

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Código del Proyecto: 4.05.21

Nombre del Proyecto: – Gestión del Programa 6503 -
Defensa y Protección al Consumidor – Ley 24.240

Período Bajo Examen: Año 2004

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 - Piso 5° - Capital Federal

PRESIDENTE

Lic. Matías Barroetaveña

AUDITORES GENERALES

Dra. Alicia Margarita Boero

Dr. Vicente Mario Brusca

Dr. Antonio Rubén Campos

Dr. Nicolás Corradini

Lic. José Luis Giusti

Lic. Josefa Arminda Prada

CODIGO DEL PROYECTO: 4.05.21

NOMBRE DEL PROYECTO: Gestión del Programa 6503 - Defensa y Protección al Consumidor – Ley 24.240

Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

PERIODO BAJO EXAMEN: Ejercicio 2004

EQUIPO DESIGNADO:

Director de Proyecto: Dr. Pablo Madera

Supervisor a/c: Lic. Nelson Daniel Moscoloni

OBJETIVO:

Evaluar, en términos de eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor con relación al Servicio Público N° 6503, durante el ejercicio 2004.

JURISDICCIÓN: 65	
SECRETARIA DE PRODUCCIÓN TURISMO Y DESARROLLO SUSTENTABLE	
PROGRAMA: 6503 - Defensa y Protección al Consumidor – Ley 24.240	
	Crédito del programa
Sancionado	1.498.756
Devengado	1.520.388

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, octubre de 2006			
Destinatario	Señor: Vicepresidente 1º de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Dip. Santiago M. de Estrada			
Código del Proyecto	4.05.21			
Denominación del Proyecto	Gestión del Programa 6503 - Defensa y Protección al Consumidor – Ley 24.240			
Período examinado	Año 2004			
Programas auditados	6503 – Defensa y Protección al Consumidor – Ley 24.240			
Jurisdicción	65 - Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable			
Unidad Ejecutora	Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor			
Objetivo de la auditoría	➤ Evaluar la Gestión de la Dirección General de Microemprendimientos			
Presupuesto (expresado en pesos)	Programa	Presupuesto Vigente	Devengado	Porcentaje de ejecución
	6503	1.498.756	1.520.388	101,44%
Alcance	Relevar los aspectos normativos, operativos y de control relacionados con el desarrollo del programa, obteniendo elementos que permitan evaluar su gestión y ambiente de control, a partir de la información obrante en la Dirección General sobre las acciones desarrolladas durante el ejercicio 2004.			
Período de desarrollo de tareas de auditoría	02/05/05 al 13/01/06			
Limitaciones al alcance	El alcance previsto para el presente trabajo de auditoría se ha visto limitado por las siguientes circunstancias: • Deficiencias en la información volcada a las bases de datos de denuncias, en lo que se relaciona con las tramitaciones llevadas a cabo en el proceso jurídico. • La imposibilidad de verificación de los criterios utilizados para la determinación de las multas aplicadas en razón de similares causas. • La falta de seguimiento del pago de las multas impuestas.			
Aclaraciones previas	La responsabilidad primaria de la Dirección hace referencia a los siguientes aspectos:			

	✓ Recibir y evacuar consultas de consumidores de bienes y usuarios de servicios, dándoles información y orientándolos en cuanto a sus derechos y deberes como tales; ✓ Recibir denuncias de consumidores y usuarios afectados por infracciones a las leyes de defensa del consumidor y de lealtad comercial; ✓ Convocar a audiencias de conciliación entre los consumidores y usuarios y los proveedores de bienes y servicios, cuando la denuncia se refiera a la ley de defensa del consumidor (Ley N ° 24.240); ✓ Procurar el avenimiento de los interesados promoviendo la solución de los conflictos que se susciten entre consumidores y proveedores; ✓ Realizar estudios y análisis sobre la problemática del consumo, asistiendo al Director General en la aplicación de las políticas de consumo; ✓ Prestar asistencia técnica a los CGP y a las futuras comunas y a los programas de educación al consumidor. La Descripción del Servicio Público indica que el programa esta destinado a la atención de los ciudadanos en su calidad de consumidores de bienes y servicios que ven afectados los derechos que les asisten. La intervención del Estado permite en este caso, relacionar al consumidor denunciante y al proveedor o prestador denunciado, con el objeto de acercar a las partes y revisar la práctica violatoria consumada.
Observaciones principales	Las principales observaciones están relacionadas con : - o Insuficiencia de recursos humanos profesionales y no profesionales y de adecuado espacio físico y equipamiento informático. - o Carencia de un sistema de información gerencial o de dirección, derivado de un inadecuado aprovechamiento y/o desarrollo del sistema informático. - o Acumulación progresiva de casos de denuncias para su tramitación en el sector jurídico, que derivan en significativas demoras en su resolución. - o No se ha establecido una metodología común para la determinación de las multas a ser aplicadas a empresas denunciadas

	- o Del análisis del listado de multas aplicadas, tampoco resulta posible visualizar la existencia de un criterio para la determinación de los montos de multas. - o No se verificó que sea realizada una labor sistemática de seguimiento permanente de los casos de denuncias ingresadas. - o No se verifica que sea realizado el seguimiento de la gestión de cobranzas de multas impuestas.
Conclusión	La inadecuada utilización de los recursos informáticos como herramienta de gestión no permite que sea realizada una labor sistemática de seguimiento para realizar, entre otros, los análisis de reincidencia y/o para disponer acciones de oficio en tiempo y forma. Por su parte, el carecer de una unidad de criterio para la cuantificación de multas, deja su definición a criterio de quien evalúa los casos, situación que se aleja diametralmente de los parámetros de control esperados. Las limitaciones de recursos que observa el área jurídica generan una acumulación progresiva de expedientes para su tratamiento que dilata los tiempos de resolución y va en desmedro de un adecuado ambiente de control. El hecho de no contar con información sobre los resultados de cobranza de multas impide conocer el impacto de las mismas y no permite ser utilizado como criterio para evaluar similares cuestiones denunciadas o reiteraciones de faltas. No obstante, debe expresarse que la gestión del servicio que se brinda a los consumidores, como canal de trámite de denuncias, no presenta inconvenientes hasta completar la instancia conciliatoria entre las partes.
Implicancias	Considerando la relevancia de las limitaciones indicadas en el alcance del presente informe, que no posibilitaron que sea realizado el análisis integral de la gestión, sumadas a las falencias en el ambiente de control mencionadas, se considera pertinente que se disponga la realización de una labor especial de auditoría jurídica en un futuro inmediato.

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
PROYECTO N° 4.05.21**

DESTINATARIO

**Señor
Vicepresidente 1° de la Legislatura
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dip. Santiago M. de Estrada
S / D**

En uso de las facultades conferidas por la Ley 70, artículos 132 y 136 de la Ciudad de Buenos Aires, relacionadas con lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor dependiente Secretaria de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable, con el objeto que se detalla en el apartado siguiente.

I. OBJETO DE LA AUDITORÍA

Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (Jurisdicción 65 - Secretaria de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable) Programa 6503 - Defensa y Protección al Consumidor – Ley 24.240; ejercicio 2004.

Examen de las operaciones referidas a la atención de los ciudadanos en su calidad de consumidores de bienes y servicios que ven afectados los derechos que les asisten.

II. ALCANCE

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por la ley 325 y las normas básicas de Auditoría Externa aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N ° 161/00 AGC.

El trabajo de auditoría finalizó en el mes de noviembre de 2005.

Para la evaluación del programa objeto de auditoría fueron relevados los aspectos normativos, operativos y de control relacionados con la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

La revisión de la gestión fue realizada a partir de información suministrada por la DGDyPC; mediante entrevistas con los responsables de los sectores; a través del estudio de muestras sobre el universo de los expedientes abiertos sobre denuncias recibidas; y por medio de cuestionarios diseñados al efecto.

III. LIMITACIONES AL ALCANCE

Al respecto, debe mencionarse que no fueron suministradas de forma integral las bases de datos de los casos de denuncias tramitadas por ante la DGDyPC; más específicamente en lo que se relaciona con las tramitaciones

llevadas a cabo en el proceso jurídico posterior que se realiza toda vez que no se logra un acuerdo de partes. En su lugar, fueron recibidos archivos conteniendo planillas de cálculo que observaban limitaciones en su contenido y/o información, situación que impidió su debido procesamiento y análisis.

Por este motivo no resultó posible realizar un análisis acabado sobre diversos aspectos considerados relevantes para evaluar la gestión; entre los que pueden citarse los siguientes:

- La determinación y análisis del total de casos pendientes de resolución en el área jurídica (no suministrados)
- El cálculo de tiempos incurridos en tramitaciones jurídicas en razón de no contar con información que relacione los expedientes jurídicos con las denuncias que los originaron;
- El análisis de reincidencias en las causales de sanciones, en razón de no recibir información sistematizada de causas de denuncia.
- La verificación de los criterios utilizados para la determinación de las multas aplicadas en razón de similares causas.
- El seguimiento del pago de las multas impuestas a infractores.
- El seguimiento de los resultados de la actividad desarrollada por la Procuración General en la prosecución de las causas que se les deriva.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACION

1) Generalidades

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor fue creada por el Decreto N ° 1.361-GCBA – 2000. Se encuentra bajo la órbita de la Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable.

Sus responsabilidades primarias son las siguientes:

- Ejecutar los planes destinados a la protección al consumidor, la defensa de sus derechos y atención de sus reclamos, promoviendo la educación y la regulación de sus actividades en un marco de lealtad comercial.
- Vigilar el cumplimiento de la Ley N° 24.240 de Defensa al Consumidor y de la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, para la defensa de los consumidores, industriales y comerciantes, diseñando, proponiendo y ejecutando actividades tendientes a la efectiva protección del consumidor, promoción de la producción y del comercio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Velar por la seguridad de la población respecto de los productos y servicios ofrecidos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Entender en el cumplimiento de la Ley N° 941 del Registro de Administradores de Consorcio de Propiedad Horizontal, controlando y elaborando propuestas que hagan al crecimiento de esa función de control.

- Llevar el Registro de Matafuegos, conforme la Ordenanza N° 40.473, inscribiendo a las empresas habilitadas para efectuar la recarga de los extintores.
- Efectuar los procedimientos de verificación y fiscalización por parte del Departamento de Pesas y Medidas, respecto de los instrumentos de medición utilizados en los comercios del Gobierno de la Ciudad, en un todo de acuerdo a la Ley N° 19.511 de Petrología Legal.
- Velar por el cumplimiento de la Ley N° 7757 de Procedimiento Administrativo de la Ley de Defensa del Consumidor, que la tiene como órgano de aplicación en los procedimientos llevados a cabo en el marco de competencia de sus funciones.
- Atender el cumplimiento de la Ley N° 1207, verificando la exhibición de información respecto de los Organismos de Defensa del Consumidor en las bocas de supermercados; como así también la Ley N° 1209, que propende a certificar el precio de los costos de transferencia de los automóviles tanto nuevos como usados.
- Administrar el Registro de Infractores reincidentes de la Ley N° 24.240 y N° 22.802 y el Registro de Asociaciones de Consumidores
- Representar en el Consejo Federal de Consumo (COFEDEC) al Gobierno de la Ciudad, coordinando políticas de defensa del consumidor para todo el país.
- Verificar el mantenimiento de la infraestructura y el control operativo del predio del Mercado De las Pulgas conforme la Ordenanza N° 42.273.
- Implementar la operatoria del Vale Ciudad en cuanto a la selección del comercio minorista por Zonas, en la venta de productos de la canasta familiar destinados a familias sin ingresos, preservando la calidad y la salud del consumidor.
- Administrar, controlar y proponer mejoras en el funcionamiento en lo que haga a sus atribuciones y responsabilidades de acuerdo a la normativa vigente, respecto al funcionamiento de los Centro de Abastecimiento Municipal, de las Ferias Itinerantes de Interés Social, de las Feria Itinerantes de Abastecimiento Barrial, del Mercado Comunitario, del Paseo del Retiro y de las Actividades Feriales en Parques, Plazas y Paseos (Ord. N° 47.046, Ley N° 1211)
- Realizar el relevamiento regular de precios de los productos de consumo básico.
- Realizar ensayos de materiales, física, química, luminarias y matafuegos, solicitados por el Gobierno de la Ciudad y por terceros, previo pago de timbrado.
- Decepcionar información para llevar un sistema de información de Precios al consumidor sobre un listado de productos de los Hiper y Supermercados para su publicación en el sitio de Internet.

- Llevar un registro de empresas prestatarias de Medicina Prepaga que actúan en el ámbito de la ciudad y documentación relacionada a su funcionamiento.

Programas a cargo la Dirección General.

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor tuvo a su cargo durante el ejercicio 2004, según el Presupuesto, la ejecución de los siguientes Programas:

- 1°) Programa 6503 - Defensa y Protección al Consumidor (Ley 24.240)
- 2°) Programa 6504 – Lealtad Comercial (Leyes 22802/19511)
- 3°) Programa 6532 - Provisión de evaluación de la conformidad
- 4°) Programa 6536 – Promoción y Difusión de la Calidad en Gestión
- 5°) Programa 6537 – Desarrollo de Recursos en Gestión de Calidad
- 6°) Programa 6538 – Desarrollo de Proveedores del G.A.C.B.A.
- 7°) Programa 6539 - Mejora de la calidad en Sectores
- 8°) Programa 6540 – Promoción y Difusión de la Calidad en PyMEs.
- 9°) Programa 6524 – Registro Administradores de Consorcios de PH.

La ejecución de estos Programas fue llevada a cabo con la estructura organizativa existente, comprendiendo *áreas operativas* que realizan actividades específicas de uno o más Programas y *áreas de apoyo* que sirven de soporte a los Programas.

2) Estructura

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor dispone de una estructura organizacional de hecho, conformada de acuerdo a sus necesidades operativas, dado que no cuenta con una estructura orgánico – funcional formalmente aprobada, la cual se fue modificando y adaptando como consecuencia de la incorporación de nuevas áreas de actividad y programas durante los últimos años.

La planta de personal de la DGDyPC se encontraba integrada por un total de 138 personas, siendo su composición de la misma en relación con su situación contractual, a la fecha del presente informe, es la siguiente:

Concepto	Cantidad	%
Planta Permanente	30	21,7
Contratados	91	66,0
Pasantes	17	12,3
Total general	138	100,0

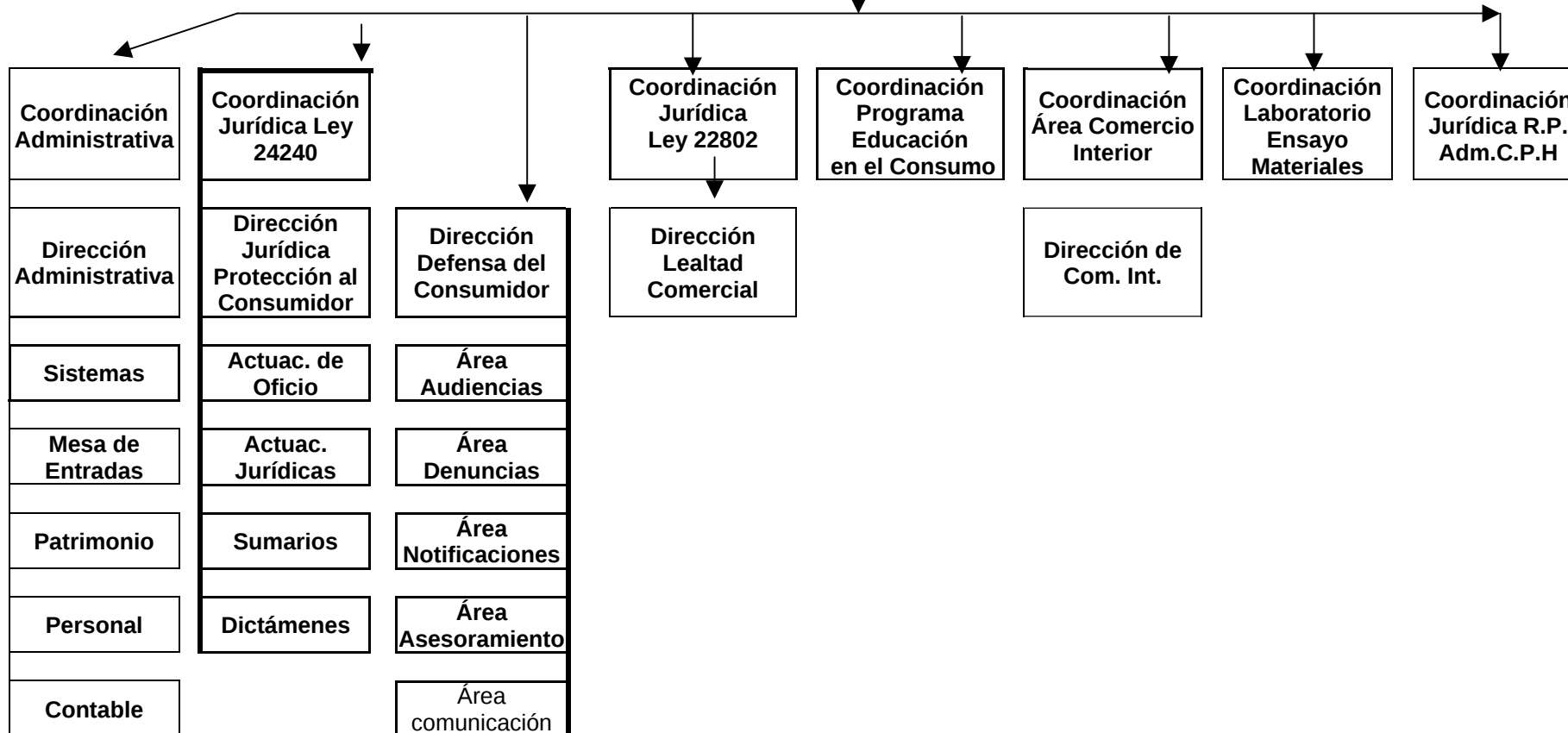
La conformación de la estructura vigente a la fecha del presente análisis se expone seguidamente:

Estructura

Cuadro I

Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable

Dir. Gral. Defensa y Protección al Consumidor



3) Presupuesto

Para el Programa 6503 - Defensa y Protección al Consumidor Ley 24240, la información que surge de la Cuenta de Inversión 2004, relacionada al Presupuesto y su ejecución es la siguiente:

Ejecución Financiera Anual	Original	Vigente	Devengado
Apoyo Administrativo y Técnico	557.132	735.599	735.335
Asesoramiento	64.631	63.864	58.721
Capacitación	21.850	21.700	21.700
Conducción	321.075	236.159	225.030
Difusión	123.866	99.915	98.957
Denuncias	114.871	95.296	95.219
Notificación	59.707	75.629	66.305
Audiencias	98.941	90.339	90.276
Resolución Jurídica	25.883	19.142	19.099
Conciliación	10.800	11.100	9.742
Subsidios	100.000	100.000	99.999
TOTAL	1.498.756	1.548.743	1.520.388

Ejecución Física Anual	Unidad de medida	Sanción	Vigente	Realizado
Necesidad Real: Consumidores Denunciantes	Denuncia	40.000	40.000	40.000
Producto Acabado: Consumidores Atendidos	Denuncia	40.000	40.000	4.509

Ejecución Financiera Anual por Inciso (Devengado)	
Gastos en Personal	236.816
Bienes de Consumo	19.935
Servicios no Personales	1.155.049
Bienes de Uso	8.587
Transferencias	99.999
TOTAL	1.520.388

4) Descripción de funciones y asignación de responsabilidades de las Áreas relacionadas al Programa.

➤ Coordinación Jurídica Ley N ° 24.240

Esta Coordinación funciona básicamente como un sector de apoyo técnico – legal asesorando a la DGDyPC y supervisando la instrucción de los sumarios

administrativos y dictámenes que emite la Dirección Jurídica de Protección al Consumidor y de los Proyectos de Resolución que pasan a la firma del Secretario de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable.

➤ **Dirección Jurídica de Protección al Consumidor**

Las tareas bajo su responsabilidad son las siguientes:

- Controlar las distintas etapas en la sustanciación de los sumarios para el juzgamiento en sede administrativa de las infracciones a las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor;
- Elaborar informes sobre la marcha de las actuaciones originadas por aplicación de las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor;
- Desarrollar y administrar los registros de infractores y reincidentes a las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor;
- Dictaminar en los sumarios por infracciones a las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor y elaborar los proyectos de Resolución respectivos;
- Distribuir adecuadamente los expedientes entre los profesionales que forman parte de la Dirección Jurídica para su estudio y análisis;
- Despachar todo trámite que se relacione con los expedientes ingresados en la Dirección Jurídica de Protección al Consumidor.

En este sector prestan servicio un total de 28 agentes.

El circuito administrativo y los procedimientos que surgen de la Ley N° 24.240 se exponen en los **Anexos IV y V** del presente informe.

➤ **Dirección de Defensa del Consumidor**

La Dirección de Defensa del Consumidor es la única Dirección que depende en forma directa de la Dirección General.

La responsabilidad primaria de la Dirección se refiere a los siguientes aspectos:

- ✓ Recibir y evacuar consultas de consumidores de bienes y usuarios de servicios, dándoles información y orientándolos en cuanto a sus derechos y deberes como tales;
- ✓ Recibir denuncias de consumidores y usuarios afectados por infracciones a las leyes de defensa del consumidor y de lealtad comercial;
- ✓ Convocar a audiencias de conciliación entre los consumidores y usuarios y los proveedores de bienes y servicios, cuando la denuncia se refiera a la ley de defensa del consumidor (Ley N° 24.240);
- ✓ Procurar el avenimiento de los interesados promoviendo la solución de los conflictos que se susciten entre consumidores y proveedores;

- ✓ Realizar estudios y análisis sobre la problemática del consumo, asistiendo al Director General en la aplicación de las políticas de consumo;
- ✓ Prestar asistencia técnica a los CGP y a las futuras comunas y a los programas de educación al consumidor.

En este sector prestan servicio un total de 23 agentes.

➤ **Área de Toma de Denuncias**

Esta área tiene dependencia funcional de la Dirección de Defensa del Consumidor, la que a su vez depende en forma directa de la Dirección General.

Las responsabilidades primarias atinentes al responsable del Área son las siguientes:

- ✓ Coordinar el área de toma de denuncias;
- ✓ Asesorar al personal a su cargo en todo lo concerniente al proceso de denuncias seguido ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor;
- ✓ Controlar las denuncias realizadas ante la Dirección General, verificando los siguientes requisitos:
 1. Que la infracción denunciada se haya producido en la ciudad de Buenos Aires;
 2. Que el denunciante tenga domicilio real en la Ciudad de Buenos Aires;
 3. Que el denunciante presente toda la documentación probatoria de su relación comercial con el denunciado;
 4. Que el denunciante sea consumidor final;
 5. Que el denunciante sea mayor de edad o emancipado;
 6. Que la denuncia sea hecha por el damnificado o por su representante;
 7. Que al completar el formulario de denuncia se acompañe un escrito detallando el hecho denunciado y el perjuicio que ese hecho cause.

En este sector prestan servicio un total de 10 de los 23 agentes asignados a la Dirección.

Cabe consignar que la toma de denuncia es el primer paso en el proceso de denuncia por parte de los consumidores ante la DGDyPC.

➤ **Área Audiencias**

Esta área tiene dependencia funcional de la Dirección de Defensa del Consumidor, la que a su vez depende en forma directa de la DGDyPC y no presenta un nivel organizacional definido formalmente.

Su responsable toma audiencias de conciliación y asiste a los otros audiencistas (durante el año 2004, en esta labor participaron 21 agentes) en

todo lo concerniente al proceso en cuestión, estando capacitado para firmar el acta de conciliación, en ausencia del Director de Defensa del Consumidor, del cual depende.

➤ **Área Mesa de Entradas, Salidas y Archivo**

Tiene como actividades todo lo relacionado con las tareas de recepción, control y distribución a los distintos sectores de los actuados que ingresan a la Repartición; la carga en el sistema informático del ingreso y egreso de las actuaciones y la confección de remitos de salida.

Sus responsabilidades son las siguientes:

- ✓ Coordinar el área;
- ✓ Asesorar al personal a su cargo en todo lo atinente al proceso de movimiento de expedientes, notas, reclamos, recursos, etc.;
- ✓ Enviar a archivo general los expedientes que estén en condiciones de hacerlo, teniendo presente que la guarda de las actuaciones se lleva conforme a las Normas vigentes en la materia;
- ✓ Controlar y revisar los procesos inherentes al área en cuestión;

En este sector prestan servicio un total de 15 agentes.

5) Sistemas de información

Para la administración del programa de Defensa del Consumidor (Ley 24.240) la **DGDyPC** cuenta con un sistema informático propio diseñado específicamente para la actividad.

En el mismo se incorpora toda la información que se genera desde la toma de una denuncia hasta la conclusión de los procedimientos que sean implementados a efectos de su proceso.

Asimismo se llevan una serie de registros manuales entre los que se pueden mencionar: libros de denuncias; de consultas; de cédulas; de informes; de notas; de providencias; de disposiciones; y un Registro de Infractores y de Actuaciones de Oficio.

6) Productos de la Dirección General. Nivel de actividad

El Presupuesto Físico que forma parte de la Cuenta de Inversión para el ejercicio 2004, ya expuesto en el punto 3), indicaba como producto acabado – consumidores atendidos; mientras que como unidad de medida hacía referencia a Denuncias, consignando una cantidad proyectada de 40.000 y un ejecutado o realizado de 4.509.

Por su parte, los cuadros de producción real y proyectada que son informados a través de los Informes Trimestrales de Seguimiento de Gestión, aportan una serie de productos que resultan más abarcativos de las actividades que realiza la DGDyPC; siendo los que se exponen seguidamente:

CUMPLIMIENTO DE METAS FÍSICAS - 2004

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	ANUAL
CONSULTAS ATENDIDAS	CONSULTAS	6000	7500	7500	9000	30000
	REALIZADOS	1526	6203	6553	6390	20672
	% EJECUCIÓN	25,43%	82,71%	87,37%	71,00%	68,91%
DENUNCIAS RECIBIDAS	DENUNCIAS	2000	2500	2500	3000	10000
	REALIZADOS	1743	1385	1387	1737	6252
	% EJECUCIÓN	87,15%	55,40%	55,48%	57,90%	62,52%
DENUNCIADOS CITADOS	NOTIFICACIONES	5600	7000	7000	8400	28000
	REALIZADOS	3486	4270	4789	5326	17871
	% EJECUCIÓN	62,25%	61,00%	68,41%	63,40%	63,83%
AUDIENCIAS REALIZADAS	AUDIENCIAS	2800	3500	3500	4200	14000
	REALIZADOS	2963	4111	2588	2299	11961
	% EJECUCIÓN	105,82%	117,46%	73,94%	54,74%	85,44%
AUDIENCIAS CONCILIADAS	CONCILIACIONES	876	1097	1098	1317	4390
	REALIZADOS	406	753	577	474	2210
	% EJECUCIÓN	46,35%	68,64%	52,55%	35,99%	50,34%
EVAL. JURÍD. DE DENUNCIAS	DICTAMENES	202	252	253	303	1010
	REALIZADOS	694	302	314	118	1428
	% EJECUCIÓN	343,56%	119,84%	124,11%	38,94%	141,39%

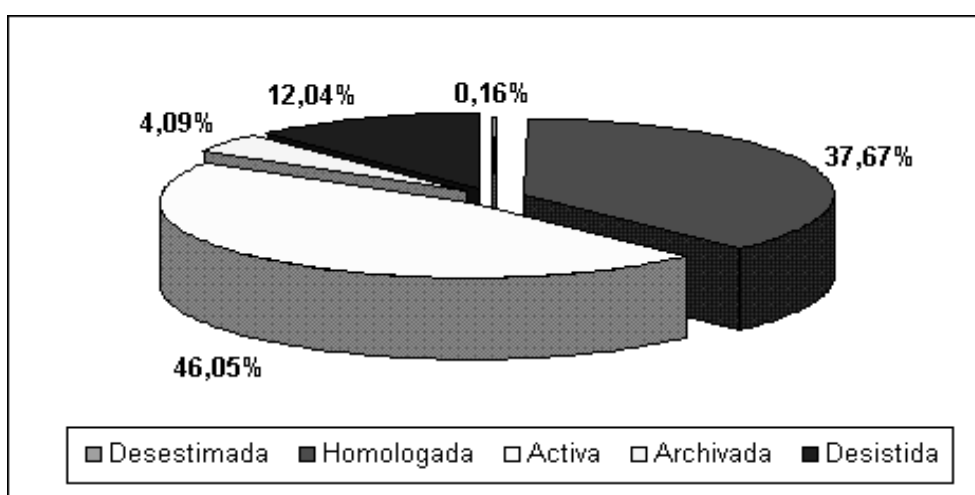
Del cuadro precedente puede observarse que existen diferencias en la exposición de las unidades de metas físicas a alcanzar.

En el primer caso se indica una cantidad de denuncias (40.000) en lugar de hacer referencia a consultas, mientras que en los informes trimestrales, ese concepto resulta ser menor al anterior (30.000 consultas previstas realizar), mientras que al hacer referencia a denuncias, el objetivo físico proyectado era de 10.000. Tampoco es correcto el número de denuncias informado como realizado en la Cuenta de Inversión, siendo que fue de 6252 y no de 4509 denuncias, como se expone en la misma.

Por su parte, puede observarse que casi todas las metas físicas previstas para el año 2004 en los informes trimestrales, estuvieron por debajo de las previsiones.

Estado de trámite de las Denuncias admitidas durante el año 2004 al mes de septiembre de 2005.

Total de Denuncias	6287	100%
Homologadas	2368	37,66%
Activas	2895	46,05%
Archivadas	257	4,09%
Desistidas	757	12,04%
Desestimadas	10	0,16%



Labor de Audiencistas: tramitaciones y resultados

Actividad desarrollada por Audiencistas durante el año 2004

La información sobre la actividad, que fue suministrada por la DGDyPC, y procesada en la auditoría, contiene datos extraídos y compilados del sistema de base de datos utilizado. Esta compilación incluye las denuncias iniciadas en 2004, pero no aquellas cuyo trámite comenzó en 2003 y finalizó el siguiente año, razón por la cual, la actividad real del sector resulta algo mayor a la que se expone.

El cuerpo de audiencistas que desempeñó funciones en este sector fue de 21 agentes.

La actividad desarrollada observa una producción dispar en cuanto a intervenciones individuales realizadas por el cuerpo de abogados dedicados a la misma. Por esta razón, solo se hará referencia a los totales cuantificados de los resultados de la actividad.

En el **Anexo III** se muestran los resultados de las audiencias convocadas, desagregadas por audiencista.

Resultados Generales de las Audiencias

TOTAL DE AUDIENCIAS CONVOCADAS	11055	100%
AUDIENCIAS NO CELEBRADAS	562	5,08%
INCOMPARECENCIA AMBAS PARTES	439	3,97%
AUDIENCIAS CONCRETADAS - 2004	10054	90,95%

Para determinar el total de audiencias netas en las cuales se logró reunir a las dos partes involucradas en el hecho denunciado, debe deducirse del total de audiencias concretadas, aquellos casos en que no comparece alguno de las partes.

AUDIENCIAS CONCRETADAS - 2004	10054	90,95
INCOMPARECENCIAS	3106	28,10
AUDIENCIAS NETAS 2004	6948	62,85

Respecto a la cantidad de acuerdos logrados se observa lo siguiente:

TOTAL DE DENUNCIAS	6287
ACUERDO ENTRE PARTES	2211

Siendo el objetivo principal, el que las partes concreten un acuerdo de conciliación, y considerando el total de denuncias registrados en 2004, se observa que los acuerdos alcanzados indican que se ha obtenido un resultado positivo para el 35.2% de las mismas.

Incomparecencias de Denunciados

TOTAL INCOMPARECENCIAS	3106	100 %
INCOMPARECENCIAS DE DENUNCIADOS	2096	67,48%
INCOMPARECENCIAS DE DENUNCIANTES	571	18,38%
INCOMP. AMBAS PARTE	439	14,13%
TOTAL DE DENUNCIAS	6287	
INCOMPARECENCIAS S/ TOTAL DENUNCIAS		49,40%
INCOMPAREC. DE DENUNCIADOS S/ TOTAL DENUNCIAS		33,34%

Sobre las incomparecencias, debe aclararse que las cantidades expuestas resultan en intentos fallidos de audiencias, correspondientes a más de un llamado por denuncia; motivo por el cual, su cantidad sobre el total de denuncias puede parecer más significativo que lo que realmente es.

Al respecto, no pudo determinarse la existencia de un instructivo que especifique cuántas veces deben citarse a las partes para que concurran a una audiencia.

No obstante, los casos de incomparecencia de alguna de las partes involucradas generan que las Audiencias dispuestas se malogren.

En el caso particular de incomparecencias de la parte denunciada, el porcentaje resulta significativo, tanto respecto al total de denuncias, como sobre el total de incomparecencias.

Esta actitud de los denunciados genera la convocatoria a un nuevo llamado a audiencia y por ende, la necesidad de aplicar una mayor utilización de recursos para afrontar la gestión realizada.

Según surge de los datos de incomparecencia y de porcentajes obtenidos, la tercera parte de las audiencias se ve frustrada por motivo de ausencia de la parte denunciada.

Pases a la Dirección Jurídica de Protección al Consumidor (año 2004)

TOTAL PASES A DJPC	1719	100%
POR INCOMP. DENUNCIADOS	352	20,48
SIN ACUERDO DE PARTES	1367	79,52
PASES A DJPC SI/ TOTAL DENUNCIAS		27,34%

De cuadro puede observarse que las causales de pase a jurídicos de los casos de denuncias se originan, en el 20,48% de los casos, en la incomparecencia de la parte denunciada y el 79,52% restante, por no haberse alcanzado un acuerdo entre las partes.

La medición de resultados realizada sobre el total de denuncias registradas durante el año 2004, indica que, poco más del 27% de las mismas, debe pasar a tramitarse por el sector Jurídico, pudiendo entonces derivar en algún tipo de sanción o multa.

Denuncias tramitadas por el Departamento Jurídico

Durante el año 2004, al sector jurídico fueron derivadas 1719 denuncias, cuya tramitación queda a su cargo debido las causas ya mencionadas.

Respecto al volumen de casos pendientes de resolución en este sector, se hace referencia a lo mencionado en el capítulo Alcance, donde se aclara que no se recibió la información respectiva. No obstante, habiendo realizado la consulta al respecto, se nos comunicó que serían aproximadamente 15.000 las denuncias pendientes de resolución en el sector, información que no hemos podido corroborar.

Sobre las sanciones aplicadas durante el año 2004, debe mencionarse que se recibieron distintas informaciones, en diferentes fechas, por lo que se trabajó sobre el listado que se recibió inicialmente, que incluía 564 casos de sanciones. Posteriormente, y sobre el cierre del trabajo de auditoría, se recibió otro listado, esta vez con 618 casos de multas aplicadas en el mismo periodo, el cual no fue considerado para el presente análisis, pero sirve de ejemplo para observar las debilidades que presenta la administración de los sistemas de información disponibles para la gestión.

Mencionado esto, el detalle de la cuantificación de las causas resueltas, según el año de caratulación de los expedientes, y su comparación con los años anteriores, es el siguiente:

TRÁMITES RESUELTOS - AÑO DE CARATULACIÓN						
Año de caratulación de Expedientes	Año de resolución					
	2002	%	2003	%	2004	%
1998	12	2,9%	3	0,3%	-	-
1999	8	2,0%	8	0,9%	-	-
2000	110	27,0%	67	7,8%	11	2,0%
2001	253	62,2%	300	34,9%	55	9,8%
2002	24	5,9%	228	26,5%	46	8,2%
2003	-	-	254	29,5%	135	23,9%
2004	-	-	-	-	317	56,2%
Total de sanciones	407	100,0%	860	100,0%	564	100,0%

Como fuera mencionado en el Alcance, la DGPYDC no remitió información que especifique a qué denuncias corresponden los expedientes generados para su resolución a partir de que no se alcanzara un acuerdo entre partes. Por este motivo, solo puede exponerse como origen temporal el año de caratulación de los expedientes, pudiendo entonces observarse el lapso que media entre este trámite y la finalización del proceso jurídico.

Puede observarse que, progresivamente en el tiempo, la participación de expedientes caratulados y resueltos en el mismo año se va incrementando. No obstante, debe indicarse que, tal como se mencionara antes, la acumulación de causas pendientes de resolución también resulta progresiva.

Respecto a las multas impuestas durante el año 2004, y considerando los rubros de actividad de las empresas denunciadas, agrupados de forma tal de destacar los que mayor cantidad de denuncias presentan, puede observarse lo siguiente:

Rubro denunciado	Multas	%	Montos	Promedio
Medicina	99	17,6	688.400	6.954
Bancaria	92	16,3	834.450	9.070
Telefonía	72	12,8	134.400	1.867
Automotores	53	9,4	156.600	2.955
Electrodomésticos	25	4,4	43.100	1.724
Turismo	22	3,9	48.550	2.207
TV cable	20	3,5	32.250	1.612
Subtotal de Rubros con más multas	383	67,9	1.937.750	5.059
Otros rubros	181	32,1	353.350	1.952
Totales 2004	564	100,0	2.291.100	4.062

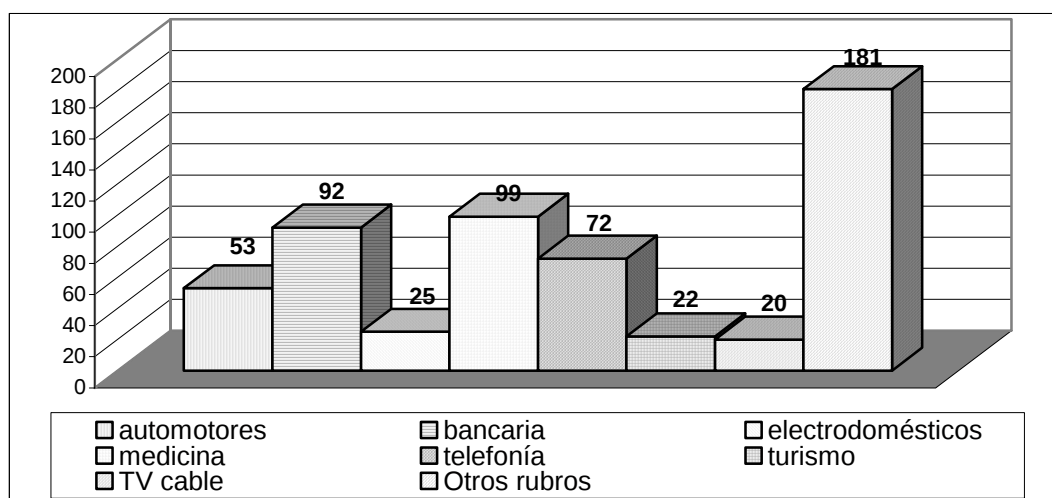
Al respecto, los montos de multas a aplicarse están en un rango de \$500 a \$500.000, siendo el promedio general, durante el año 2004, de \$4.062.-; mientras que si se hace referencia a los rubros que más denuncias acumulan, el promedio es levemente superior, alcanzando los \$5.059.-

Debe aclararse que, respecto al rubro bancario, se observa una gran dispersión en los montos, siendo que, 14 casos acumulan multas por \$650.000, con un promedio de \$46.429.-, mientras que el resto, 78 casos, observan un promedio de \$2.365.-

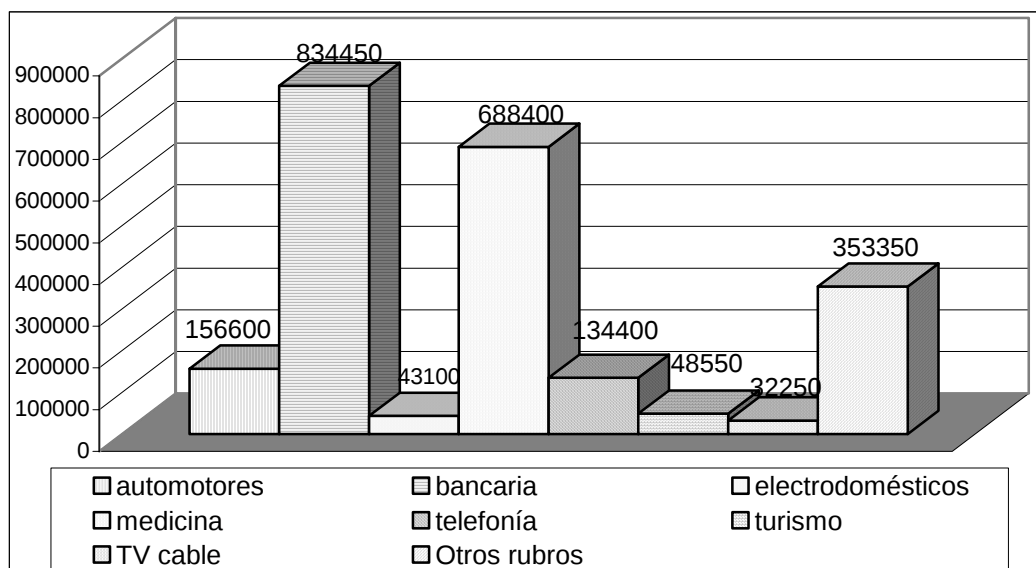
Con relación a cantidad de multas impuestas, los rubros medicina, bancario y telefonía encabezan la lista; no obstante, este orden no coincide con el que surge del análisis de denuncias ingresadas, donde el servicio de telefonía se presenta como el rubro con mayor cantidad de denuncias de usuarios, así como el que mayor cantidad de acuerdos homologados presenta.

La distribución por actividades, tanto por cantidad de multas como por los montos involucrados en las mismas, puede observarse seguidamente:

Cantidad de expedientes que derivaron en multas según rubro de actividad



Monto de multas impuestas durante el año 2004 por rubro de actividad



Por su parte, seguidamente se expone un cuadro comparativo de la actividad del sector jurídico, en el que se pueden comparar los volúmenes anuales de causa finalizadas y el tipo de sanciones impuestas a los infractores.

TRÁMITES RESUELTOS - TIPO DE RESOLUCIÓN O SANCIÓN APLICADA

Resolución o sanción aplicada	Año de resolución					
	2002	%	2003	%	2004	%
Multas	251	61,7%	594	69,0%	561	99,5%
Sobreseimientos	126	31,0%	240	27,9%	3	0,5%
Apercibimientos	30	7,4%	23	2,7%	-	-
Desistimientos	-	-	3	0,4%	-	-
Total de Trámites resueltos	407	100,0%	860	100,0%	564	100,0%

Del cuadro precedente surgen aspectos tales como el menor volumen de actuaciones finalizadas durante el año 2004 respecto al anterior; diferencias en cuanto al tipo de resolución de los casos derivados al sector jurídico, donde en periodos anteriores al auditado, resultan muy numerosos los sobreseimientos dispuestos, considerando que este sector toma las causas que no lograron un acuerdo conciliatorio de partes, y tal como se observa en 2004, la mayoría concluye en multa a los denunciados.

Actuaciones de oficio.

Este tipo de actuaciones son dispuestas por la Dirección General motivada en la acumulación de denuncias contra una determinada empresa, o a criterio de la misma cuando determina que existen presuntas infracciones a la ley.

Hasta la fecha, según surge del registro llevado sobre este tipo de actuaciones, se han realizado un total de 49. La primera tiene fecha de ejecución del 19/05/04, sumando 11 casos durante ese año, todos relacionados a la actividad bancaria y de comunicaciones. El resto de las actuaciones corresponde al año 2005.

Debe agregarse que todas las actuaciones de oficio, hasta la fecha, se encuentran en trámite, excepto una, realizada contra una empresa de telefonía, en la cual se arribó a un acuerdo conciliatorio.

El detalle, por temática, de las actuaciones realizadas hasta la fecha, incluye a las siguientes empresas:

- Entidades bancarias y emisoras de tarjetas de crédito por:
 - Cláusulas abusivas
 - Falta de devolución del IVA en tarjetas de crédito.
 - Percepción de sumas en concepto de pagos efectuados por ventanilla y por cajero automático
 - Falta de información en fondos comunes de inversión
- Telefonía celular, por:
 - Cargos no convenidos y cláusulas abusivas.
 - Incumplimiento de servicio; falta de señal
- Empresa de espectáculos: por falta de devolución de dinero por suspensión del espectáculo
- Empresa de Medicina: por fallas en marcapasos
- Empresa de Prestaciones Médicas: por incumplimiento de prestación de servicios en el exterior
- Empresa química: por mantenimiento en mercado de medicamento prohibido en EEUU.

V. OBSERVACIONES

V.A. Estructura

1) La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor no cuenta con una estructura orgánica formal.

En su lugar dispone de una estructura organizacional de hecho, conformada de acuerdo a sus necesidades operativas, la cual se fue modificando y adaptando como consecuencia de la incorporación de nuevas áreas de actividad y programas durante los últimos ejercicios.

Esta situación dificulta la definición y el ejercicio de responsabilidades funcionales y afecta el ambiente de control interno.

2) El personal que se encuentra a cargo de las Coordinaciones creadas por la DGDyPC como nivel de supervisión de las Direcciones no pertenece a la planta permanente.

No se considera conveniente que el nivel de decisión inmediato al de la Dirección General se encuentre a cargo de personal contratado, dado que este instrumento legal de contratación no conlleva el suficiente grado de responsabilidad como agente del gobierno de la ciudad. Asimismo, debe mencionarse que el nivel de Dirección, sí se encuentra a cargo de personal de planta permanente.

3) La conformación de la planta de personal de la DGDyPC observa una inadecuada relación porcentual entre agentes contratados y de planta.

Se considera que la composición de la planta de la DG, siendo que posee solo un 25% de personal en planta permanente, no resulta adecuada para garantizar el normal funcionamiento de las actividades a su cargo. Es decir, la actividad se sostiene en personal que no posee estabilidad ni responsabilidades definidas formalmente.

4) Insuficiencia de recursos humanos profesionales y no profesionales

El creciente volumen de actividad derivado de la incorporación de nuevos programas a ser gestionados por la DGDyPC, sumada a los traslados de personal capacitado a los CGP para descentralizar la atención a los usuarios, no resulta debidamente correspondido con nuevas incorporaciones de agentes. De esta forma, se producen constantes cambios y adaptaciones de funciones que afectan el normal desarrollo de las labores, no obstante los esfuerzos realizados por la DGDyPC para capacitar a su personal.

Esta situación origina que el plantel profesional deba desempeñar funciones en distintos sectores, que involucran diferentes acciones e instancias del procesamiento, análisis y evaluación de denuncias; lo cual no genera niveles adecuados de control interno.

5) Inexistencia de manuales de procedimientos aplicables a todas las actividades desarrolladas por la Dirección General.

La DCDyPC no cuenta con manuales de procedimientos ordenados que involucren a los diferentes procesos llevados a cabo para el desarrollo integral de las actividades. Asimismo, no se cuenta con diagramas explicativos ó flujogramas de los circuitos administrativos relativos a dichos procesos.

No obstante, debe mencionarse la existencia de instructivos parciales para la resolución de algunos temas específicos vinculados a la gestión del trámite interno de denuncias.

6) Inadecuado espacio físico e insuficiente equipamiento informático y de oficina para afrontar el desarrollo de las actividades.

El espacio físico disponible se encuentra colapsado debido al cúmulo de actividades que se desarrollan y de las tramitaciones que éstas originan. Esta deficiencia genera dificultades para brindar una adecuada atención a los usuarios e inconvenientes en el archivo de las actuaciones, las que, por ende, observan deficiencias en su seguridad física y entorpecen su administración y seguimiento.

En lo que respecta al equipamiento informático, también se observan limitaciones tanto en cantidad como en calidad y mantenimiento tanto de computadoras como de impresoras.

Estos inconvenientes o limitantes son debidamente expuestos por la DGDyPC como factores críticos en los informes de Seguimiento Trimestral de Gestión que remite a la Dirección General de Coordinación Técnica Administrativa y Legal.

7) Carencia de un sistema de información gerencial o de dirección, derivado de un inadecuado aprovechamiento y/o desarrollo del sistema informático.

No se verifica la existencia de un sistema de información gerencial que mantenga debidamente informado al nivel de dirección con datos de gestión relevantes para llevar a cabo una eficiente administración y control y para la toma de decisiones en tiempo y forma oportunos.

El sistema informático desarrollado para la administración del programa no resulta debidamente aprovechado, por lo que no procesa y/o genera la información de gestión suficiente que permita realizar un adecuado seguimiento del estado de los trámites de denuncias y de sus resultados.

Entre otros posibles aspectos de análisis de gestión, no se verifica la existencia de listados tendientes a evaluar los siguientes aspectos:

- a. Detalle y agrupamiento de denuncias por empresa denunciada.
- b. Detalle y agrupamiento de denuncias con similares causas por empresa denunciada.
- c. Estadísticas de tiempos promedio insumidos en cada tramitación.

- d. Estado actualizado de las tramitaciones realizadas a partir del pase de denuncias al área jurídica.

Asimismo, en el sistema informático no es cargada la información correspondiente a los siguientes procesos seguidos en la actividad desarrollada por la DG:

- e. Tramitación de denuncias iniciadas a partir de procedimientos de oficio dispuestos por la DGDyPC. (se utiliza un libro de registro manual)
- f. Resultados de la gestión de cobranzas de multas impuestas por infracciones a la ley a los fines de su seguimiento.

V. B. Actividad específica de defensa del consumidor

1) Las metas físicas definidas no resultan debidamente expuestas.

La meta física establecida para el programa indica como necesidad relevada una cantidad de consumidores denunciados, mientras que, como producto acabado, hace referencia a Consumidores Atendidos. Para ambos conceptos, la unidad de medida son Denuncias, cuantificadas en 40.000 unidades. Se presume que existe un error en la denominación de la unidad de medida, siendo que los valores citados parecieran corresponder a la denominación de Consultas.

Asimismo, esta cantidad no representa una meta específica de la actividad desarrollada por el programa, siendo que el indicador del producto, tal como se expresa en la Descripción del Programa, es la cantidad de consumidores con denuncias atendidas y resueltas. Al respecto, los valores alcanzados por la actividad durante el año 2004 fueron 20.672 consultas atendidas, que derivaron en 6.252 denuncias ingresadas.

2) Diferencias en las metas físicas expuestas en Cuenta de Inversión y las que se informan a través de los Informes trimestrales de seguimiento de Gestión.

En el primer caso, como fue mencionado, se indica una cantidad de denuncias (40.000) en lugar de hacer referencia a consultas, mientras que en los informes trimestrales, ese concepto resulta ser menor al anterior (30.000 consultas previstas realizar), mientras que, al hacer referencia a denuncias, el objetivo físico proyectado era de 10.000.

3) El volumen de actividad desarrollado durante el año estuvo por debajo de los valores proyectados alcanzar.

Dentro de la apertura de variables de productos indicados en los Informes trimestrales de gestión (consultas, denuncias, notificaciones y audiencias), pueden observarse significativas sub-ejecuciones respecto a los valores de actividad proyectados para el ejercicio 2004. Dadas las diferencias registradas, no parece razonable mantener un nivel de metas físicas que resulten improbables de alcanzar, más, considerando las limitaciones de recursos a las que se hace referencia en los mismos informes de avance trimestral.

4) Los procedimientos que se utilizan para llevar a cabo la actividad no tienen previsto realizar verificaciones del cumplimiento de los acuerdos homologados en las audiencias de conciliación.

Los procedimientos establecidos no tienen prevista la posibilidad de que exista obligatoriedad, por ejemplo por parte del denunciado, de informar sobre el cumplimiento de lo acordado en la audiencia de conciliación.

La única forma en que la DGDyPC toma conocimiento de los incumplimientos se produce en los casos en que el denunciante concurre nuevamente para realizar la denuncia correspondiente a este hecho.

5) Demoras en la tramitación de cédulas de notificación.

Del análisis de los casos tomados para la muestra se han determinado significativas demoras en la tramitación de cédulas de notificación que son impulsadas por el área jurídica, originadas, principalmente, en la gran cantidad de causas acumuladas en el sector.

Sobre este tema, la DGDyPC expone en los informes de avance trimestral de gestión estos inconvenientes, asociándolos a la falta de personal de planta para el diligenciamiento de cédulas, ante lo cual, gestiona este trámite a través de una empresa privada. Asimismo, se hace referencia a inconvenientes en la licitación para la contratación de una empresa que se encargue de las notificaciones.

6) Innecesaria aplicación de recursos en la tramitación jurídica de denuncias ante la incomparecencia a las audiencias de la parte denunciada.

Se considera que la incomparecencia injustificada de denunciados a las audiencias convocadas es causal suficiente para la aplicación directa de sanciones, tal como está indicado en el Art. 7 Inc d) de la Ley 757, evitando de esa forma la afectación y utilización de recursos en el proceso jurídico posterior.

Al respecto, puede mencionarse que durante el año 2004 se produjeron 1744 casos de incomparecencia de denunciados, a los que se suman otros 352 casos de pases a ese sector por la misma causa. Esta última cantidad representa el 20% de los casos que pasan a ser tramitados por este sector.

Asimismo, debe indicarse que la cantidad de incomparecencias expuestas se traduce en intentos fallidos de audiencias originados en reiterados llamados por cada denuncia. Al respecto, no se pudo determinar la existencia de un instructivo que especifique la cantidad de citaciones a audiencia que deben realizarse para tomar una determinación sobre el trámite.

En el caso particular de incomparecencias de la parte denunciada, el porcentaje resulta elevado, tanto respecto al total de denuncias, como sobre el total de incomparecencias.

7) Acumulación progresiva de casos de denuncias para su tramitación en el sector jurídico, que derivan en significativas demoras en su resolución.

Esta acumulación se produce, principalmente, porque el volumen de trabajo derivado a este sector supera su capacidad operativa, originando una acumulación de causas que se traduce en significativas demoras en su procesamiento y, consecuentemente, no permite realizar un adecuado seguimiento y control de su tramitación.

Sobre este particular, durante el año 2004, en este sector recibieron 1719 derivaciones de trámites de denuncias, mientras que, por su parte, fueron finalizados 564 casos correspondientes a denuncias de años anteriores.

Al respecto, habiéndose realizado la consulta al sector sobre lo acontecido en años anteriores, manifestaron la imposibilidad técnica de suministrar información precisa sobre este tema, pero indicando que, actualmente, y de manera estimada, serían 15.000 las denuncias que se estarían tramitando en este sector.

8) No se ha establecido una metodología común para la determinación de las multas a ser aplicadas a empresas denunciadas

Para la graduación de sanciones, la normativa establece pautas o parámetros a considerar, tales como: el perjuicio de la infracción, la posición en el mercado del infractor, la intencionalidad, los riesgos o perjuicios y la reincidencia del hecho.

Puede apreciarse que tales conceptos no resultan determinantes o suficientes para realizar una cuantificación de la sanción a aplicar, de modo que se considera necesario contar con una metodología de cálculo que pueda ser aplicada a esos efectos, para moderar o acotar la discrecionalidad de su determinación.

9) Del análisis del listado de multas aplicadas, tampoco resulta posible visualizar la existencia de un criterio para la determinación de los montos de multas.

En los listados de multas suministrados por la DGDyPC se observa una gran dispersión en los importes de multas impuestas a las empresas infractoras.

No obstante las limitaciones de información expresadas anteriormente, a partir de los listados mencionados, no resulta posible inferir la existencia de algún tipo de criterio metodológico para la determinación de las multas.

10) No se verificó que sea realizada una labor sistemática de seguimiento permanente de los casos de denuncias ingresadas.

La DGDyPC no tiene asignado ningún responsable que tenga a cargo el seguimiento general, tanto de las causas de denuncias tramitadas como de las empresas involucradas, con el fin de disponer procedimientos de oficio en tiempo y forma oportunos, que impulsen medidas correctivas ante hechos violatorios a los derechos de los consumidores.

11) Tampoco se verificó la existencia de documentación relacionada a la labor de análisis de reincidencia en causales de denuncias por empresas denunciadas.

De la labor realizada no surgen elementos que evidencien la existencia de una metodología de análisis y seguimiento sobre esta temática por parte de algún sector o personal designado de la DGDyPC a esos efectos; con el fin de ser utilizados como pautas para la graduación de las multas a establecer.

Al respecto, debe mencionarse que la reincidencia en las causales de denuncia es uno de los factores determinantes de las sanciones a aplicar a los infractores a la ley; y para ello resulta necesario realizar un seguimiento de quienes habiendo sido sancionados por una infracción a la ley incurran en otra de similar naturaleza dentro del término de tres años.

Asimismo, del análisis de una muestra de disposiciones de multa, solo en contados casos surgen evidencias explícitas de la realización de la verificación de reincidencia en las causales de denuncia.

12) No se verifica que sea realizado el seguimiento de la gestión de cobranzas de multas impuestas.

Sobre este particular, solo se han recibido listados de multas aplicadas por la DGDyPC, pero no se obtuvo información relacionada al cobro, ya sea por pago voluntario o mediante la intervención de la Procuración General.

El hecho de desconocer los resultados de las cobranzas de multas no permite considerarlas ante reiteraciones de hechos contrarios a los intereses de los consumidores, además de desconocer el impacto que tiene en los infractores.

VI. RECOMENDACIONES

VI. A. Estructura

- 1) 2) y 3)** Procurar que la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor cuente con una estructura orgánica formal, de modo tal de permitir la definición de responsabilidades funcionales que actualmente afecta el ambiente de control interno. Asimismo, procurar que la conformación de la planta posea mayoritariamente estabilidad en sus cargos, especialmente en los niveles superiores de decisión.
- 4) y 8)** Arbitrar los medios necesarios para incorporar los recursos humanos profesionales y no profesionales necesarios para el desarrollo de las actividades propias de la DGDyPC.
- 5)** Proceder al desarrollo de manuales de normas de procedimiento ordenados que sean aplicables a todas las actividades desarrolladas por la Dirección General.
- 6)** Continuar con las gestiones tendientes a procurar un espacio físico acorde al volumen de actividad de la DGDyPC, así como del mobiliario y equipamiento informático necesario.
- 7)** Establecer un sistema de información estadística gerencial que brinde a los niveles de dirección de los datos necesarios para desarrollar una gestión

eficiente en cuanto a temas de administración, control y toma de decisiones, procurando que el sistema informático resulte adecuadamente aprovechado y/o desarrollado.

VI. B. Actividad específica de defensa del consumidor

- 1) 2) y 3)** Unificar los criterios para la definición y la exposición de las metas físicas entre la Cuenta de Inversión y los Informes Trimestrales de Gestión y procurar definir metas acordes a los recursos disponibles y al volumen previsible de demanda esperada.
- 4)** Procurar la incorporación, en los procedimientos que se utilizan para llevar a cabo la actividad, de la verificación del cumplimiento de los acuerdos homologados en las audiencias de conciliación o la obligatoriedad de presentación, por parte del denunciado, de la documentación que avale su cumplimiento.
- 5)** Arbitrar los medios necesarios para evitar incurrir en demoras en el diligenciamiento de cédulas de notificación.
- 6)** Considerar la aplicación estricta de lo dispuesto en la normativa (Art. 7 Inc d) de la Ley 757) para los casos de incomparecencia injustificada de la parte denunciada, para disponer de los recursos, hoy afectados al seguimiento de las causas, para otras funciones críticas del sector.
- 7)** Procurar la obtención de los recursos necesarios para revertir las demoras que se verifican en el procesamiento de denuncias en el sector jurídico, así como para realizar un adecuado seguimiento y control de las mismas.
- 8)** Establecer un criterio metodológico para la determinación o graduación de las multas a ser aplicadas a empresas denunciadas, que permita moderar o acotar el actual nivel de discrecionalidad.
- 9)** De forma complementaria, se recomienda la utilización de un criterio metodológico que haga homogéneas las sanciones a ser aplicadas en casos asimilables.
- 10)** Procurar los medios y adaptaciones de sistemas necesarios para que sea realizada una labor sistemática de seguimiento permanente de los casos de denuncias ingresadas.
- 11)** Arbitrar los medios necesarios para desarrollar una labor sistemática para el análisis y seguimiento de los casos de reincidencia en causales de denuncias por empresas denunciadas, procurando que los criterios aplicados para el establecimiento de sanciones y la labor de análisis de antecedentes quede debidamente documentada y sea incorporada al texto de las disposiciones.
- 12)** Arbitrar los medios necesarios para realizar el seguimiento de la gestión de cobranzas de multas impuestas o para procurar contar con la información relacionada a esta temática.

VII. CONCLUSION

El sistema de Control interno de la DGDyPC encuentra su mayor debilidad en la falta de una adecuada estructura interna formalmente aprobada que permita asignar debidamente a sus agentes las responsabilidades de sus cargos, ya que la mayor parte del personal no posee la estabilidad necesaria.

La inadecuada utilización de los recursos informáticos como herramienta de gestión no permite que sea realizada una labor sistemática de seguimiento de denunciados para realizar, entre otros, los análisis de reincidencia y/o para disponer acciones de oficio en tiempo y forma.

Por su parte, el carecer de una unidad de criterio para la cuantificación de multas, deja su definición a criterio de quien evalúa los casos, situación que se aleja diametralmente de los parámetros de control esperados.

Las limitaciones de recursos que observa el área jurídica generan una acumulación progresiva de expedientes para su tratamiento que dilata los tiempos de resolución y va en desmedro de un adecuado ambiente de control.

El hecho de no contar con información sobre los resultados de cobranza de multas impide conocer el impacto de las mismas y no permite ser utilizado como criterio para evaluar similares cuestiones denunciadas o reiteraciones de faltas.

No obstante, debe expresarse que la gestión del servicio que se brinda a los consumidores, como canal de trámite de denuncias, no presenta inconvenientes hasta completar la instancia conciliatoria entre las partes.

Por último, considerando la relevancia de las limitaciones indicadas en el alcance del presente informe, que no posibilitaron que sea realizado el análisis integral de la gestión, sumadas a las falencias en el ambiente de control mencionadas, se considera pertinente que se disponga la realización de una labor especial de auditoría jurídica en un futuro inmediato.

ANEXOS

ANEXO I: MARCO NORMATIVO

ANEXO II: LISTADO DE CASOS TOMADOS COMO MUESTRA PARA SU ANÁLISIS

ANEXO III: ACTIVIDAD DESARROLLADA POR AUDIENCISTAS

ANEXO IV: CIRCUITO ADMINISTRATIVO

ANEXO V: PROCEDIMIENTO LEY 24240

ANEXO I

MARCO NORMATIVO

Constitución de la Nación Argentina 22 / 08 / 94	Primera Parte. Capítulo Segundo. Nuevos Derechos y Garantías Artículo 42- Derechos de los consumidores y usuarios de bienes. Artículo 43- Acción de Amparo
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires 01 / 10 / 97	Libro Primero. Derechos, garantías y políticas especiales. Título segundo. Políticas especiales Capítulo decimoquinto. Consumidores y Usuarios. Artículo 46 Garantía de la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo.
Ley Nacional de Defensa del Consumidor N ° 24.240 22 / 09 / 93	Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones
Decreto 1798 / 94	Reglamentación Ley N ° 24.240
Decreto N ° 757 13/ 05 / 2002	Ley de Procedimiento para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario

Normativa referente a la estructura organizacional de la Dirección General

Decreto N ° 1361 06 / 08 / 00	Modificación de la estructura organizativa de la C. A. B. A., aprobada por el Decreto N ° 12-GCBA-96 y sus modificatorias
Decreto N ° 1839 20 / 10 / 00	Designase al Arq. Miguel A. Fortuna como Director General de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor – Área de la Secretaría de Desarrollo Económico
Decreto N ° 1962 31 / 10 / 00	Delegase en la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor la Facultad de Homologar los Acuerdos a que arriben las Partes en la Etapa Conciliatoria Prevista por la Ley 24240
Decreto N° 2055 13 / 12 / 01	Modificación de la Estructura Organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Memorando N ° 004 – DGDyPC – 2001	Actos Administrativos relacionados con la

06 / 05 / 01	confección y agregados a los expedientes tramitados en esta Repartición
Memorando N ° 014 – DGDyPC – 2001 19 / 06 / 01	Actos Administrativos – Actas labradas en las Audiencias de Conciliación
Memorando S/N – DGDyPC – 2001 07 / 11 / 01	Instrucciones Trámite Interno de Documentación, Descargos, Informes, etc.
Memorando S/N – DGDyPC – 2001 07 / 11 / 01	Instrucciones Trámite Interno de Expedientes
Memorando S/N – DGDyPC – 2001 08 / 11 / 01	Instrucciones Trámite de Desistimientos, Escritos y Acuerdos Pendientes de Agregación
Memorando S/N – DGDyPC – 2001 Sin fecha	Instrucciones Trámites de Oficios Judiciales

Garantías Constitucionales - Nuevos Derechos y Garantías

Artículo 42- 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 eficiencia 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.

Artículo 43- Toda persona puede interponer acción expedita y rápida 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 esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva.

Podrán interponer esta acción 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, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización.

Toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquellos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística.

Cuando el derecho lesionado, restringido, alterado o amenazado fuera la libertad física, o en caso de agravamiento ilegítimo en la forma o condiciones de detención, o en el de desaparición forzada de personas, la acción de habeas corpus podrá ser interpuesta por el afectado o por cualquiera en su favor y el juez resolverá de inmediato aun durante la vigencia del estado de sitio.

Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Capítulo Decimoquinto - Consumidores y Usuarios

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 y 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 de medicamentos.

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

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR N ° 24.240

CAPITULO XI - AUTORIDAD DE APLICACION

ARTICULO 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.

ARTICULO 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.

ARTICULO 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.

ARTICULO 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.

CAPITULO XII - PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

ARTICULO 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 aquellas 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 aptitud 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.

ARTICULO 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.

ARTICULO 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.

ARTICULO 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 que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

ARTICULO 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 posición 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.

ARTICULO 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.

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

CAPITULO XIII - DE LAS ACCIONES

ARTICULO 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.

ARTICULO 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.

ARTICULO 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.

CAPITULO XIV - DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

ARTICULO 55. — Legitimación. Las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor prevista en el segundo párrafo del artículo 58.

ARTICULO 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. (...)

ARTICULO 57. — Requisitos para Obtener el Reconocimiento. (...)

ARTICULO 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.

CAPITULO XV - ARBITRAJE

ARTICULO 59. — Tribunales Arbitrales. La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables componedores 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.

ANEXO II

LISTADO DE CASOS CONSIDERADOS PARA LA MUESTRA

Nro	Consumidor	Demandado	Fecha Creación	Estado
22	MARTINEZ, ANALIA V.	CTI PCS S.A.	05/01/2004	Homologada
25	FIGUEROA, ARTURO A.	BANCO COMAFI S.A.	05/01/2004	Desistida
46			07/01/2004	Activa
97			10/01/2004	Activa
99			12/01/2004	Archivada
123	NISI, AMRCELOALFONSO	ASOC. FRANCESA FILANT. Y DE BENEF. - PLURAL PSI	12/01/2004	Activa
267	SANCHEZ RAFAEL	BANCO RIO DE LA PLATA	21/01/2004	Activa
279	BELZA, VERONICA CARINA		22/01/2004	Homologada
295			22/01/2004	Desistida
395	PAREJAS, DOMINGO W.	INTERPLAN S.A. DE AHORRO P/FINES DETERM.	28/01/2004	Homologada
418	ROCCA, CARLOS MARIA	BANCO PATAGONIA SUDAMERIS	29/01/2004	Homologada
441	CASACCIA OMAR ALBERTO	MA & C.A.S.A.	30/01/2004	Desistida
474	ROMERO NICOLAS	OSDE	02/02/2004	Desistida
749	NILDA DE VIDAL	CONSOLIDAR SALUD	13/02/2004	Desistida
766	PAVON ROSA	HIPER RODO	13/02/2004	Homologada
827	BLANKLEJDER SEBASTIAN	PEUGEOT CITROEN ARG. S.A./SELECT AUTOM. S.A.	17/02/2004	Activa
870			19/02/2004	Activa
889	DEL CERRO, CESAR JORGE	CIA DE RADIOCOMUNIC. MOVILES S.A.	20/02/2004	Homologada
1015	CROCE STELLA MARIS	CIA. ARGENTINA PLASTIFICADORA DE H. A. SUAREZ.	25/02/2004	Homologada
1059	ARAYA, PEDRO	CIRCULO DE INVERSORES S.A.	27/02/2004	Desistida
1060	CORTES, CARLOS	FUNDACION GALICIA SAUDE	27/02/2004	Activa
1150	LEIVA DE MURRAY, ANA MARIA C	FUNDACION GALICIA SAUDE	02/03/2004	Activa
1163	MINZER, OLGA C	TEXTILANA S.A.(MAURO SERGIO)	03/03/2004	Activa
1221	BINOTTI MARIA M	GARBARINO SA/ LA BUENOS AIRES CIA DE SEGURO	05/03/2004	Activa
1323			10/03/2004	Activa
1351	SERU LABORDA, CARLOS	CIUDAD INTERNET	12/03/2004	Homologada
1413	BAIGORRIA, VIVIANA Y SALGADO MARIA C. C	CETECO ARG. S.A.	16/03/2004	Desistida
1442	ENGEL, VIVIAN C	BANK BOSTON - VISA ARGENTINA	17/03/2004	Activa
1472			18/03/2004	Homologada
1526	MAIRA, VERONICA E.	CIA DE RADIOCOMUNIC. MOVILES S.A. Y OTRO	22/03/2004	Activa
1530			22/03/2004	Homologada
1558	HUICHALAF RECABARREN PAZ ELISA	CTI PCS	24/03/2004	Activa

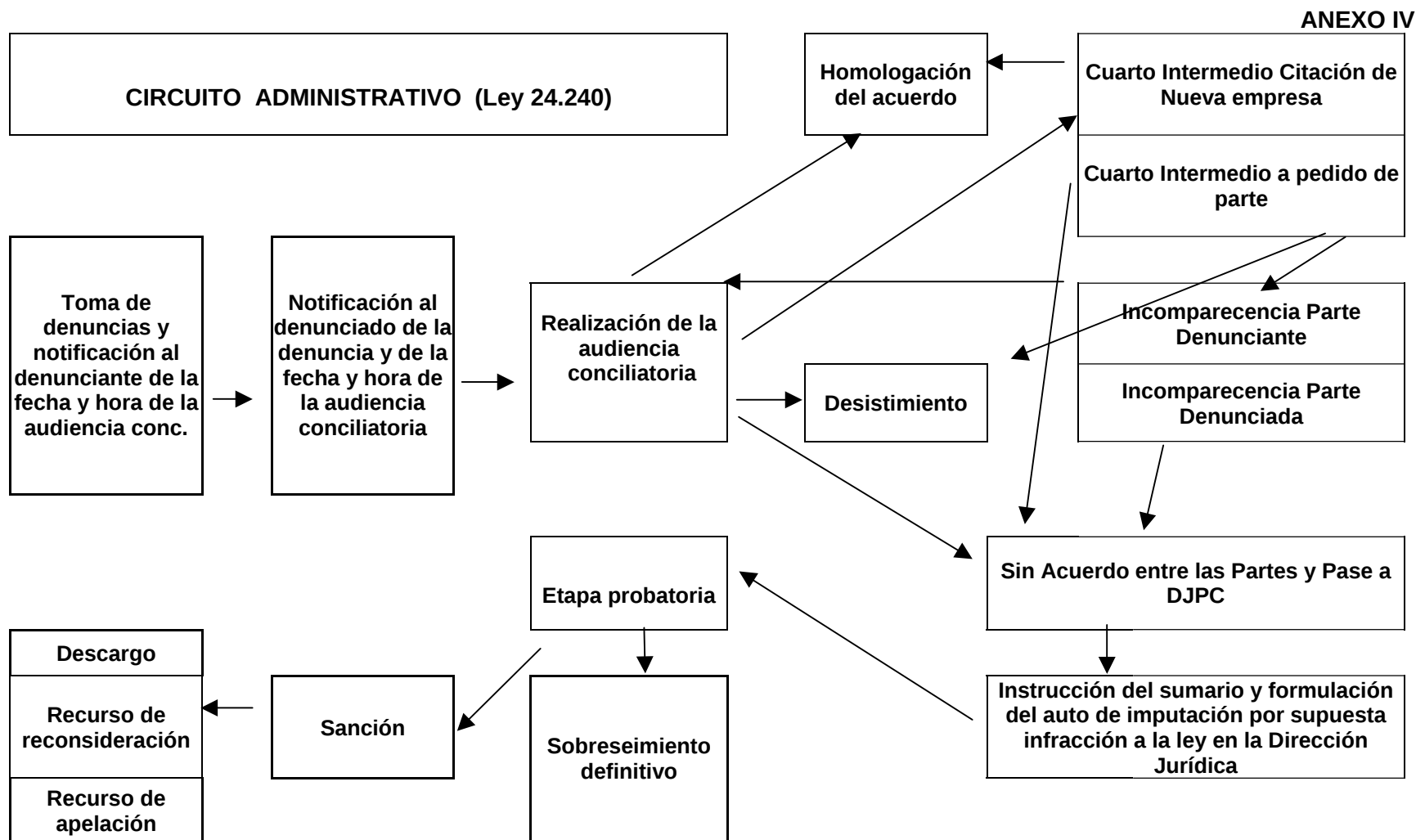
1560	CONIGLIARO HECTOR	CTI MOVIL PCS SA	24/03/2004	Activa
1824	DIAZ MARCELA	RODO HOGAR S.A	07/04/2004	Desistida
1839	ALONSO MARIA DEL MAR	TELECOM PERSONAL S.A.	07/04/2004	Homologada
Nro	Consumidor	Demandado	Fecha Creación	Estado
1882	CASAS FRANCISCO	CTI PCS S.A./MACH ELECTRONICS S.A.	13/04/2004	Homologada
1899	SAT, ALEJANDRO MARTIN	BELGRANO NEUMATICOS DE E. J. CONTINANZA	13/04/2004	Activa
1900	BRES, RUBEN C	HSBC SALUD S.A.	13/04/2004	Activa
1921			14/04/2004	Activa
2084	OTERO, MARIA DE LOS A.	TELEFONICA COMUNICACIONES PERSONALES S.A.	23/04/2004	Homologada
2097	ZACARIAS, PETRONA E.	BANK BOSTON NA	26/04/2004	Activa
2113	GREMMELSPACHER URSULA	VENTURA CETECO ARGENTINA S.A.	26/04/2004	Homologada
2123	WILINSKI NORBERTO	TELEFONICA DE ARGENTINA (SPEEDY)	27/04/2004	Activa
2248	LOPEZ MARTIN	CTI	05/05/2004	Desistida
2378	CABRERA, VICTOR DANIEL	RACING PARTS DE MASTRONARDI MARCELO Y DO	11/05/2004	Desistida
2434	CHIARELLA GERARDO	CORREO ARGENTINO	14/05/2004	Activa
2500	ROSENFELD, GUNTHER M.	CETECO ARGENTINA S.A. Y DOMECA S.A.	19/05/2004	Activa
2593	IANIVELLO GUILLERMINA	SKALOM, SERVICE DE REFRIG.Y CALEFAC	26/05/2004	Activa
2790	GARRIDO OLIDEN CLAUDIO	MULTICNAL	08/06/2004	Activa
2821	GALLEGO PABLO JAVIER	MADNESS COMPUTACION DE R. A RODRIGUEZ	09/06/2004	Desistida
2974	JORDAN, JOSE PEDRO	WWW. TELISATEL.COM DE D. ZYLBERBERG	18/06/2004	Desistida
3022	VAZQUEZ MARIA	TELECOM COMUNICACIONES PERSONALES	23/06/2004	Homologada
3183	PATIÑO, MARIANO F.	AEROLINEAS ARG. -SALES TEAM ARG. S.A.	05/07/2004	Activa
3237			07/07/2004	Homologada
3306	WARD ANA CAROLINA	NAP SERVICES S.A.	14/07/2004	Desistida
3311	RAMOS GONZALO ARIEL	ABERTURAS GRECIA	14/07/2004	Archivada
3415	RENNIS	WHIRPOOL ARGENTINA	21/07/2004	Desistida
3462	JIMENEZ ALDO ARIEL	BANCO PROVINCIA DE BS.AS.	22/07/2004	Desistida
3501	EXPOSITO	BANCO PRIVADO	26/07/2004	Activa
3577	CHAMORRO	DHL	30/07/2004	Desistida
3603	SPARACINO, HIPOLITO JUAN	GUIDO GUIDI S.A.	31/07/2004	Activa
3610	CASTELLI, MONICA BEATRIZ	BANCO PATAGONIA SUDAMERIS S.A.	02/08/2004	Activa
3637	VERON MARIA CECILIA	AMPRE	03/08/2004	Activa
3725	KVIAT, ANA LIA - BENDERSKY,	CAJA DE SEGUROS S.A.	10/08/2004	Activa
3751	CREGO	WALL STREET INSTITUTE	12/08/2004	Homologada
3758	VOULLIAT GUSTAVO Y OTRA	FIBERTEL CABLEVISIÓN S.A.	12/08/2004	Activa

3763			12/08/2004	Homologada
3814	FINOCHIETTI, MARIANO	NANIA, JUAN CARLOS	18/08/2004	Activa
3872	PORCARO ROBERTO	RODO HOGAR S.A. /SONY ARGENTINA	23/08/2004	Archivada
3894	AVILA, JUAN CARLOS	TARABORELLI AUTOMOBILE S.A.	25/08/2004	Activa
3954	MENDIVIL GRACIELA	GARBARINO S.A.I.C.E.I./ CABOSCH S.A.	27/08/2004	Homologada
Nro	Consumidor	Demandado	Fecha Creación	Estado
4015	ROLLANO MIRANDA, RAUL	CTI PCS S.A. Y EMPRENT S.A.	01/09/2004	Activa
4039	MENGHI, LUCÃA	BANCO MACRO BANSUD	03/09/2004	Activa
4082	MAMANI, AQUILINO PRISCILIANO	GALAXY ENTERTAINMENT ARGENTINA S.A.	06/09/2004	Homologada
4198			13/09/2004	Activa
4262	ZITO, JOSE	HSBC BANK ARGENTINA S.A.	16/09/2004	Homologada
4373	BRAVO	DISTRIBUIDORA GENERAL DE PUBLICACIONES	24/09/2004	Homologada
4383			24/09/2004	Activa
4457			29/09/2004	Activa
4550	MASPERO DE FERREYRA	TELECOM ARGENTINA S.A. (ARNET)	04/10/2004	Activa
4792			19/10/2004	Homologada
4795	REVELO CARMEN	OPTICA FOCAL DE IGNACIO H. GROISMAN	19/10/2004	Homologada
5044	SANGUINETI JAVIER	CTI PCS SA	29/10/2004	Activa
5121	MARTINEZ ESTRADA	CTI	02/11/2004	Homologada
5350	FLANZBAUM RAQUEL IRENE	ARNET TELECOM ARGENTINA S.A.	11/11/2004	Activa
5439	PEREZ LAFITTE	ADMINISTRACION GUIDETTI Y CABLEVISION	16/11/2004	Desistida
5463	RIVOLTA, ELIDA	RODO HAGAR SA, SAT REFRIG. SRL	17/11/2004	Homologada
5490	GALEANO	CTI	18/11/2004	Homologada
5648	SANTOS NEPONOCENA A.	COMFORT TIME ARGENTINA S.A.	25/11/2004	Activa
5748	BENARD, SOFIA	TELECOM PERSONAL Y NOLITEL CELULAR RENTAL	01/12/2004	Homologada
5791	FARHAT JOSE	SALON DEL CUERO TAPICERIA Y FURNITURE	03/12/2004	Homologada
5802	LIFCHITZ CARLOS B	LIN RONG HUA	04/12/2004	Homologada
5910	NUÑEZ MARIA ESTHER C	BOLO	10/12/2004	Archivada
6155	MILLER, MARÃA LUISA	ATTENDANCE SERVICE- KRONEN INTERNAT. SA	23/12/2004	Desistida
6187	FAMA JUAN ROQUE	TITO GONZALEZ	27/12/2004	Activa
6247	MAJUL, MIGUEL	ELECTRONICA VIDT	29/12/2004	Desistida

ACTIVIDAD DE AUDIENCISTAS - 2004

ANEXO III

AUDIENCISTAS	ACUERDO ENTRE PARTES	DESESTI MACIÓN	1/4 INTERM. A PEDIDO DE PARTES	DESISTI MIENTO	INCOMPARECENCIAS				NO CELE BRADA	SIN ACUERDO PASE A DJPC	TOTALES
					DENUN CIADO	DENUN CIADO Y PASE A DJPC	AMBAS PARTES	DENUN CIANTE			
ALPOSTA	45	1	49	11	48	0	9	19	20	31	233
ANDRETA	10	0	11	2	2	7	1	1	3	4	41
AVALOS	33	1	27	3	14	7	8	10	9	11	123
BOETO	137	0	268	9	64	24	10	31	3	98	644
CHOUZA	203	1	359	43	222	26	71	82	33	159	1199
CLAR	31	1	45	7	25	1	7	5	18	23	163
CORDONE	206	2	321	29	150	47	50	64	67	150	1086
G. JURADO	4	0	8	2	2	1	1	2	4	6	30
GARCÍA SANZ	14	5	22	20	8	7	0	4	76	11	167
GIANGROSSI	12	0	15	0	11	0	2	1	6	8	55
GIL	247	1	426	43	220	32	41	51	41	143	1245
JAIME	264	1	379	50	222	43	54	59	27	153	1252
LEITE ROZAS	35	0	32	2	20	10	9	8	4	23	143
LEON	89	0	115	12	51	18	18	19	23	25	370
LUCERO	212	0	375	81	156	44	46	41	31	148	1134
MORILLAS	182	5	152	32	108	3	34	40	20	83	659
PADIN	142	1	119	19	68	29	15	26	118	73	610
PASSERA	173	1	305	43	174	30	27	48	27	111	939
REINER	38	1	83	5	34	10	6	11	7	14	209
ROLON	132	3	221	40	145	13	30	49	25	93	751
STEFFEN	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTALES	2211	24	3332	453	1744	352	439	571	562	1367	11055
%	20,00%	0,22%	30,14%	4,10%	15,78%	3,18%	3,97%	5,17%	5,08%	12,37%	100%



PROCEDIMIENTO LEY N° 24.240

