

INFORME FINAL DE AUDITORIA

CODIGO DEL PROYECTO: 7.05.02

**DIRECCION DE CONTRATACIONES Y RELACIONES
EXTRA CONTRACTUALES - DEFENSA DEL CONSUMIDOR
- PROCURACION GENERAL - AUDITORIA DE GESTION**

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

AV. CORRIENTES 640 - 5TO. PISO - CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

PRESIDENTE:

LIC. MATÍAS BARROETVEÑA

AUDITORES GENERALES:

DR. VICENTE MARIO BRUSCA

LIC. JOSEFA A. PRADA

DRA. ALICIA M. J. BOERO

DR. NICOLÁS CORRADINI

DR. RUBÉN CAMPOS

LIC. JOSE LUIS GIUSTI

CODIGO DE PROYECTO:

7.05.02

NOMBRE:

DIRECCIÓN DE CONTRATACIONES Y RELACIONES EXTRACONTRACTUALES - DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

OBJETO:

PROCURACIÓN GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES – DEPARTAMENTO EXTRACONTRACTUAL - DIVISION PODER DE POLICIA - DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

OBJETIVO:

EVALUAR LA GESTIÓN JUDICIAL DE LA DIRECCIÓN DE CONTRATACIONES Y RELACIONES EXTRACONTRACTUALES – DIVISIÓN PODER DE POLICIA - DEFENSA DEL CONSUMIDOR

ALCANCE:

LA NATURALEZA Y EL ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA A APLICAR SERAN DETERMINADOS SOBRE LA BASE DE UN RELEVAMIENTO PRELIMINAR.

PERIODO BAJO EXÁMEN:

AÑO 2004

UNIDAD EJECUTORA:

PROCURACIÓN GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

EQUIPO DESIGNADO:

DRA. MIRTA GRACIELA CATELAN Coordinadora General del Proyecto

INFORME EJECUTIVO

De las Limitaciones al Alcance

Si bien se han observado casi la totalidad de los expedientes bajo examen, cabe aclarar que el motivo por los cuales algunos de ellos no han sido relevados en sede judicial debido a que se encontraban:

- i. Paralizados
- ii. Archivados
- iii. En vista
- iv. A despacho

ACLARACIONES PREVIAS

Para abordar la temática analizada en el presente Proyecto, resulta necesario describir la actuación de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor -repartición destinada a vigilar el cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor y de la Ley de Lealtad Comercial¹- y su interacción con la Procuración General, a efectos de dar cumplimiento a las sanciones impuestas por las citadas normas y promover su ejecución.

Antecedentes normativos y legislación vigente

En 1993 se sanciona la Ley de Defensa del Consumidor², con el objeto de procurar la defensa de los consumidores y usuarios, entendiéndose por consumidor a las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final.

En igual sentido, la Ley 22.802³ de Lealtad Comercial sienta en su exposición de motivos una premisa de interés: mediante la inserción de normas referentes a la identificación de mercaderías y a la publicidad de bienes y servicios, también se protege al consumidor.⁴

El 4 de abril de 2002, la Ciudad de Buenos Aires sancionó la Ley N° 757, de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario. Dicha norma, tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para la efectiva implementación en nuestro distrito de los derechos de los usuarios y consumidores,

¹ Según Anexo II/12 del Decreto N° 2.055/GCBA/01

² Ley 24.240, septiembre 22 de 1993

³ Sancionada el 55/05/83

⁴ Dr. Gabriel A. Stiglitz, Protección Jurídica del Consumidor, Pág. 74, Ed. Depalma, abril de 1986.

reconocidos en la Constitución nacional, en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y en las Leyes nacionales 22.802 y 24.240.

En ese sentido, dicha norma establece que el Gobierno de la ciudad de Buenos Aires es la máxima autoridad en la materia, así como la autoridad de aplicación de las Leyes de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial.

- Del procedimiento

Cuando concurren presuntas infracciones dentro del ámbito de la Ciudad a las disposiciones de las Leyes de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial el GCBA, a través de su Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, puede intervenir de oficio o mediante denuncia, de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general.

La Procuración interviene en dos momentos del proceso :

- 1) en la vía recursiva mediante el Dictamen correspondiente, a cargo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Procuración General.
En dicho dictamen se evalúa las circunstancias planteadas por las partes aconsejando en todo lo concerniente al planteo respectivo, quedando en cabeza de la autoridad de aplicación la resolución definitiva al recurso planteado.
- 2) concluida la vía administrativa y ante la intervención judicial, la Procuración General es la encargada de contestar los agravios y ejecutar la multa, una vez producida la sentencia.

OBSERVACIONES

Control Interno

- 3) Las carpetas internas se encuentran incompletas. La documentación obrante en ella es obtenida por la Procuración General en sede Judicial.
Tampoco se encuentran foliadas ni sistematizadas cronológicamente. Esta situación no permite determinar si las mismas cuentan con la integridad de la información relevante para la toma de decisiones en los distintos procesos judiciales.
- 3) Ausencia de estructura formal por debajo de Director General, cuestión que limita la toma de decisiones y la determinación de responsabilidades.

- 3) Deficitario control por oposición de las actuaciones. Al ser un solo profesional el encargado de contestar los traslados y realizar la procuración de las actuaciones en sede Tribunal, así como también, de contestar los recursos, la búsqueda de dictámenes de multas y demás trámites necesarios para el proceso.
Asimismo, es este profesional quien se encarga del seguimiento de las carpetas internas que se lleva por causa en la Procuración General.
- 4) Se han detectado diferencias en el listado respecto del número de causas remitidos por la Dirección auditada y la información obtenida por esta AGCBA en la aplicación de los procedimientos de auditoría. Esta situación permite observar la deficiencia del “Control de Integridad” del sistema de información. No obstante lo expuesto, corresponde mencionar que se encuentra en aplicación un nuevo sistema “SISEJ” tendiente a subsanar la debilidad informada.

De los recursos humanos y materiales

- 2) Se ha constatado que el área encargada de los temas de Defensa del Consumidor no posee personal administrativo con funciones de apoyo al profesional a cargo de las causas. Esta carencia atenta contra una correcta gestión, distrayéndolo en tareas que no son de su específica responsabilidad.
- 3) El número de computadoras por letrado no es suficiente para una eficiente gestión judicial. Esta situación, impide la utilización adecuada de los sistemas informáticos de jurisprudencia. Por lo tanto deviene en una evidente limitación en el acceso a la información a lo que debe ser sumado una escasa política de capacitación profesional, menoscabando la capacidad de gestión del Organismo auditado, que encuentra su fortaleza en la calidad de los profesionales intervinientes y en su capacidad de acción a pesar de las limitaciones enunciadas precedentemente.
- 4) Cuando para la gestión judicial se requiere información de otro Organismo del Gobierno (Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor), se ha detectado que la demora en que éstos incurren al contestar, no resulta compatible con los plazos establecidos en el proceso judicial. En este aspecto en particular, se ha constatado que dicha Dirección General no remite a la Procuración copia de lo actuado en sede administrativa, documentación que con posterioridad y a partir de su propia gestión lo obtiene la profesional interviniente.
- 5) Concentración de causas en un profesional.

Del procedimiento

- 2) No se promueven los desgloses correspondientes a los expedientes administrativos en condiciones de ser ejecutados.
- 2) De las tareas de campo se pudo acreditar que durante el período auditado la Procuración General no promovió la ejecución de las multas que han quedado firme en sede judicial.

RECOMENDACIONES

Control Interno

- 4) Completar la documentación obrante en las carpetas internas, incorporando la documentación obtenida en sede Judicial.
- 2) Foliar las carpetas internas y sistematizarlas cronológicamente, a fin de facilitar el control con relación a la integridad de la información relevante para la toma de decisiones, en los distintos procesos judiciales.
- 3) Gestionar e impulsar la aprobación de una estructura formal por debajo de Director General, a fin de delimitar la toma de decisiones y la determinación de responsabilidades.
- 4 y 5) Reasignar personal a las tareas del área relevada a fin de evitar que un solo agente sea el encargado de contestar los traslados y realizar la procuración de las actuaciones en la sede del Tribunal, así como también, de contestar los recursos, la búsqueda de dictámenes de multas y demás trámites necesarios para el proceso.
- 6) Reforzar la aplicación del SISEJ, así como también procurar la capacitación del personal del Organismo a fin de subsanar las deficiencias informadas.

De los recursos humanos y materiales

- 1) Incorporar personal administrativo con funciones de apoyo al profesional a cargo de las causas.
- 4) Incorporar computadoras al área relevada a fin de procurar una adecuada utilización de los sistemas informáticos de jurisprudencia.
- 4) Afianzar las Relaciones Institucionales entre la Procuración General y la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

- 4) Incorporar otros profesionales al tratamiento de la materia auditada a fin de evitar la concentración de causas en un profesional

Del procedimiento

1. Promover los desgloses correspondientes a los expedientes administrativos en condiciones de ser ejecutados.
2. Promover la ejecución de las multas que han quedado firme en sede judicial.

CONCLUSION

De las tareas realizadas por este Organismo de Control se ha podido determinar una serie de debilidades en el seguimiento de las causas relacionadas a el recupero de las multas, devenidas de la aplicación de la Ley de Lealtad Comercial y de Defensa al Consumidor.

La ausencia de personal profesional y administrativo asignados a esta tarea, genera una evidente concentración de causas en un solo agente, situación que limita el control por oposición.

Asimismo, se han detectado deficiencias en la implementación del SISEJ que genera inconvenientes al determinar el universo de causas relacionadas con la materia auditada. No obstante ello, y sin dejar de resaltar la necesidad de perfeccionar la aplicación del sistema y la capacitación de los agentes para su óptimo uso, este Organismo de Control entiende que el período evaluado responde a su etapa inicial y que al afianzarse su uso lo observado tenderá a modificarse paulatinamente.

Finalmente, también debe advertirse que durante el ejercicio 2005 la Procuración General comenzó a gestionar la ejecución de las multas, situación que deberá ser corroborada por esta AGCBA en un futuro seguimiento de las recomendaciones realizadas en el presente proyecto de auditoría.

INFORME FINAL DE AUDITORIA PROYECTO N° 7.05.02

DESTINATARIO

Señor
Vicepresidente 1º de la Legislatura de la
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dip. Santiago Manuel de Estrada
S / D

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 70, artículos 131,132 y 136, esta Auditoría General efectuó un Informe de Auditoría de Gestión de Juicios Defensa del Consumidor.

1. OBJETO

Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires - Departamento Extracontractual - División Poder de Policía - Defensa del Consumidor.

2. OBJETIVO

Evaluar la gestión judicial de la Dirección de Contrataciones y Relaciones Extracontractuales – División Poder de Policía - Defensa del consumidor

3. ALCANCE DEL EXAMEN

La naturaleza y el alcance de los procedimientos de auditoría a aplicar serán determinados sobre la base de un Relevamiento Preliminar.

3.1 Procedimientos Aplicados

- Recopilación y análisis de la normativa aplicable al objeto del Proyecto (Anexo I)
- Relevamiento de la estructura orgánico funcional.
- Análisis del Informe de Relevamiento de la Procuración General realizado por este Organismo de Control.
- Entrevistas con el Director y funcionarios de menor jerarquía.
- Relevamiento del sistema de seguimiento de juicios y distribución de causas.
- Análisis de la documentación respaldatoria, antecedentes y documentos.
- Relevamiento y evaluación de los recursos humanos, económicos y materiales.

- Vista en sede judicial de los expedientes informados por la Procuración General, durante el período bajo examen.
- El examen se desarrolló sobre el 393 de los legajos (carpetas internas) obrantes en el Departamento de Juicios Especiales y que fueran informados como en trámite durante el ejercicio auditado. El universo no se ha podido determinar en forma fehaciente, no obstante, durante el desarrollo de las tareas de control se pudo verificar la existencia de 449 procesos.

Las tareas de campo fueron desarrolladas en la sede de la Procuración General y en los Tribunales Contenciosos Administrativos y Tributarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como así también en su respectiva Cámara de Apelación.

3.2 De las Limitaciones al Alcance

Si bien se han observado casi la totalidad de los expedientes bajo examen, cabe aclarar que el motivo por los cuales algunos de ellos no han sido relevados en sede judicial debido a que se encontraban:

- v. Paralizados
- vi. Archivados
- vii. En vista
- viii. A despacho

4. ACLARACIONES PREVIAS

Para abordar la temática analizada en el presente Proyecto, resulta necesario describir la actuación de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor -repartición destinada a vigilar el cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor y de la Ley de Lealtad Comercial⁵- y su interacción con la Procuración General, a efectos de dar cumplimiento a las sanciones impuestas por las citadas normas y promover su ejecución.

4.1 Antecedentes normativos y legislación vigente

En 1993 se sanciona la Ley de Defensa del Consumidor⁶, con el objeto de procurar la defensa de los consumidores y usuarios, entendiéndose por consumidor a las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final.

⁵ Según Anexo II/12 del Decreto N° 2.055/GCBA/01

⁶ Ley 24.240, septiembre 22 de 1993

En igual sentido, la Ley 22.802⁷ de Lealtad Comercial sienta en su exposición de motivos una premisa de interés: mediante la inserción de normas referentes a la identificación de mercaderías y a la publicidad de bienes y servicios, también se protege al consumidor.⁸

Contra el carácter persuasivo de la publicidad comercial como técnica deformadora de la decisión del consumidor, el art. 9 de la Ley 22.802, de lealtad comercial, prohíbe la realización de cualquier clase de publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, calidad, pureza, uso, de bienes y servicios⁹.

El 4 de abril de 2002, la Ciudad de Buenos Aires sancionó la Ley N° 757, de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario. Dicha norma, tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para la efectiva implementación en nuestro distrito de los derechos de los usuarios y consumidores, reconocidos en la Constitución nacional, en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y en las Leyes nacionales 22.802 y 24.240.

En ese sentido, dicha norma establece que el Gobierno de la ciudad de Buenos Aires es la máxima autoridad en la materia, así como la autoridad de aplicación de las Leyes de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial.

- Del procedimiento

Cuando concurren presuntas infracciones dentro del ámbito de la Ciudad a las disposiciones de las Leyes de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial el GCBA, a través de su Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, puede intervenir de oficio o mediante denuncia, de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general.

Los requisitos son:

- El hecho denunciado debe haber sucedido en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (ya sea la compra o la firma del contrato).
- El denunciante debe ser consumidor final (es decir que lo que haya comprado o contratado sea para su uso personal).
- Debe presentar una nota en la que relate los hechos.

⁷ Sancionada el 55/05/83

⁸ Dr. Gabriel A. Stiglitz, Protección Jurídica del Consumidor, Pág. 74, Ed. Depalma, abril de 1986.

⁹ La resolución 127/73 de la Secretaria de Comercio dispone que los comerciantes mayoristas y minoristas que expendan al público, deben estar dotados de balanza a disposición de los compradores

- Debe presentar un comprobante que acredite la existencia de la relación de consumo: factura, ticket de compra o contrato (originales).
- Debe presentar un juego de fotocopias para la Dirección General y uno para cada empresa denunciada.
- El trámite es gratuito.

Interpuesta la denuncia, procede la audiencia de conciliación en la que se cita a las partes a fin de procurar un acuerdo extrajudicial.

Si las gestiones administrativas proceden, se suscribe un documento conjunto en el que constan los detalles del acuerdo, que es de cumplimiento obligatorio.

En caso contrario, se cierra la instancia conciliatoria y el expediente es derivado a la Dirección Jurídica de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. A partir de allí, el consumidor deja de ser parte de las actuaciones.

Posteriormente, la Autoridad Administrativa determina, mediante una resolución, si hubo infracción a la Ley N° 24.240 (Defensa del Consumidor). Las sanciones impuestas pueden consistir en un apercibimiento o multa, conforme sea la gravedad de las infracciones cometidas.

Actualmente, el monto de la multa se fija con un mínimo de \$500 y un máximo de \$500.000. Adviértase que los ingresos que derivan de la multa no resultan a favor del denunciante, lo obtenido por ese concepto ingresa al erario público.

Una vez establecida la multa, el sancionado podrá plantear los recursos de reconsideración y jerárquico en subsidio. El recurso jerárquico se resuelve ante la autoridad máxima, en este caso, Secretaría de Desarrollo Económico. La Dirección Jurídica de la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires aconseja previamente mediante dictamen.

Concluidas las diligencias sumariales, la máxima autoridad en la materia dictará la resolución definitiva.

Toda resolución condenatoria dictada puede ser recurrida por vía de apelación ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario.

La Procuración interviene en dos momentos del proceso :

- En la vía recursiva mediante el Dictamen correspondiente, a cargo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Procuración General. En dicho dictamen se evalúa las circunstancias planteadas por las partes aconsejando en todo lo concerniente al planteo respectivo, quedando en cabeza de la autoridad de aplicación la resolución definitiva al recurso planteado.

- Concluida la vía administrativa y ante la intervención judicial, la Procuración General es la encargada de contestar los agravios y ejecutar la multa, una vez producida la sentencia.
- Actuaciones desarrolladas en la Dirección de Contrataciones y Relaciones Extracontractuales - División Poder de Policía.

En la División Poder de Policía tramitan los recursos directos ante la Cámara Contencioso Administrativa y Tributaria de las sanciones que aplica la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

Los expedientes tramitados durante el ejercicio auditado ascienden a 333, los mismos son gestionados por un solo profesional, quien tiene asignado el trámite de contestar los traslados y realizar la procuración de las actuaciones en la sede del Tribunal, contestar los recursos, buscar dictámenes de multas y demás trámites necesarios para el proceso. Asimismo, se encarga del seguimiento de las carpetas internas que por causa lleva la Procuración General.

Los traslados ingresan por cédula y son contestados en base al dictamen que origina la sanción. El personal de la Procuración es el encargado de extraer las fotocopias de la documentación en la Cámara.

Posteriormente, ante la sentencia -que en un alto porcentaje confirma la multa- aplicada por la Autoridad Administrativa, el Tribunal remite las actuaciones a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor quien lo envía nuevamente a la Procuración General, para la ejecución de las multas mediante la intervención del Área de Mandatarios Fiscales.

Ante la complejidad del procedimiento descrito, el titular de la Dirección de Contrataciones y Relaciones Extracontractuales advirtió a esta AGCBA la conveniencia de que cuando la autoridad administrativa (Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor) remita las actuaciones al Tribunal, paralelamente envíe una copia de ellas a la Procuración General, evitando así la pérdida de tiempo y costos que generan la obtención de las mismas.

- Estadísticas

Del análisis de las causas vistas para el presente Informe se verificó:

División por fuero



División por objeto

LEY 24.240 ¹⁰	285
LEY 22.802 ¹¹	108

Discriminación de monto por multas y cantidad de casos

Discriminación por multa	Casos	Monto total
\$ 500	14	\$7.000
\$ 500 + Accesorias	1	\$500
\$900	8	\$7.200
\$950	2	\$1.900
\$990	1	\$990
\$1.000	14	\$14.000
\$1.500	8	\$12.000
\$1.700	1	\$1.700
\$2.000	46	\$92.000
\$2.300	1	\$2.300

¹⁰ Ley 24.240 Defensa del consumidor

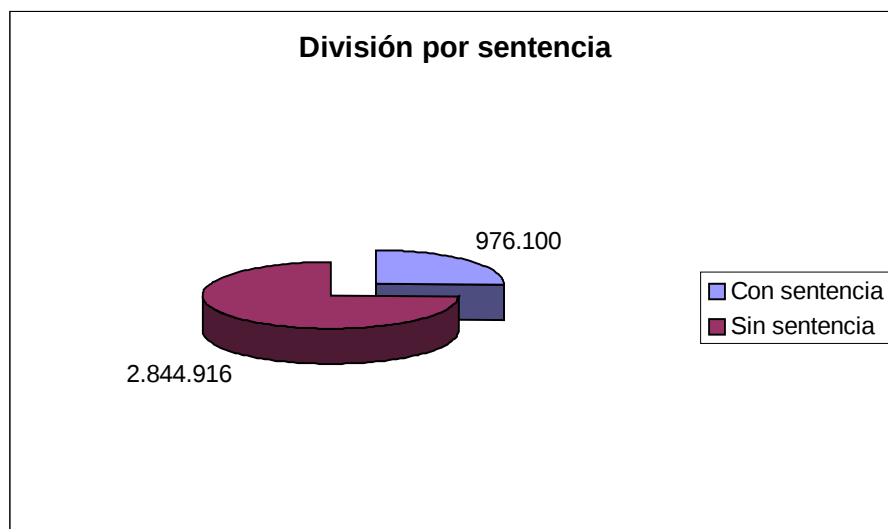
¹¹ Ley 22.802 Lealtad comercial

Discriminación por multa	Casos	Monto total
\$2.500	2	\$5.000
\$3.000	31	\$93.000
\$3.500	1	\$3.500
\$4.000	10	\$40.000
\$5.000	118	\$580.000
\$6.000	6	\$36.000
\$7.250	1	\$ 7.250
\$7.000	3	\$210.000
\$7.500	2	\$15.000
\$8.000	5	\$40.000
\$10.000	44	\$440.000
\$10.192	1	\$10.192
\$13.000	1	\$13.000
\$13.984	1	\$13.984
\$15.000	6	\$90.000
\$20.000	15	\$300.000
\$25.000	2	\$50.000
\$28.000	3	\$84.000
\$30.000	6	\$180.000
\$36.000	2	\$72.000
\$39.000	1	\$39.000
\$40.000	12	\$480.000
\$50.000	3	\$150.000
\$70.000	1	\$70.000
\$75.000	1	\$75.000
\$100.000	2	\$200.000
\$200.000	1	\$200.000
\$300.000	1	\$300.000
Apercibimientos	5	
Sin monto	8	
Sin información	2	
TOTALES	393	3.936.516

Este cuadro muestra la cantidad de multas que se originan en los expedientes relevados, de acuerdo al dictamen practicado por el Organismo competente.

La sumatoria de todos los importes refleja la totalidad del universo auditado.

División por sentencia



El Procurador, o a quien este delegare la intervención, puede efectuar transacciones o conciliaciones en los juicios en los que interviene. Cuando el monto comprometido sea inferior a los \$ 150.000, no requiere autorización. Asimismo, cuando el monto comprometido sea superior a \$ 150.000 hasta \$ 750.000, el Procurador General debe solicitar autorización al Jefe de Gobierno.

Respecto del patrocinio letrado, la Resolución N° 113/PG/04, dispuso la obligatoriedad del patrocinio letrado al Director General de Asuntos Judiciales en los juicios cuyo monto oscile entre los \$ 50.000 y \$ 150.000. Para montos inferiores a \$ 50.000 el patrocinio es ejercido por el Director de Contrataciones y Relaciones Extacontractuales.

Asimismo, se ha delegado en el Director General de Asuntos Judiciales la facultad de autorizar la no iniciación de acciones judiciales cuando el monto comprometido no supere la suma de \$ 1.200, y la competencia para allanarse y consentir sentencias por disposición fundada, cuando el monto involucrado no exceda los \$ 30.000 por todo concepto, previa liquidación de intereses.

5. OBSERVACIONES

5.1 Control Interno

- 1) Las carpetas internas se encuentran incompletas. La documentación obrante en ella es obtenida por la Procuración General en sede Judicial.

Tampoco se encuentran foliadas ni sistematizadas cronológicamente. Esta situación no permite determinar si las mismas cuentan con la integridad de la información relevante para la toma de decisiones en los distintos procesos judiciales.

- 2) Ausencia de estructura formal por debajo de Director General, cuestión que limita la toma de decisiones y la determinación de responsabilidades¹².
- 3) Deficitario control por oposición de las actuaciones. Al ser un solo profesional el encargado de contestar los traslados y realizar la procuración de las actuaciones en sede Tribunal, así como también, de contestar los recursos, la búsqueda de dictámenes de multas y demás trámites necesarios para el proceso¹³.
Asimismo, es este profesional quien se encarga del seguimiento de las carpetas internas que se lleva por causa en la Procuración General.
- 4) Se han detectado diferencias en el listado respecto del número de causas remitidos por la Dirección auditada y la información obtenida por esta AGCBA en la aplicación de los procedimientos de auditoría. Esta situación permite observar la deficiencia del “Control de Integridad” del sistema de información. No obstante lo expuesto, corresponde mencionar que se encuentra en aplicación un nuevo sistema “SISEJ” tendiente a subsanar la debilidad informada¹⁴.

5.2 De los recursos humanos y materiales

- 1) Se ha constatado que el área encargada de los temas de Defensa del Consumidor no posee personal administrativo con funciones de apoyo al profesional a cargo de las causas. Esta carencia atenta contra una correcta gestión, distrayéndolo en tareas que no son de su específica responsabilidad¹⁵.
- 2) El número de computadoras por letrado no es suficiente para una eficiente gestión judicial. Esta situación, impide la utilización adecuada de los sistemas informáticos de jurisprudencia. Por lo tanto deviene en una evidente limitación en el acceso a la información a lo que debe ser sumado una escasa política de capacitación profesional, menoscabando la

¹² **Comentario del auditado:** “...El punto 5.1.2) ha quedado definitivamente superado con la sanción del Decreto N° 298/06”.

¹³ **Comentario del auditado:** “...Los puntos 5.1.3) y 4) y 5.2.2) han quedado subsanados por la implementación del SiSEJ (como en cierta manera se anticipa en el Informe Preliminar), la dotación de un parque informático suficiente al área auditada y las diversas actividades de capacitación desarrolladas a partir del año 2.004”.

¹⁴ Idem nota N° 9.

¹⁵ **Comentario del auditado:** “...El punto 5.2.1) será pasible de solución a partir de la sanción del Decreto N° 298/06 y la incorporación de nuevo personal a la Procuración General...”.

capacidad de gestión del Organismo auditado, que encuentra su fortaleza en la calidad de los profesionales intervinientes y en su capacidad de acción a pesar de las limitaciones enunciadas precedentemente¹⁶.

- 3) Cuando para la gestión judicial se requiere información de otro Organismo del Gobierno (Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor), se ha detectado que la demora en que éstos incurren al contestar, no resulta compatible con los plazos establecidos en el proceso judicial. En este aspecto en particular, se ha constatado que dicha Dirección General no remite a la Procuración copia de lo actuado en sede administrativa, documentación que con posterioridad y a partir de su propia gestión lo obtiene la profesional interviniente.
- 4) Concentración de causas en un profesional.

5.3 Del procedimiento

- 1) No se promueven los desgloses correspondientes a los expedientes administrativos en condiciones de ser ejecutados.
- 2) De las tareas de campo se pudo acreditar que durante el período auditado la Procuración General no promovió la ejecución de las multas que han quedado firme en sede judicial.

6. RECOMENDACIONES

6.1 Control Interno

- 1) Completar la documentación obrante en las carpetas internas, incorporando la documentación obtenida en sede Judicial.

¹⁶ Idem nota N° 9.

- 2) Foliar las carpetas internas y sistematizarlas cronológicamente, a fin de facilitar el control con relación a la integridad de la información relevante para la toma de decisiones, en los distintos procesos judiciales.
- 3) Gestionar e impulsar la aprobación de una estructura formal por debajo de Director General, a fin de delimitar la toma de decisiones y la determinación de responsabilidades.
- 4 y 5) Reasignar personal a las tareas del área relevada a fin de evitar que un solo agente sea el encargado de contestar los traslados y realizar la procuración de las actuaciones en la sede del Tribunal, así como también, de contestar los recursos, la búsqueda de dictámenes de multas y demás trámites necesarios para el proceso.
- 6) Reforzar la aplicación del SISEJ, así como también procurar la capacitación del personal del Organismo a fin de subsanar las deficiencias informadas.

6.2 De los recursos humanos y materiales

- 1) Incorporar personal administrativo con funciones de apoyo al profesional a cargo de las causas.
- 2) Incorporar computadoras al Area Relevada a fin de procurar una adecuada utilización de los sistemas informáticos de jurisprudencia.
- 3) Afianzar las Relaciones Institucionales entre la Procuración General y la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.
- 4) Incorporar otros profesionales al tratamiento de la materia auditada a fin de evitar la concentración de causas en un profesional

6.3 Del procedimiento

- 1) Promover los desgloses correspondientes a los expedientes administrativos en condiciones de ser ejecutados.
- 3) Promover la ejecución de las multas que han quedado firme en sede judicial.

7. CONCLUSION

De las tareas realizadas por este Organismo de Control se ha podido determinar una serie de debilidades en el seguimiento de las causas relacionadas a el recupero de las multas, devenidas de la aplicación de la Ley de Lealtad Comercial y de Defensa al Consumidor.

La ausencia de personal profesional y administrativo asignados a esta tarea, genera una evidente concentración de causas en un solo agente, situación que limita el control por oposición.

Asimismo, se han detectado deficiencias en la implementación del SISEJ que genera inconvenientes al determinar el universo de causas relacionadas con la materia auditada. No obstante ello, y sin dejar de resaltar la necesidad de perfeccionar la aplicación del sistema y la capacitación de los agentes para su óptimo uso, este Organismo de Control entiende que el período evaluado responde a su etapa inicial y que al afianzarse su uso lo observado tenderá a modificarse paulatinamente.

Finalmente, también debe advertirse que durante el ejercicio 2005 la Procuración General comenzó a gestionar la ejecución de las multas, situación que deberá ser corroborada por esta AGCBA en un futuro seguimiento de las recomendaciones realizadas en el presente proyecto de auditoría.

ANEXO I

MARCO NORMATIVO

<u>DEFENSA DEL CONSUMIDOR</u> PROCURACION GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES			
CONSTITUCION DE LA CABA			
BOCBA Nº 47 10/10/96	TIT. SEGUNDO - POLÍT. ESP. CAPÍT. 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 UNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PROMUEVE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUERDO A LO QUE REGLAMENTE LA LEY.
	TIT. CUARTO-PODER EJECUTIVO CAPITULO TERCERO- ATRIBUCIONES Y DEBERES	ARTÍCULO 104.- INC.13	APLICA LAS MEDIDAS QUE GARANTIZAN LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES CONSAGRADOS EN LA CONSTITUCIÓN NACIONAL, EN LA PRESENTE CONSTITUCIÓN Y EN LAS LEYES.

LEYES NACIONALES					
Nº DE BOCBA	FECHA BOCBA	FECHA SANCIÓN	TIPO	NUMERO	TITULO
--	11/05/83	05/05/83	LEY	22802	LEY DE LEALTAD COMERCIAL
--	15/10/93	22/09/93	LEY	24240	NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES. AUTORIDAD DE APLICACIÓN. PROCEDIMIENTO Y SANCIONES. DISPOSICIONES FINALES.
28260	31/10/95	27/09/95	LEY	24568	SUSTITÚYESE EL ARTÍCULO 31 DE LA LEY Nº 24.240.
28555	02/01/97	28/11/96	LEY	24754	ESTABLÉCESE QUE LAS EMPRESAS O ENTIDADES QUE PRESTEN DICHOS SERVICIOS DEBERÁN CUBRIR, COMO MÍNIMO, DETERMINADAS "PRESTACIONES OBLIGATORIAS " DISPUESTAS POR LAS OBRAS SOCIALES.
28617	02/04/97	05/03/97	LEY	24787	OFERTA DE BIENES Y SERVICIOS POR SISTEMA DE COMPRAS TELEFÓNICAS, POR CATÁLOGOS O POR CORREOS. INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O DEL CONTRATO POR EL PROVEEDOR. EMPRESAS PRESTATARIAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. FACTURACIÓN Y DEUDAS PENDIENTES. MODIFICACIÓN DE LA LEY Nº 24.240.
28948	30/07/98	01/07/98	LEY	24999	MODIFÍCANSE LOS ARTÍCULOS 11, 13 Y 14 DEL CAPÍTULO IV Y 40 DEL CAPÍTULO X DE LA LEY 24.240.
29063	14/01/99	07/12/98	LEY	25065	ESTABLÉCENSE NORMAS QUE REGULAN DIVERSOS ASPECTOS VINCULADOS CON EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO. RELACIONES ENTRE EL EMISOR Y TITULAR O USUARIO Y ENTRE EL EMISOR Y PROVEEDOR DISPOSICIONES COMUNES.

LEYES DE LA CABA					
Nº DE BOCBA	FECHA BOCBA	FECHA SANCIÓN	TIPO	NUMERO	TITULO
1432	02/05/02	04/04/02	LEY	757	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO
1850	05/01/04	27/11/03	LEY	1207	ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD, PARA LOS SUPERMERCADOS, HIPERMERCADOS Y AUTOSERVICIOS, DE EXHIBIR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS DE MANERA CLARA Y LEGIBLE.
2071	19/11/04	14/10/94	LEY	1493	CREA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS AL CONSUMIDOR - SIPCO.-
ORDENANZAS					
Nº DE BOCBA	FECHA BOCBA	FECHA SANCIÓN	TIPO	NUMERO	TITULO
105	02/01/97	11/07/96	ORD.	50593	TODO COMERCIO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES DEBERÁ EXHIBIR UN CARTEL CON LA INSCRIPCIÓN "DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE LA M.C.B.A."
105	02/01/97	21/11/96	ORD.	51115	MODIFICA PARCIALMENTE LA ORDENANZA Nº 50.593-96, ESTABLECE QUE TODO COMERCIO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES DEBE EXHIBIR EN LUGAR VISIBLE UN CARTEL CON LA INSCRIPCIÓN "DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES"

DECRETOS					
Nº DE BOCBA	FECHA BOCBA	FECHA SANCIÓN	TIPO	NUMERO	TITULO
2070	18/11/04	09/11/04	DECRETO	2055	MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS
1834	09/12/03	04/12/03	DECRETO	2365	OTÓRGASE UN SUBSIDIO A LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES INSCRIPTAS EN EL REGISTRO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES - OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS -ASOCIACIÓN DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA ARGENTINA - A.DE.C.U.A.
RESOLUCIONES					
Nº DE BOCBA	FECHA BOCBA	FECHA SANCIÓN	TIPO	NUMERO	TITULO
--	07/01/99	30/12/98	RESOLUCION	906	ADÓPTANSE MEDIDAS EN RELACIÓN A LOS CONTRATOS ESCRITOS DE CONSUMO; LOS TEXTOS INCLUIDOS EN DOCUMENTOS QUE EXTIENDAN LOS PROVEEDORES, POR LOS QUE SE GENERAN DERECHOS Y OBLIGACIONES PARA LAS PARTES Y/O TERCEROS, EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY 24.240, Y LAS INFORMACIONES QUE BRINDEN POR ESCRITO LOS PROVEEDORES A LOS CONSUMIDORES.
2100	03/01/05	18/12/04	RESOLUCION CONJUNTA	40/04-SPRRS Y 298/04-SAGPA	MODIFICACIÓN. REGLAMÉNTANSE LOS REQUISITOS PARA EL EMPLEO DE LA INFORMACIÓN NUTRICIONAL COMPLEMENTARIA EN LOS RÓTULOS DE LOS ALIMENTOS ACONDICIONADOS PARA OFRECERLOS AL CONSUMIDOR.