

Reforma de la ley 24.240 Defensa al Consumidor

Introducción

Sabido es que la ley 24.240 nacional de Defensa del Consumidor establece los mecanismos para salvaguardar los derechos de los consumidores y su ámbito de aplicación se extiende a todo el territorio del país.

A su vez, en la provincia de Buenos Aires contamos con la ley 13.133 denominada “Código de Implementación de los derechos de los Consumidores y Usuarios”, la cual establece los mecanismos a los que puede acudir aquel que se siente perjudicado en una relación de consumo. Entre los mecanismos destacables, se encuentra la creación de las Oficina Municipales de Información al Consumidor (OMIC) ante las cuales se tramita el reclamo administrativo derivado del incumplimiento de la ley 24.240, sin perjuicio de optar por la acción judicial correspondiente.

La Reforma

Si bien debemos esperar que se emita la correspondiente reglamentación que la torne operativa, el pasado 12 de Marzo, la Cámara de Diputados de la Nación aprobó la reforma a la mencionada ley 24.240.

Entre los cambios más trascendentales podemos mencionar, a modo de síntesis los siguientes:

Servicios Públicos: A contrario de su antecesora, la que establecía la supletoriedad de la ley y la primacía de los reglamentos de cada servicio público, el nuevo texto de la reforma consagra la supremacía de la ley de Defensa del Consumidor sobre aquellos. Y al mismo tiempo le da la posibilidad de elección al consumidor de realizar el reclamo ante un organismo de defensa del Consumidor (la Oficina Municipal de Información al Consumidor, por ejemplo) o ante el Ente Regulador correspondiente.

Indemnización a favor del consumidor en el ámbito administrativo: Si la autoridad de aplicación en sede administrativa determina que como consecuencia de una relación de consumo se han violado los derechos del consumidor se encuentra facultada para determinar una indemnización a favor del consumidor de hasta \$ 3.000, posibilidad que antes de la reforma sólo estaba contemplada como potestad de la autoridad judicial.

Derecho de retracto: En cuanto a las llamadas “ventas domiciliarias”, que incluyen las ventas telefónicas, por internet, etc., se modifica el régimen en cuanto al plazo de REVOCACIÓN de la aceptación por parte del consumidor, ampliándolo de 5 días corridos como era a 7 DIAS HABLES, contados desde la recepción de la cosa o formalización del contrato, lo que haya ocurrido primeramente.

Garantías: El plazo de la garantía legal por bienes muebles se extiende de 3 a 6 meses, y se incorpora una garantía legal para cosas muebles usadas de 3 meses.

Derecho de rescisión: Todos los servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, podrán ser rescindidos por el consumidor mediante los mismos mecanismos utilizados para la contratación. Vale decir que si el servicio fue contratado telefónicamente, por ejemplo, podrá el consumidor dejar sin efecto la contratación mediante el mismo medio. Así la empresa contratada deberá enviar, sin cargo para el consumidor, una constancia de la baja del servicio dentro de las 72 hs. posteriores a la recepción de la rescisión.

Asimismo, esta posibilidad debe encontrarse debidamente informada en cada una de las facturas que regularmente recibe el cliente.

Como vemos estos son algunos de los aspectos más trascendentales de la reforma, y este nuevo escenario amplía el campo de acción de los organismos dedicados a la tutela de los derechos de los consumidores quienes deberán implementar los mecanismos necesarios para brindar un

servicio eficiente de acuerdo a la realidad vigente, incorporando personal capacitado técnicamente y tecnología apropiada.

*Dr. Miguel A. Cornaglia (Abogado UBA)
Ex Director de la Oficina de Información al Consumidor.
Ex Subsecretario de Gobierno de la Municipalidad de
Escobar.*