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos durante el tiempo que indiquen las reglamentaciones que dicte la autoridad de aplicación.

Deberá asegurarse el suministro de partes y repuestos nuevos durante la vigencia de la garantía. La utilización de piezas usadas será permitida sólo en aquellos casos en que no existan en el mercado nacional piezas nuevas o cuando medie autorización expresa del consumidor.

Art. 13 – Observado por el Dec. 2089/93

Art. 14 – a) En el certificado de garantía deberá identificarse al vendedor, fabricante, importador o distribuidor responsable de la misma.

Cuando el vendedor no notificara al fabricante o importador la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, la misma comenzará a regir desde la fecha del documento de venta.

b) Durante la vigencia de la garantía, serán a cargo del responsable de la misma todos los gastos necesarios para la reparación de la cosa.

Art. 15 – Se entiende que se trata de la garantía otorgada por el responsable de la misma.

Art. 16 – a) Rige lo dispuesto en el art. 15 del presente.

b) Se entiende que el consumidor esta privado del uso de la cosa desde que la misma fue entregado al responsable de la garantía a efectos de sus reparación, y hasta que este la entregue a aquel.

Art. 17 – Se entenderá por “ condiciones óptimas “ aquellas necesarias para un uso normal mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante.

La sustitución de la cosa por otra de “ idénticas características “ deberá realizarse considerando el periodo de uso y el estado general de la que se reemplaza, como así también la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuársele.

Igual criterio se seguirá para evaluar el precio actual en plaza de la cosa, cuando el consumidor optare por el derecho que le otorga el inc. b) del art. 17 de la ley.

Con carácter previo a la sustitución de la cosa, si esta estuviera compuesta por conjuntos, subconjuntos y/o diversas piezas, el responsable de la garantía podrá reemplazar los que fueran defectuosos. La sustitución de partes de la cosa podrá ser viable siempre que no se alteren las cualidades generales de la misma y esta vuelva a ser idónea para el uso al cual esta destinada.

Art. 18 – Sin reglamentar.

Art. 19 – Rige lo dispuesto en el art. 7 del presente.

Art. 20 – Se entenderá por materiales adecuados aquellos nuevos adaptados a la cosa de que se trate. El pacto que indique de manera expresa que los materiales o productos a emplear, aún los adecuados, no son nuevos, deberá estar escrito en forma destacada y notoria.

Art. 21 – Sin reglamentar.

Art. 22 – El consumidor podrá eximir al prestador del servicio de la obligación de comunicarle previamente la realización de tareas o utilización de materiales no incluidos en el presupuesto. En este caso, el consumidor manifestará su voluntad en forma expresa y, salvo imposibilidad, escribiendo de su puño y letra la cláusula respectiva.

Art. 23 – Se considera que el plazo comienza a correr desde que concluyó la prestación del servicio. Cuando por las características del caso no fuere posible comprobar la eficacia del servicio inmediatamente de finalizado, el mismo comenzará a correr desde que se den las condiciones en que aquella pueda constatarse.

Art. 24 – Sin reglamentar.

Art. 25 – Las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios deberán entregar a requerimiento de los usuarios factura detallada del servicio prestado.

Art. 26 – Sin reglamentar.

Art. 27 – Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán contestar los reclamos en un plazo de diez (10) días corridos.

Art. 28 – Sin reglamentar.

Art. 29 – Sin reglamentar.

Art. 30 – Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán entregar a los usuarios constancia de los reclamos efectuados por los mismos.

Art. 31 – Sin reglamentar.

Art. 32 – a) Se entenderá que están comprendidas dentro de la venta domiciliaria o directa, sin perjuicio de otros, los sistemas en que la oferta al consumidor se efectúe en el domicilio particular del oferente o en el del consumidor, en su lugar de trabajo o en el domicilio de un tercero.

b) Rige lo dispuesto en el art. 10, inc. c) del presente.

Art. 33 – Rige lo dispuesto en el art. 10, inc. c) del presente

Art. 34 – Para ejercer el derecho de revocación el consumidor deberá poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que se recibió, debiendo restituir el proveedor al consumidor todos los importes recibidos.

Art. 35 – Sin reglamentar.

Art. 36 – Sin reglamentar.

Art. 37 – Se considerarán términos o cláusulas abusivas las que afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes.

Art. 38 – La autoridad de aplicación notificará al proveedor que haya incluido cláusulas de las previstas en el art. 37 que las mismas se tienen por no convenidas y lo emplazará a notificar tal circunstancia al consumidor de manera fehaciente y en el término que dicha autoridad le fije. En caso de incumplimiento será pasible de las sanciones previstas por el art. 47 de la ley 24240.

Art. 39 – Sin reglamentar.

Art. 40 – Observado por el Dec. 2089/93.

Art. 41 – Sin reglamentar.

Art. 42 – Sin reglamentar.

Art. 43 – Sin reglamentar.

Art. 44 – Sin reglamentar.

Art. 45 – a) El acuerdo conciliatorio homologado por la autoridad de aplicación suspenderá el procedimiento administrativo. Si las partes no conciliare, la autoridad de aplicación continuará el trámite y dictará la resolución definitiva.

b) Las disposiciones del Código Procesal Penal de la Nación y sus leyes modificatorias en el orden nacional se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en tanto no fueran incompatibles con la ley de defensa del consumidor 24240 y con este reglamento.

Art. 46 – Sin reglamentar.

Art. 47 – Sin reglamentar.

Art. 48 – Para calificar de maliciosa o sin justa causa una denuncia, la misma debe haber sido previamente sustanciada.

Art. 49 – Se crea el Registro Nacional de Infractores a la ley 24240, que funcionará de acuerdo con las reglamentaciones que dicte la autoridad de aplicación.

Art. 50 – Sin reglamentar.

Art. 51 – Sin reglamentar.

Art. 52 – Se requerirá a las asociaciones de consumidores legalmente constituidas carta poder para reclamar y accionar judicialmente, exceptuándolas de tal requisito en aquellos casos en que actuaren en defensa de un interés general de los consumidores.

Art. 53 – El mandato se acreditará por medio del instrumento público correspondiente o con carta poder, con firma del otorgante certificada por autoridad policial o judicial o por escribano público. Podrá también otorgarse mandato mediante simple acta poder certificada por la autoridad de aplicación. La misma deberá establecer la identidad y domicilio del mandante y la designación, identidad, domicilio y firma del mandatario.

Art. 54 – Observado por el Dec. 2089/93.

Art. 55 – Se crea el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores las que, para funcionar, deberán estar inscriptas en el mismo.

Art. 56 – Rige lo dispuesto en el art. 55 del presente.

Art. 57 – a) Se entenderá por publicaciones los folletos, diarios, revistas, programas de radio y televisión, boletines informativos, etc.

b) Las asociaciones de consumidores reconocidas como tales que no cumplan las condiciones mencionadas en los arts. 56 y 57 de la ley 24240 serán dadas de baja del Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores y la autoridad de aplicación podrá suspenderles las contribuciones estatales otorgadas. Además, la autoridad de aplicación pertinente, podrá disponer la pérdida de la personería jurídica conferida.

Art. 58 – Sin reglamentar.

Art. 59 – Sin reglamentar.

Art. 60 – Sin reglamentar.

Art. 61 – Sin reglamentar.

Art. 62 – Sin reglamentar.

Art. 63 – Sin reglamentar.

Art. 64 – Sin reglamentar.

Art. 65 – Sin reglamentar.

Art. 66 – Sin reglamentar.

Ley 22.802 – Lealtad Comercial

Sanción: 5/5/83.

Cap. I – De la identificación de mercaderías

Artículo 1 – Los frutos y los productos que se comercialicen en el país envasados llevarán impresas en forma y lugar visibles sobre sus envases, etiquetas o envoltorios, las siguientes indicaciones:

- a) Su denominación.
- b) nombre del país donde fueron producidos o fabricados.
- c) Su calidad, pureza o mezcla.
- d) las medidas netas de su contenido.

Los productos manufacturados que se comercialicen en el país sin envasar deberán cumplimentar con las indicaciones establecidas en los incisos a), b) y c) del presente artículo cuando de la simple observación del producto surja su naturaleza o su calidad, las indicaciones previstas en los incisos a) o c) serán facultativas.

En las mercaderías extranjeras cuyo remate dispongan las autoridades aduaneras y cuyo origen sea desconocido, deberá indicarse en lugar visible esta circunstancia.

Art. 2 – Los productos fabricados en el país y los frutos nacionales, cuando se comercialicen en el país llevarán la indicación industria argentina o producción Argentina. A ese fin se consideraran productos fabricados en el país aquellos que se elaboren o manufacturen en el mismo, aunque se empleen materias primas o elementos extranjeros en cualquier proporción.

La indicación de que se han utilizado materias primas o elementos extranjeros será facultativa. En caso de ser incluida deberá hacerse en forma menos preponderante que la mencionada en la primera parte de este artículo.

Art. 3 – Los frutos o productos de origen extranjero que sufran en el país un proceso de fraccionado, armado, terminado u otro análogo que no implique una modificación en su naturaleza, deberán llevar una leyenda que indique dicho proceso y serán consideradas como de industria extranjera.

En el caso de un producto integrado con elementos fabricados en diferentes países, será considerado originario de aquél donde hubiera adquirido su naturaleza.

Art. 4 – Las inscripciones colocadas sobre los productos y frutos a que se hace referencia en el artículo 2., O sobre sus envases, etiquetas o envoltorios deberán estar escritas en el idioma nacional, con excepción de los vocablos extranjeros de uso común en el comercio, de las marcas registradas y de otros signos que, aunque no estén registrados como marcas, sean utilizados como tales y tengan aptitud marcaría.

Las traducciones totales o parciales a otros idiomas podrán incluirse en forma y caracteres que no sean mas preponderantes que las indicaciones en idioma nacional.

Quienes comercialicen en el país frutos y productos de procedencia extranjera, deberán dar cumplimiento en el idioma nacional a las disposiciones del artículo 1 de esta ley

Art. 5 – Queda prohibido consignar en la presentación folletos, envases, etiquetas o envoltorios, palabras, frases, descripciones, marcas o cualquier otro signo que pueda inducir a error, engaño o confusión, respecto de la naturaleza, origen calidad, pureza, mezcla o cantidad de los frutos o productos, de sus propiedades, características, usos, condiciones de comercialización o técnicas de producción.

Art. 6 – Los productores y fabricantes de mercaderías, los envasadores, los que encomendare envasar o fabricar, los fraccionadores y los importadores, deberán cumplir según corresponda con lo dispuesto en este capítulo siendo responsables por la veracidad de las indicaciones consignadas en los rótulos.

Los comerciantes mayoristas y minoristas no deberán comercializar frutos o productos cuyo identificación contravenga lo dispuesto en el artículo 1 de la presente ley, asimismo serán responsables de la veracidad de las indicaciones consignadas en los rótulos cuando no exhiban la documentación que individualice fehacientemente a los verdaderos responsables de su fabricación, fraccionamiento, importación o comercialización.

Art. 7 – No podrá utilizarse una denominación de origen nacional o extranjera para identificar un fruto o un producto cuando éste no provenga de la zona respectiva, excepto cuando hubiera sido registrada como marca con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley. A tal efecto se entiende por denominación de origen a la denominación geográfica de un país, de una región o de un lugar determinado, que sirve para designar un producto originario de ellos y cuyas cualidades características se deban exclusiva o esencialmente al medio geográfico.

Art. 8 – Se consideraran denominaciones de origen de uso generalizado, y serán de utilización libre aquellas que por su uso han pasado a ser el nombre o tipo del producto.

Art. 9 – Queda prohibida la realización de cualquier clase de presentación, de publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios.

Art. 10 – Queda prohibido:

a) El ofrecimiento o entrega de premios o regalos en razón directa o indirecta de la compra de mercaderías o la contratación de servicios, cuando dichos premios o regalos estén sujetos a la intervención del azar.

b) Promover u organizar concursos, certámenes o sorteos de cualquier naturaleza, en los que la participación este condicionada en todo o en parte a la adquisición de un producto o a la contratación de un servicio.

c) Entregar dinero o bienes a título de rescate de envases, de medios de acondicionamiento de partes integrantes de ellos o del producto vendido, cuando el valor entregado supere el corriente de los objetos rescatados o el que éstos tengan para quien los recupere.

Art. 11 – La Secretaría de Comercio o el organismo que en los sucesivos pudiera reemplazar en materia de Comercio interior será la autoridad Nacional de aplicación de la presente ley con facultad de delegar sus atribuciones, aun las de juzgamiento, en organismos de su dependencia de jerarquía no inferior a Dirección General.

No podrá delegar las facultades previstas en los incisos a), b), c), D), e), f), h), I), j), k) y l) del artículo 12.

Art. 12 – La autoridad nacional de aplicación tendrá las siguientes facultades.

a) Establecer las tipificaciones obligatorias requeridas para la correcta identificación de los frutos, productos o servicios, que no se encuentren regidos por otras leyes.

b) Establecer los requisitos mínimos de seguridad que deberán cumplir los productos o servicios que no se encuentren regidos por otras leyes.

c) Determinar el lugar, forma y características de las indicaciones a colocar sobre los frutos y productos que se comercializan en el país o sobre sus envases.

d) Establecer el régimen de tolerancia aplicable al contenido de los envases.

e) Establecer los regímenes y procedimientos de extracción y evaluación de muestras, así como el destino que se dará a las mismas.

f) Determinar los contenidos o las medidas con que deberán comercializarse las mercaderías.

g) Autorizar el reemplazo de la indicación de las medidas netas del contenido por el número de unidades o por la expresión “venta al peso”.

h) Establecer la obligación de consignar en los productos manufacturados que se comercialicen sin envasar, su peso neto o medidas.

i) Obligar a exhibir o publicitar precios.

j) Obligar a quienes ofrezcan garantía por bienes o servicios, a informar claramente al consumidor sobre el alcance y demás aspectos significativos de aquélla; y a quienes no la ofrezcan, en los casos de bienes muebles de uso durable o de servicios, a consignarlo expresamente.

k) Obligar a quienes ofrezcan servicios a informar claramente al consumidor sobre sus características.

l) Disponer, por vía reglamentaria, un procedimiento y la organización necesaria para recibir y procesar las quejas de las personas físicas y jurídicas presuntamente perjudicadas por conductas que afecten a la lealtad comercial y darle la difusión necesaria para que cumpla debidamente su cometido.

Art. 13 – Los gobiernos provinciales y el Gobierno del Territorio Nacional de la Tierra del Fuego, Antártida e islas del Atlántico Sud, actuarán como autoridades locales de aplicación, ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones. A ese fin determinarán los organismos que cumplirán tales funciones, pudiendo delegar sus atribuciones en los gobiernos municipales excepto la de juzgamiento que sólo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso I) del artículo 12.

La Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuará como autoridad local de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de las normas reglamentarias exclusivamente en lo referente a exhibición de precio, juzgando las presuntas infracciones.

Art. 14 – Para el cumplimiento de su cometido las autoridades de aplicación a través de los organismos que determinen podrán:

a) Extraer muestras de mercaderías y realizar los actos necesarios para controlar y verificar el cumplimiento de la presente ley b) Intervenir frutos o productos cuando aparezca manifiesta la infracción o cuando existiendo fundada sospecha de ésta, su verificación pueda frustrarse por la demora o por la acción del presunto responsable o de terceros.

La intervención será dejada sin efecto en cuanto sea subsanada la infracción, sin perjuicio de la aplicación de las penas que establece la presente ley c) Ingresar en días y horas hábiles a los locales donde se ejerzan las actividades reguladas en la ley salvo en la parte destinada a domicilio privado, examinar y exigir la exhibición de libros y documentos, verificar existencias, requerir informaciones, nombrar depositarios de productos intervenidos, proceder al secuestro de los elementos probatorios de la presunta infracción, citar y hacer comparecer a las personas que se considere procedente, pudiendo recabar el auxilio de la fuerza pública si fuere necesario.

d) Sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la presente ley y proceder a su resolución, asegurando el derecho de defensa.

e) Ordenar el cese de la rotulación, publicidad o la conducta que infrinja las normas establecidas por la presente ley, durante la instrucción del pertinente sumario. Esta medida será apelable. El recurso deberá interponerse en el plazo de cinco (5) días de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 22 y se concederá con efecto devolutorio.

f) Solicitar al juez competente el allanamiento de domicilios privados, y de los locales a que se refiere el inciso c) del presente artículo en días y horas inhábiles.

Art. 15 – Cuando sugiere que la presunta infracción afecta al comercio interjurisdiccional, las actuaciones serán remitidas a la autoridad Nacional de aplicación para su trámite.

En este caso la autoridad local quedara facultad para efectuar las gestiones presumariales que puedan realizarse en el ámbito de competencia.

Art. 16 – La autoridad Nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación por el artículo 13 de la presente ley, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor en la vigilancia, contralor y juzgamiento del cumplimiento de la misma, aunque las presuntas infracciones afecten exclusivamente al comercio local.

Art. 17 – La verificación de las infracciones a la presente ley y normas reglamentarias y la sustanciación de las causas que en ella se originen su ajustaran al procedimiento que seguidamente se establece:

a) Si se tratare de la comprobación de una infracción el funcionario actuante procederá a labrar un acta donde hará constar concretamente el hecho verificado y la disposición infringida.

En el mismo acto se notificara al presunto infractor o a su factor o empleado que dentro de los diez (10) días hábiles deberá presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas si las hubiere, debiéndose indicar el lugar y organismo ante el cual deberá efectuar su presentación, entregándose copia de lo actuado al presunto infractor, factor o empleado.

b) Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesario una comprobación técnica posterior a efectos de la determinación de la presunta infracción, realizada esta con resultado positivo, se procederá a notificar al presunto infractor la infracción verificada, intimándole para que dentro del plazo previsto en el inciso anterior presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas de que intente valerse, debiéndose indicar asimismo el lugar y organismo ante el cual deberá efectuar su presentación.

c) En su primer escrito de presentación el sumariado deberá constituir domicilio y acreditar personería.

Cuando el sumariado n acredite personería se le intimara para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

d) Las constancias del acta labrado conforme a lo previsto en el inciso a) del presente artículo, así como las determinaciones técnicas que se hace referencia en el inciso b) constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

e) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes.

Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solamente se concederá el recurso de reposición.

La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al infractor.

f) Concluidas las diligencias sumariales, se dictara la resolución defini-

tiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Art. 18 – El que infringiere las disposiciones de la presente ley, las normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten será sancionado con multa de cien pesos (\$ 100) hasta quinientos mil pesos (\$ 500.000).

Nota: importes actualizados por ley 24344

Art. 19 – En los casos de reincidencia, así como en el de concurso de infracciones, o desobediencia a una orden de cese, la sanción a aplicarse se agravara duplicándose los límites mínimo y máximo. En casos graves podrá imponerse como sanción accesoria el decomiso de la mercadería en infracción.

Se consideraran reincidentes quienes habiendo sido sancionados por una infracción incurran en otra de igual especie dentro del término de tres (3) años.

Art. 20 – En los casos de violación de la prohibición contenida en el artículo 9 de la presente ley, las autoridades de aplicación podrán ordenar, si la gravedad del caso lo hiciera conveniente, la publicación completa o resumida del pronunciamiento sancionatorio, por cuenta del infractor utilizándose el mismo medio por el que se hubiera cometido la infracción, o el que disponga la autoridad de aplicación.

Art. 21 – Serán sancionados con las penas previstas en los artículos 18 y 19 quienes hagan uso sistemático de las tolerancias a que se hace referencia, en el inciso D) del artículo 12, y quienes no cumplimenten en término las intimaciones practicadas en virtud del artículo 14 inciso c).

Art. 22 – Toda resolución condenatoria podrá ser recurrida solamente por vía de apelación ante la Cámara Nacional en lo penal económico de la Capital Federal o ante el juzgado Federal competente según el asiento de la autoridad que dictó la condena, los que actuaran como tribunal de única instancia ordinaria.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución, y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubieren denegado medidas de prueba en que será concedido libremente.

Las multas aplicadas en sede administrativa que fueren consentidas o que apeladas resulten confirmadas en su monto, serán actualizadas por la autoridad de aplicación automáticamente desde el mes en que se hubiere notificado la sanción al infractor hasta el mes anterior a su efectivo pago, de acuerdo a la variación del índice previsto en el artículo 25.

En los casos que los tribunales de alzada reduzcan el importe de las multas aplicadas en sede administrativa, la actualización se practicara, desde el mes en que se hubiere notificado la sanción administrativa al infractor, hasta el mes anterior a su efectivo pago.

Art. 23 – El importe de las multas ingresara al presupuesto general de la Nación en concepto de rentas generales o al de los gobiernos locales, según sea la autoridad que hubiese prevenido.

Art. 24 – Transcurridos diez (10) días de recibida la respectiva intimación, la falta de pago que hubieran quedado firmes hará exigible su cobro mediante ejecución fiscal. A tal efecto será título suficiente el testimonio de la resolución recaída, expedido por la autoridad que la impuso.

Art. 25 – A partir de la entrega en vigencia de esta ley los importes del artículo 18 serán actualizados semestralmente por la autoridad Nacional de aplicación de acuerdo con el índice de precios mayoristas, nivel general, publicado por el Instituto Nacional de estadística y censos (INDEC) o el que en lo sucesivo lo reemplazare.

Art. 26 – Las acciones y penas emergentes de la presente ley prescribirán en el término de tres (3) años.

La prescripción se interrumpirá por la Comisión de nuevas infracciones.

Art. 27 – Serán normas de aplicación supletoria en los sumarios originados por infracciones a la presente ley las disposiciones de la parte general del código penal y el procedimiento del plenario regulado en el código de procedimientos en materia penal de la Capital Federal.

Art. 28 – Las entidades estatales que desarrollen actividades comerciales, cualquiera fuere la forma jurídica que adoptaren, no gozaran de inmunidad alguna en materia de responsabilidad por infracciones a la presente ley

Art. 29 – Deróganse las leyes Nros.

17.016, 17.088 y 19.982.

Art. 30 – Los decretos y resoluciones que reglamentan las leyes Nros 17.016 y 19.982 continuaran en vigor como normas reglamentarias de la presente ley, hasta tanto la autoridad que correspondiere en cada caso disponga su modificación o derogación.

Ley 20.680 – Abastecimiento

Texto actualizado conforme a la ley 21845

Artículo 4. – Serán reprimidos con las sanciones que se establecen en el art. 5 y en su caso 6 quienes:

a) elevaren artificial o injustificadamente los precios en forma que no responda proporcionalmente a los aumentos de los costos, u obtuvieren ganancias abusivas;

b) revaluaren existencias, salvo autorización expresa del organismo de aplicación;

c) acapararen materias primas o productos, o formaren existencias superiores a las necesarias, sean actos de naturaleza monopólica o no, para responder a los planes habituales de producción y/o demanda;

d) intermediaren o permitieren intermediar innecesariamente o crearen artificialmente etapas en la distribución y comercialización;

e) destruyeren mercaderías y bienes; o impidieren la prestación de servicios o realizaren cualquier otro acto, sea de naturaleza monopólica o no, que tienda a hacer escasear su producción, venta o transporte;

f) negaren o restringieren injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios, o redujeren sin causa la producción habitual o no la incrementaren, habiendo sido intimidado a tal efecto con tres (3) días hábiles de anticipación, en caso de tener capacidad productiva, para responder a la demanda;

g) desviaren el abastecimiento normal y habitual de una zona a otra sin causa justificada;

h) no tuvieren para su venta —según el ramo comercial respectivo— mercaderías con precios máximos, precios congelados o márgenes de utilidad fijados y al no poseerlas no vendan a dichos precios mercaderías similares de mayor calidad o precio, salvo los eximentes justificativos que se establezcan por vía reglamentaria, teniendo en cuenta ramo, habitualidad, modalidad, situación de mercado y demás circunstancias propias de cada caso:

I) no entregaren factura o comprobante de venta, en la forma y condiciones que establezcan las disposiciones reglamentarias;

j) violaren cualesquiera de las disposiciones que se adoptaren en ejercicio de las atribuciones que se confieren por los arts. 2 y 3 de esta ley

Art. 5. — Quienes incurrieren en los actos u omisiones previstos en el art. 4 se harán pasibles de las siguientes sanciones que podrán aplicarse independientemente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

a) (12) multa de pesos veinte con setenta centavos (\$ 20,70) a pesos veinte mil seiscientos ochenta y siete (\$ 20687).

Este último límite podrá aumentarse hasta alcanzar el triple de la ganancia obtenida en infracción;

b) arresto de hasta noventa (90) días;

c) clausura del establecimiento por un plazo de hasta noventa (90) días. Durante la clausura y otro tiempo igual no podrá transferirse el fondo de Comercio ni los bienes afectados;

d) inhabilitación de hasta dos(2) años a los infractores para el uso y renovación de créditos que otorguen las entidades sujetas a la ley de entidades financieras;

e) comiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción;

f) inhabilitación especial de uno (1) a cinco (5) años para ejercer el comercio y la función pública;

g) suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores del estado, pudiendo igualmente disponerse por el mismo la rescisión de los contratos hayan o no tenido principio de ejecución;

h) publicación de la sentencia condenatoria, a costa del infractor;
I) suspensión del uso de patentes y marcas por un lapso de hasta tres (3) años;

j) en caso de que los hechos adquieran por su naturaleza o por sus consecuencias especial gravedad, en lugar de la pena establecida en el inc.) Se aplicara la de prisión de seis (6) meses a cuatro (4) años.

nota (12) Multa actualizada por resolución N. 750/94 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, dictada conforme a las leyes Nros. 21.845, 19.511, 20.680 y en el dec. 917/81.

Art. 6 – En caso de reincidencia los límites máximos de los montos del inc. A) del art. 5 y los términos de sus incs. B), c), D), g) e I) podrán elevarse hasta el doble de la sanción originaria. En caso de segunda reincidencia podrá llegarse a la clausura definitiva del establecimiento.

Art. 7 – Para la fijación de las sanciones de toda índole, pecuniarias o personales, se tomara en cuenta, en cada caso:

a) dimensión económica de la empresa, negocio o explotación, atendiendo, en especial, al capital en giro;

b) tipo y estructura jurídica de los mismos, en especial la referida a la empresa, negocio o establecimiento atendido por el núcleo familiar;

c) efecto e importancia socioeconómica de la infracción.

Art. 8 – Cuando las infracciones que se penan en esta ley hubieran sido cometidas en beneficio de una persona jurídica, asociación o sociedad, se le dará carácter de parte, sin perjuicio de la responsabilidad personal de los autores. En los casos de condena a una persona jurídica, asociación o sociedad se podrá imponer como sanción complementaria la pérdida de la personería y la caducidad de las prerrogativas que se le hubiesen acordado. Los directores, administradores, gerentes y miembros de tales entidades, que no hubieren participado en la Comisión de los hechos punibles, pero que por sus funciones debieron conocerlos y pudieron oponerse, serán también pasibles – cuando se les probare grave negligencia al respecto – de las sanciones previstas en el art. 5, inc. A) y b) disminuyéndose a la cuarta parte los límites mínimos y máximos a imponer.

Art. 9 – Todos aquellos que obstruyeren o dificultaren la acción de los encargados de aplicar las disposiciones emergentes de esta ley o vigilar y controlar la observancia de la misma y/o de las disposiciones que en su consecuencia se dicten, o no cumplieren los requerimientos de los organismos de aplicación, podrán sufrir detención de hasta cuarenta y ocho (48) horas o multas de hasta cien mil pesos (\$100.000).(13).

Nota (13) multa actualizada según la resolución nro. 750/94 del Ministerio de economía y Obras y Servicios Públicos, previstos en las leyes 21.845, 19.511, 20.680 y 24.344.

Art. 10 – La verificación de las infracciones a la presente ley y normas complementarias que se dicten en su consecuencia, y la sustanciación de las

causas que por ellas se originen, se ajustarán al procedimiento que seguidamente se establece y demás formalidades que las autoridades de aplicación determinen:

a) se labrara un acta de comprobación con indicación por el funcionario actuante, especialmente afectado por el organismo de aplicación, del nombre y domicilio de los testigos si los hubiere y en el mismo acto se notificara al presunto infractor, o a su factor o empleado, que dentro de los cinco (5) días hábiles podrá presentar por escrito su defensa y ofrecer las pruebas, si las hubiere, debiéndose indicar la autoridad ante la cual deberá efectuar su presentación, entregando copia de lo actuado al presunto infractor, factor o empleado. En dichas acta cualesquiera de éstos podrá dejar asentadas las constancias que estime oportunas y que se refieran al hecho o hechos motivo de la misma y a los testigos presentes;

b) las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes;

c) la prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables cuando haya causa justificada teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al infractor;

d) concluidas las diligencias sumariales se dictara la resolución definitiva dentro del término de cinco (5) días hábiles.

Art. 11 – Las constancias del acta labrada en forma que no sean enervadas por otras pruebas constituirán prueba suficiente de responsabilidad del infractor. En el caso de que este se negare a firmarla, se dejara constancia de ello y se considerara formalmente valida con la sola firma del funcionario actuante y servirá como principio de prueba.

Art. 12 – Para el cumplimiento de su cometido, los funcionarios actuantes podrán:

a) requerir el auxilio de la fuerza pública:

b) allanar en horas hábiles y días de funcionamiento, locales industriales, comerciales, establecimientos de producción agropecuaria, forestal, de caza, pesquera, minera o auxiliares de éstos y solicitar a los jueces competentes órdenes de allanamiento cuando deba practicarse este procedimiento en días y horas inhábiles o en la morada o habitación del presunto responsable;

c) secuestrar libros y todo otro elemento relativo a la Administración de los negocios por un plazo máximo de hasta treinta (30) días hábiles;

d) intervenir la mercadería en infracción, aun cuando estuviera en tránsito, nombrando depositario;

e) clausurar preventivamente hasta por tres (3) días los locales en los que se hubiere constatado la infracción, cuando ello fuere indispensable para el mejor curso de la investigación o si existiere riesgo inminente que se continúe cometiendo la infracción. Este plazo podrá ser prorrogado hasta un máximo de treinta (30) días por resolución fundada de la autoridad de aplicación;

f) intervenir y declarar inmovilizadas las mercaderías que hubieren sido objeto de una maniobra tendiente a reducir la oferta;

g) citar a los presuntos responsables para que concurran a prestar o ampliar declaración en fecha que fijara y que será posterior a los dos (2) días siguientes al acto.

Igualmente podrá citarse a las personas perjudicadas por una infracción o a los testigos presenciales de la misma, incluyendo a quienes se negaren a suscribir como tales el acta correspondiente.

h) solicitar a la autoridad de aplicación la detención preventiva de los presuntos responsables por el término de hasta cuarenta y ocho (48) horas cuando fuere necesario para el esclarecimiento de la infracción o ésta, "prima facie", implique grave perjuicio para el normal abastecimiento de la población.

Art. 13 – En todos los casos de clausura, sea preventiva sea temporaria o definitiva, los infractores podrán retirar de inmediato los bienes percederos, siempre que no constituyan elementos de prueba indispensables.

Mientras dure la clausura preventiva o temporaria, los prevenidos o sancionados deberán pagar íntegramente las remuneraciones correspondientes al personal en relación de dependencia.

Art. 14 – Las mercaderías que se intervinieren en virtud de los que establece el art. 12, inc. D) y f), podrán ser vendidas, locadas o consignadas cuando fueren percederas y/o cuando el abastecimiento de ellas sea insuficiente, para lo cual no será necesario depósito previo juicio de expropiación. En caso de resultar absuelto por resolución firme su propietario, se fijara el monto de la indemnización que eventualmente le correspondiere, siguiéndose las pautas del art. 26.

Art. 15 – Las infracciones a la presente ley afectan la seguridad y el orden económico Nacional. Las que se cometieren en la Capital Federal o en el Territorio Nacional de la Tierra del Fuego, Antártida e islas del Atlántico Sud, o cuando afectaren o pudieren afectar el comercio interjurisdiccional, serán controladas y juzgadas en sede administrativas por el o los funcionarios u organismos que determine el Poder Ejecutivo; salvo las penas de prisión y la de inhabilitación especial para ejercer el comercio a la función pública que serán impuestas en la Capital Federal por el juez Nacional en lo penal económico de turno y en las otras jurisdicciones por el respectivo juez Federal. A los efectos de esta norma se entenderá por comercio interjurisdiccional al que se realiza con las naciones extranjeras, el de las provincias entre si, el de una provincia al territorio nacional, a un puerto, aeropuerto o a la Capital Federal y el de éstos a aquélla.

Art. 16 – La resolución administrativa que imponga sanciones podrá ser apelada dentro de los cinco (5) días hábiles de su notificación ante el órgano que la dictó, debiendo fundarse el recurso en el mismo escrito de su interposición.

En caso de no fundárselo será desestimado, quedando firme la resolución.

Conocerá en dicho recurso en única instancia el juez Federal con jurisdicción en el lugar. En la Capital Federal será competente el juez Nacional en lo penal económico de turno. En lo que respecta a la pena de clausura, el recurso se concederá al solo efecto devolutivo.

Art. 17 – En todos los casos, para interponer el recurso de apelación contra una resolución administrativa que imponga pena de multa, se deberá depositar, a la orden de la autoridad que lo dispuso, el correspondiente monto de la multa impuesta, y presentar el comprobante del depósito con el escrito de apelación, sin cuyo requisito será desestimado.

Este depósito puede ser sustituido por una caución real suficiente o por garantía sobre el fondo del Comercio.

Art. 18 – Las infracciones cometidas en las provincias y que afecten exclusivamente al comercio de sus respectiva jurisdicciones serán juzgadas en sede administrativa por los organismos que determine cada una de ellas, sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 3.

Art. 19 – La resolución que imponga pena de multa podrá disponer que la misma se convertirá en la de clausura, en caso de no ser aquella abonada en el plazo establecido en dicha resolución. El término de la clausura se fijara en el equivalente entre cien pesos (\$ 100) y cien mil pesos (\$100.000) por cada día de la clausura, pero no podrá exceder de noventa días (14).

Nota (14) monto actualizado por resolución nro. 750/94 del Ministerio de economía y Obras y Servicios Públicos, previstos en las leyes 21.845, 19.511, 20.680, 24.344 y en el dec. 917/81.

Art. 20 – La falta de pago de las multas hará exigible su cobro por el procedimiento de ejecución fiscal, constituyendo título suficiente de ejecución el testimonio de la resolución condenatoria firme expedida por el organismo de juzgamiento.

Art. 21 – Los bienes decomisados serán vendidos y/o locados por la autoridad de aplicación; el producto de la venta o locación ingresara a la cuenta que se crea por el art. 23.

Art. 22 – Las infracciones a esta ley y sus reglamentos prescribirán a los tres (3) años.

Art. 23 – El importe de las multas y/o producido de los decomisos ingresara al fisco Nacional o provincial, según el órgano que hubiere dictado la resolución condenatoria.

En el orden nacional tales fondos ingresarán a una cuenta especial, que será administrada por el secretario de estado de Comercio, y se destinarán a solventar los gastos que demandare el cumplimiento de la presente ley, pudiendo imputarse a la misma la designación de personal transitorio, pago de

viáticos, gastos de movilidad, adquisición de bienes y/o elementos necesarios y difusión. Todo ello sin perjuicio de los fondos que le asigne el presupuesto de la Nación a tales efectos.

Los gobiernos locales dispondrán el destino de los fondos que se perciban en sus respectivas jurisdicciones.

Art. 24 – Los funcionarios y empleados que de cualquier forma participen en la aplicación de esta ley estarán obligados a mantener el secreto sobre todos los datos de actuaciones que lleguen a su conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

La infracción de esta norma será considerada falta grave a los efectos administrativos, sin perjuicio de las sanciones penales que correspondieren.

Art. 25 – La autoridad de aplicación podrá solicitar a los tribunales de justicia intervinientes que sean designados los funcionarios administrativos que proponga, como oficiales de justicia y notificadores “ad hoc” en los procesos de ejecución de las resoluciones y sentencias.

Art. 26 – Cuando un estado de emergencia económica lo haga necesario para evitar desabastecimientos, acaparamientos y/o maniobras de agiotaje y especulación, declarase de utilidad pública y sujetos a expropiación todos los bienes destinados a la sanidad, alimentación, vestimenta, higiene, vivienda, cultura e insumos para la industria, que satisfagan necesidades comunes o corrientes de la población.

El Poder Ejecutivo determinar a en cada caso concreto los bienes que serán expropiados, mediante resolución fundada en la que se justificara su necesidad en la plaza o la carencia de oferta pública.

La autoridad de aplicación podrá tomar posesión de los bienes calificados y determinados por el Poder Ejecutivo, sin más formalidad que consignar judicialmente el precio de costo mas una indemnización que no podrá exceder de un diez por ciento (10 a) y hasta el precio máximo fijado si lo hubiere. Los fondos que estos procedimientos demandaren podrán tomarse de la cuenta especial que se crea por el art. 23 o de rentas generales.

Art. 27 – En caso de urgente necesidad pública el Poder Ejecutivo podrá intervenir y disponer la venta de productos y mercaderías, cualquiera sea su propietario, debiendo consignar con posterioridad judicialmente su precio de venta neto.

Art.28 – El código de procedimientos en lo criminal que rija en las respectivas jurisdicciones será de aplicación supletoria en los procedimientos originados en infracción a la presente ley. Las disposiciones generales del código penal serán aplicables a la presente ley en cuanto ésta no disponga lo contrario.

Art. 29 – La presente ley es de orden público; regirá desde el día siguiente de su publicación en el Boletín oficial y deroga el decreto-ley número 19508/72, modificado por el decreto-ley 20125/73 las infracciones consumadas durante la vigencia de éstos últimos serán penadas según sus disposiciones, aunque se hubieren comprobado con posterioridad.

Ley 22.262 – Defensa de competencia

Nota: promulgada el 1- VIII-80 y publicada en el B. O. Del 6- VIII-80.

Artículo 1 – Están prohibidos y serán sancionados de conformidad con las normas de la presente ley los actos o conductas relacionados con la producción e intercambio de bienes o servicios, que limiten, restrinjan o distorsionen la competencia o que constituyan abuso de una posición dominante en un mercado, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general.

Art. 2 – A los efectos de esta ley se entiende:

a) que una persona goza de una posición dominante en un mercado cuando para un determinado tipo de producto o servicio es la única oferente o demandante dentro del mercado Nacional o, cuando sin ser la única, no está expuesta a una competencia sustancial;

b) que dos o mas personas gozan de posición dominante en un mercado cuando para un determinado tipo de producto o servicio no existe competencia vicio no existe competencia efectiva entre ellas, o sustancial por parte de terceros, en todo el mercado Nacional o en una parte de el.

Una parte de el.

Art. 3 – Quedan en particular incluidos en el artículo 1, en tanto se den las condiciones previstas en el mismo, los actos y conductas enumerados en el artículo 41.

Art. 4 – Los damnificados por los actos prohibidos por esta ley podrán ejercer la acción civil de resarcimiento de daños y perjuicios ante la justicia con competencia en materia comercial, a partir de la fecha en que:

a) estuviese firme la resolución prevista en el artículo 19:

b) se hubiese dictado la resolución aprobatoria prevista en el artículo 24;

c) se hubiese dictado la resolución prevista en el artículo 26;

d) estuviese firme la resolución prevista en el artículo 30.

No obstante, transcurridos dieciocho meses de la iniciación de la instrucción, los damnificados podrán ejercer la acción civil de resarcimiento de daños y perjuicios.

El plazo de prescripción será de dos años, a partir de la fecha en que la acción civil pueda ser ejercida, conforme a lo establecido en el presente.

Art. 5 – Derogado por ley 24481

Art. 6 – Crease en el ámbito de la Secretaría de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales la Comisión Nacional de defensa de la competencia.

Art. 7 – La Comisión Nacional de defensa de la competencia estará integrada por un (1) presidente, y cuatro (4) vocales, designados por el Ministro de economía. El presidente será uno de los subsecretarios de la Secretaría de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales. Los vocales duraran cuatro (4) años en sus funciones, pudiendo ser renovada su designación.

Art. 8 – Dos de los vocales de la Comisión Nacional de defensa de la competencia serán abogados y dos profesionales en Ciencias económicas, con reconocida versación en las materias propias de esta ley. Deberán tener treinta (30) o mas años de edad y cuatro (4) años de ejercicio de la profesión.

Tendrán una remuneración equivalente a la de los jueces nacionales de primera instancia y estarán sujetos a las previsiones del régimen jurídico básico de la función pública, salvo lo dispuesto en la presente ley.

Art. 9 – Los vocales de la Comisión Nacional de defensa de la competencia podrán ser removidos, durante la vigencia de sus mandatos, por decisión de un jurado presidido por el procurador de tesoro de la Nación e integrado con cuatro (4) miembros abogados, con diez (10) años de ejercicio de la profesión, nombrados anualmente por el Poder Ejecutivo nacional quienes seguirán en el ejercicio de sus funciones en tanto no sean reemplazados. La causa se formara obligatoriamente si existe acusación del Poder Ejecutivo nacional o del presidente del tribunal y solo por decisión del jurado si la acusación tuviese cualquier otro origen. El jurado dictara normas de procedimiento que aseguren el derecho de defensa y el debido trámite de la causa.

Son causas de remoción:

- a) mal desempeño de sus funciones;
- b) desorden de conducta;
- c) negligencia reiterada que dilate la sustanciación de los procesos;
- d) Comisión de delitos que, a juicio del jurado, sean incompatibles con la función;
- e) ineptitud;
- f) violación de las normas sobre incompatibilidad.

Las funciones de los miembros del jurado serán ad honorem.

Art. 10 – Los miembros de la Comisión Nacional de defensa de la competencia no serán recusables, pero deberán excusarse de intervenir en los casos previstos en el código procesal civil y comercial de la Nación. En caso de excusarse el presidente será reemplazado por otro de los subsecretarios de la Secretaría de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales, designado por el Ministro de economía.

En el supuesto de excusación de alguno de los vocales, el Ministro de economía proveerá a la designación de un suplente en el término de diez (10) días.

Art. 11 – La Comisión Nacional de defensa de la competencia podrá ejercer sus facultades cualquiera sea el lugar del país en que se hubieren realizado los hechos.

Artículo 12.– La Comisión Nacional de defensa de la competencia queda facultada para:

- a) realizar estudios relativos a la competencia, estructura y dimensión de los mercados.
- b) requerir a las autoridades nacionales, provinciales o municipales la información que juzgue necesaria.

c) citar a los presuntos responsables y a los testigos, recibirles declaración y realizar careos.

d) realizar las pericias necesarias para la investigación sobre libros, documentos, papeles de comercio y sobre los demás elementos conducentes a la investigación, controlar existencias, comprobar orígenes y costos de materias primas u otros bienes.

e) solicitar opiniones e informes a personas o entidades privadas sobre las conductas investigadas, costumbres existentes en la materia u otros asuntos de interés relacionados con la investigación.

f) celebrar audiencias con la participación de denunciantes, damnificados, presuntos responsables, testigos y peritos.

g) solicitar al juez competente embargo de bienes.

h) disponer, en cualquier estado del proceso, como medida preventiva, que las personas físicas imputadas ya sea directamente o por su participación o cooperación en otros actos cometidos por personas de existencia ideal, no puedan ausentarse del país sin su previa autorización. La decisión será recurrible ante los tribunales previstos en el artículo 27, concediéndose el recurso en relación y solo con efecto devolutivo.

Las facultades previstas en los incisos c), D), f), g) y h) de este artículo sólo podrán ejercerse con motivo de la investigación de hechos comprendidos en el artículo 1.

Art. 13 – Para el ejercicio de las facultades previstas en los incisos c) y f) del artículo anterior, la Comisión Nacional de defensa de la competencia podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública. Si para el ejercicio de las demás facultades previstas en dicho artículo fuese necesario practicar allanamientos o efectuar secuestros, deberá solicitarse la orden respectiva al juez competente. Este se expedirá acerca de la procedencia de la medida solicitada en el término de cuarenta y ocho (48) horas corridas, habilitando día y hora, si correspondiere. Tal orden no será necesaria para los allanamientos y secuestros en edificios o lugares públicos, y en negocios, comercios, locales, centros de reunión o recreo, y establecimientos industriales o rurales abiertos al público, con excepción de las partes destinadas a habitación o residencia particular.

Art. 14 – El presidente de la Comisión Nacional de defensa de la competencia podrá designar en cada caso un delegado que tendrá a su cargo la instrucción. Los delegados instructores podrán ser funcionarios nacionales, provinciales o municipales.

Art. 15 – La Comisión Nacional de defensa de la competencia llevara un registro de las medidas previstas en los artículos 16, 26, 28, 29 y 30, donde se consignaran los datos de los responsables y las medidas adoptadas a su respecto.

Art. 16 – Los que obstruyan o dificulten la investigación o no cumplan los requerimientos de la Comisión Nacional de defensa de la competencia podrán ser sancionados por el secretario de estado de comercio y negociacio-

nes económicas internacionales con multa de hasta pesos tres mil quinientos veintinueve (\$ 3.529).

Cuando a juicio de la autoridad interviniente se haya cometido la infracción mencionada, se dará vista de la imputación al presunto responsable, quien deberá efectuar los descargos y ofrecer pruebas en el plazo de cinco (5) días. La instrucción estará a cargo de la Comisión Nacional de defensa de la competencia. Cumplida la prueba o desestimada por improcedente, el secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales dictara resolución, la que será recurrible ante los tribunales previstos en el artículo 27, concediéndose el recurso en ambos efectos y en relación. (Monto actualizado por res. 92/94 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos)

Art. 17 – La instrucción será iniciada por la Comisión Nacional de defensa de la competencia de oficio o por denuncia presentada ante ésta.

Art. 18 – Si la instrucción se iniciara de oficio se procederá a una relación de los hechos que la motivan. Si se iniciara por denuncia, esta deberá contener los requisitos exigidos por el código de procedimientos en materia penal.

Art. 19 – El secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales podrá, previo dictamen de la Comisión Nacional de defensa de la competencia y por resolución fundada, desestimar la denuncia cuando de su sola exposición resultare que los hechos no encuadran en el artículo 1.

La decisión será recurrible por el denunciante en la forma y ante los tribunales previstos en el artículo 27. Si el tribunal considerase improcedente la desestimación de la denuncia, devolverá las actuaciones al secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales a fin de realizar el trámite previsto en esta sección.

Art. 20– La relación de los hechos o la denuncia a que se refiere el artículo 18 serán notificadas al presunto responsable para que en el término de quince (15) días de las explicaciones que estime pertinentes.

Art. 21 – La instrucción proseguirá salvo que el presunto responsable de explicaciones satisfactorias.

Art. 22 – El presunto responsable podrá:

a) solicitar durante la instrucción la realización de las diligencias que estime pertinentes para su descargo, debiendo resolverse inmediatamente sobre su procedencia.

b) participar en las diligencias que se practiquen, excepto que mediante resolución la Comisión Nacional de defensa de la competencia disponga el secreto de la instrucción.

c) ser asistido por letrado.

Art. 23 – Concluida la instrucción se correrá traslado de las actuaciones al presunto responsable por el término de treinta (30) días para que efectúe su descargo y ofrezca prueba.

Cumplida la prueba si fuere pertinente, dentro de los treinta (30) días subsiguientes la Comisión Nacional de defensa de la competencia producirá un informe al secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales aconsejando el temperamento a seguir.

Art. 24 – Hasta el vencimiento del plazo para la contestación del traslado a que se refiere el artículo anterior, el presunto responsable podrá ofrecer un compromiso referido al cese inmediato o gradual de los hechos investigados o la modificación de aspectos relacionados con ellos, el que será considerado por la Comisión Nacional de defensa de la competencia.

A estos efectos podrá convocar a una audiencia verbal con la participación del presunto responsable, en cuyo transcurso se podrán ofrecer modificaciones a la propuesta. La Comisión Nacional de defensa de la competencia dictaminara acerca de la propuesta y elevara las actuaciones al secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales para su decisión, la que en caso de ser aprobatoria dará lugar a la suspensión de la instrucción y a la adopción de medidas tendientes a vigilar el cumplimiento del compromiso.

Art. 25 – Transcurridos tres (3) años de cumplimiento del compromiso a que se refiere el artículo anterior se archivarán las actuaciones.

Art. 26 – Cuando no se propusiere un compromiso en la forma prevista en el artículo 24, se rechazare la propuesta o el compromiso fuere incumplido, el secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales, previa disposición de las medidas para mejor proveer que considere convenientes, mediante resolución fundada podrá disponer:

- a) que no se innove respecto de la situación existente.
- b) ordenar el cese o la abstención de la conducta imputada.
- c) aplicar una multa de pesos ciento setenta y seis (\$ 176) a pesos quinientos veintinueve mil doscientos ochenta y nueve (\$ 529289), la que podrá elevarse hasta un veinte por ciento (20%) por encima del beneficio ilícitamente obtenido.
- d) solicitar al juez Nacional en lo penal económico de la Capital Federal o a los jueces federales del interior del país, según sea el domicilio de la sociedad, la disolución y liquidación de la misma. (Monto actualizado por res. 92/94 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos)

Art. 27 – Las medidas previstas en el artículo anterior podrán aplicarse conjuntamente. Serán apelables ante la Cámara Nacional de apelaciones en lo penal económico de la Capital Federal o ante las Cámaras federales correspondientes en el resto del país. El recurso se interpondrá y fundara por escrito dentro de los cinco (5) días de notificada la medida y se concederá en

relación y en ambos efectos, salvo respecto de la decisión prevista en el inciso a) del artículo anterior, en cuyo caso se concederá con efecto meramente devolutivo.

Las actuaciones serán elevadas al tribunal dentro de los dos (2) días siguientes. Tratándose de una medida incluida en el inciso b) del artículo anterior, el tribunal deberá expedirse en el término improrrogable de veinte (20) días.

La medida del inciso D) del artículo 26 no será apelable.

El recurso procederá contra la resolución judicial disponiendo la disolución y liquidación de la sociedad.

Art. 28 – El incumplimiento de las medidas previstas en los incisos a) y b) del artículo 26 facultara al secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales para imponer, previo traslado al presunto responsable por el plazo de tres (3) días y dictamen de la Comisión Nacional de defensa de la competencia, una multa diaria de hasta pesos cinco mil doscientos noventa y tres (\$ 5293). Sin perjuicio de la sanción penal que pudiera corresponder. La multa podrá reducirse o dejarse sin efecto en caso de que el presunto responsable justifique total o parcialmente su proceder y acate la medida.

Contra la resolución que la ordena podrá interponerse el recurso de apelación previsto en el artículo 27, con efecto meramente devolutivo. (Monte actualizado por res. 92/94 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos)

Art. 29 – Si los hechos investigados encuadran en los supuestos previstos en el artículo 41, o en caso de incumplimiento de las medidas dispuestas de conformidad con los incisos a) y b) del artículo 26, el secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales dispondrá el pase de las actuaciones a la justicia competente, dentro del plazo de diez (10) días.

Art. 30 – Si en oportunidad de dictarse la resolución prevista en el artículo 26 el secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales considérase que los hechos investigados no encuadran en las prescripciones del artículo 1, ordenara el archivo de las actuaciones, con notificación al denunciante si lo hubiere, quien podrá apelar la medida en la forma y ante los tribunales previstos en el artículo 27. Si el tribunal considérase improcedente el archivo de las actuaciones, las devolverá al secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales para que inicie la acción establecida en el artículo 33 o cumpla con las medidas de prueba que se le indiquen.

Art. 31 – Las medidas dispuestas de conformidad con los artículos 26, 28 y 29 se publicaran en el Boletín oficial por un (1) día.

Art. 32 – Las acciones para la imposición de las sanciones establecidas en el artículo 42 no podrán ejercerse ante el órgano judicial competente sin

la sustanciación previa del procedimiento administrativo regulado en el capítulo II, sección II.

Art. 33 – La iniciativa de la acción penal por infracción al artículo 41 y en los casos previstos en los artículos 28 y 29 compete exclusivamente al secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales.

Art. 34 – Serán competentes para entender en el procedimiento judicial referido a los delitos mencionados en el artículo 33 los jueces en lo penal económico de la Capital Federal o los jueces federales del interior del país según sea el lugar de comisión del delito.

Art. 35 – El procedimiento administrativo previo interrumpe el plazo de prescripción de la acción penal, el que será de seis (6) años. El término comenzara a correr nuevamente a partir de los dieciocho (18) meses de iniciada la actuación.

Art. 36 – Remitidas las actuaciones por el secretario de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales, el juez competente dará curso al proceso conforme al procedimiento plenario establecido en el código de procedimientos en materia penal.

Art. 37 – Tanto la Secretaría de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales como las personas damnificadas podrán actuar como parte querellante.

Art. 38 – Formulada la acusación, el juez podrá dictar la prisión preventiva del imputado y adoptar medidas cautelares sobre sus bienes.

Art. 39 – Tanto las medidas previstas en el artículo anterior como las sentencias definitivas que se dicten serán comunicadas a la Comisión Nacional de defensa de la competencia a los efectos previstos en el artículo 15.

Art. 40 – Cualesquiera fueren las decisiones que se adopten en la instancia judicial prevista en este capítulo, ellas no afectaran las resoluciones firmes adoptadas en la instancia administrativa previa.

Art. 41 – Serán reprimidos con las sanciones previstas en el artículo 42 los siguientes actos o conductas, siempre que encuadren en el artículo 1:

a) fijar, determinar o hacer variar, directa o indirectamente, mediante acciones concertadas, los precios en un mercado.

b) limitar o controlar, mediante acciones concertadas el desarrollo técnico o las inversiones destinadas a la producción de bienes o servicios, así como la producción, distribución o comercialización de los mismos.

c) establecer, mediante acciones concertadas, las condiciones de venta y comercialización, cantidades mínimas, descuentos y otros aspectos de la venta y comercialización.

d) subordinar la celebración de contratos a la aceptación de prestaciones u operaciones suplementarias que, por su naturaleza y con arreglo a los usos comerciales, no guarden relación con el objeto de tales contratos.

e) celebrar acuerdos o emprender acciones concertadas, distribuyendo o aceptando, entre competidores, zonas, mercados, clientelas o fuentes de aprovisionamiento.

f) impedir u obstaculizar, mediante acuerdos o acciones concertadas, el acceso al mercado de uno (1) o mas competidores.

g) negarse, como parte de una acción concertada y sin razones fundadas en los usos comerciales, a satisfacer pedidos concretos, para la compra o venta de bienes o servicios, efectuados en las condiciones vigentes en el mercado de que se trate.

h) imponer, mediante acciones concertadas, condiciones discriminatorias de compra o venta de bienes o servicios, sin razones fundadas en los usos comerciales.

i) destruir, como parte de una acción concertada, productos en cualquier grado de elaboración o producción, o los medios destinados a extraerlos, producirlos o transportarlos.

j) abandonar cosechas, cultivos, plantaciones o productos agrícolas o ganaderos, o detener u obstaculizar el funcionamiento de establecimientos industriales o la exploración o explotación de yacimientos mineros, como parte de una acción concertada.

k) comunicar a empresas competidoras, como parte de una acción concertada, los precios u otras condiciones de compra, venta o comercialización bajo las cuales deberán actuar dichas empresas.

Art. 42 – Los actos o conductas comprendidos en el artículo 41 serán reprimidos con las siguientes penas, las que podrán aplicarse independiente o conjuntamente:

1.– Cuando el hecho hubiese sido ejecutado por personas físicas:

a) prisión de uno (1) a seis (6) años;

b) multa de pesos quinientos veintinueve (\$ 529) a pesos un millón cincuenta y ocho mil quinientos setenta y ocho (\$ 1.058.578). La que podrá elevarse hasta el doble del beneficio ilícitamente obtenido.

2.– Cuando el hecho hubiese sido ejecutado por los directores, representantes legales, mandatarios, gerentes, síndicos o miembros del consejo de vigilancia de personas de existencia ideal, con los medios o recursos facilitados por la misma u obtenidos de ella con tal fin, de manera que el hecho resulte cumplido en nombre, con la ayuda o en beneficio de la persona ideal, se impondrá:

a) multa de pesos quinientos veintinueve (\$ 529) a pesos un millón cincuenta y ocho mil quinientos setenta y ocho (\$ 1.058.578). Que podrá elevarse al doble del beneficio ilícitamente obtenido, la que se hará efectiva solidariamente sobre el patrimonio de la persona ideal y sobre los patrimonios particulares de los directores, representantes legales, mandatarios, gerentes, síndicos o miembros del consejo de vigilancia que hubiesen intervenido en la Comisión del hecho punible;

b) prisión de uno (1) a seis (6) años, que será aplicada a los directores, representantes legales, mandatarios, gerentes, síndicos o miembros del consejo de vigilancia que hubiesen intervenido en la Comisión del hecho punible.

Podrá imponerse como sanción complementaria inhabilitación de tres (3) a diez (10) años para ejercer el comercio, que será extensiva a los directores, representantes legales, mandatarios, gerentes, síndicos o miembros del consejo de vigilancia que hubiesen intervenido en la Comisión del hecho punible, inhabilitándolos asimismo para actuar en los mencionados cargos o funciones por el mismo plazo.

En los casos de penas de multa, se deberá computar la aplicada en virtud del artículo 26, inciso c). (Montos actualizados por res. 92/94 del M.Ec. y O. y S.P.)

Art. 43 – Serán de aplicación las disposiciones del libro I del código penal y las del código de procedimientos en materia penal, en cuanto sean compatibles con las disposiciones de la presente ley. No serán de aplicación las disposiciones de la ley de procedimientos administrativos.

Art. 44 – Las funciones de investigación y administración serán desempeñadas por organismos dependientes de la Secretaría de estado de comercio y negociaciones económicas internacionales con el personal que se les asigne de acuerdo con la estructura que disponga el Poder Ejecutivo nacional.

Art. 45 – Facultase al Poder Ejecutivo nacional a actualizar semestralmente, por intermedio del Ministerio de economía los montos previstos en la presente ley, tomando como base de cálculo la variación registrada en el índice de precios al por mayor, nivel general, confeccionado por el Instituto Nacional de estadística y censos.

Art. 46 – Derogase la ley 12906. Las causas en tramite, en sede administrativa o judicial, a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, continuaran sujetas a la ley 12906.

Art. 47 – La presente ley entrara en vigencia a los ciento veinte (120) días de su publicación.

Resolución 1233 (S. I. C. y M.)

Mercados de interés - Metrología - Abastecimiento - Lealtad comercial - Defensa del consumidor - Contralor y vigilancia sobre el cumplimiento de las respectivas leyes y sus correspondientes decretos y normas reglamentarias - Delegación de facultades - Modificación de las Res. 312/91 (ex-S.I y C.) y 400/94 (ex-S. C. e I.)

Fecha: 19 noviembre 1997

Publicación: B. O. 24/11/97

Citas legales: ley 19.227: XXXI-C, 2855; ley 19511: XXXII-A, 1725; ley 20.680: XXXIV-C, 2006; ley 22.802: XLII-B, 1346; ley 24.240: LIII-D, 4125; R. 312/91 (ex - S. I. y C.): LI-D, 4148; R. 400/94 (ex - S. C. e I.): LIV-D, 4630.

Art. 1°. Delégase en la Dirección Nacional de Comercio Interior, dependiente de la Subsecretaría, sin perjuicio de la facultad de avocación del suscripto, el contralor y vigilancia sobre el cumplimiento de las leyes 19.227, 19.511, 20.680, 22.802 y 24.240 y de sus decretos y demás normas reglamentarias, así como el juzgamiento en sede administrativa de las infracciones y la aplicación de las sanciones que correspondan, la certificación de acta poder a los fines de la acreditación de mandato prevista en el art. 53 de la ley 24.240, y la organización, constitución y contralor de los tribunales arbitrales previstos en el art. 59 de la ley 24.240.

Art. 2°. El director nacional de comercio interior podrá, sin perjuicio de su intervención directa en virtud de las facultades delegadas, encomendar a los directores de su dependencia la instrucción de los sumarios correspondientes, con atribución para firmar las providencias de mero trámite, así como las imputaciones y providencias de prueba y designar instructores sumariantes. Los instructores sumariantes designados para la tramitación de los sumarios, podrán dictar a su vez, providencias de mero trámite, recibir y ordenar el diligenciamiento de pruebas, presidir audiencias y efectuar notificaciones.

Art. 3°. El Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores y el Registro Nacional de Infractores a la ley 24.240 funcionarán en el ámbito de la Dirección Nacional de Comercio Interior de esta Secretaría.

Art. 4°. Los señores directores de Defensa del Consumidor y de Actuaciones por infracción y los de Lealtad Comercial y de Análisis de Precios y Evaluación de Mercados dependientes de la Dirección Nacional de Comercio Interior de esta Secretaría, se reemplazarán recíprocamente del modo precedentemente indicado, por disposición del director nacional de Comercio Interior, en la firma del despacho, en caso de ausencia o impedimento de alguno de ellos.

Art. 5°. La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 6°. Deróganse los arts. 1° y 2° de la resolución ex - S. I. C. 312 de fecha 22 de octubre de 1991 y la resolución ex - S. C. e I. 400 de fecha 11 de noviembre de 1994.

Art. 7°. Comuníquese, etc. - Guadagni.

**Se terminó de imprimir en los talleres Gráficos CYAN S.R.L.
Potosí 4471 - Buenos Aires - Tel.:982-4426
en el mes de septiembre de 1998
Printed in Argentine - Impreso en la Argentina**