

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Código del Proyecto: 4.05.22

Nombre del Proyecto: Auditoría de Gestión –
Programa 6504 – Lealtad Comercial Ley 22.802 -
Dirección General de Defensa y Protección al
Consumidor

Período Bajo Examen: Año 2004

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

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

PRESIDENTE:

LIC. MATÍAS BARROETAVEÑA

AUDITORES GENERALES:

DRA. ALICIA M. J. BOERO

DR. VICENTE MARIO BRUSCA

DR. RUBÉN A. CAMPOS

DR. NICOLAS CORRADINI

DR. JOSE LUIS GIUSTI

LIC. JOSEFA A. PRADA

CODIGO DEL PROYECTO: 4 - 05 - 22

**NOMBRE DEL PROYECTO: Gestión del Programa 6504 – Lealtad Comercial
Ley 22.802 - Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.**

DURACION DEL PROYECTO:

PERIODO BAJO EXAMEN: Ejercicio 2004

EQUIPO DESIGNADO:

Coordinador:	Dr. José Luis Llorca
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 de Lealtad Comercial con relación al Servicio Público N° 6504, durante el ejercicio 2004.

JURISDICCión: 65	
SECRETARIA DE PRODUCCIÓN TURISMO Y DESARROLLO SUSTENTABLE	
PROGRAMA: 6504 – Lealtad Comercial – Ley 22.802	
	Crédito del programa
Sancionado	743.919
Vigente	598.468
Devengado	591.092

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, noviembre de 2006			
Destinatario	Señor: Vicepresidente 1º de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Dip. Santiago M. de Estrada			
Código del Proyecto	4.05.22			
Denominación del Proyecto	Lealtad Comercial Ley 22.802 y 19511			
Período examinado	Año 2004			
Programas auditados	6504 – Lealtad Comercial - Ley 22802 y 19511			
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 de Lealtad Comercial			
Presupuesto (expresado en pesos)	Programa	Presupuesto Vigente	Devengado	Porcentaje de ejecución
	6504	598.468	591.092	98,77%
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 de Lealtad Comercial sobre las acciones desarrolladas durante el ejercicio 2004.			
Período de desarrollo de tareas de auditoría	01/03/06 al 31/05/06			
Limitaciones al alcance	El alcance previsto para el presente trabajo de auditoría se ha visto limitado por las deficiencias en la información volcada a las bases de datos, que impidió evaluar integralmente diversos aspectos tales como: • La cuantificación y análisis del total de casos pendientes de resolución en el área jurídica; • El cálculo de los tiempos incurridos en las tramitaciones jurídicas; • El análisis de reincidencias de infractores; • La verificación de los criterios utilizados para la determinación de las multas aplicadas en razón de similares causales de infracción;			

	• El seguimiento de la efectivización de los montos de las multas impuestas.
Aclaraciones previas	La responsabilidad primaria de la Dirección hace referencia a los siguientes aspectos: ➤ Realizar tareas de prevención, vigilancia y control respecto del cumplimiento de la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, así como de las normas sobre seguridad y publicidad de productos y servicios contenidas en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor; ➤ Implementar, junto con la Dirección de Defensa del Consumidor, políticas de difusión de la legislación vigente; ➤ Realizar estudios y análisis sobre la problemática de la comercialización, promoción y publicidad de productos y servicios, asistiendo a la Dirección General en la aplicación de las políticas de consumo. La Descripción del Servicio Público indica que la Dirección de Lealtad Comercial es el organismo de aplicación de las Leyes 22.802 (Lealtad Comercial) y 19.511 (Sistema Métrico Legal Argentino) y el programa está orientado a verificar su cumplimiento; abarcando aspectos de rotulado de bienes que se comercializan; la publicidad y la promoción de productos mediante el ofrecimiento de premios; el cumplimiento de normas de seguridad de productos eléctricos y juguetes; el correcto rotulado e instrucciones de limpieza en textiles; el control de productos pre-medidos comercializados en unidades de masa, con contenido nominal desigual; la exhibición de los precios de los productos o grupos de productos, con la denominación monetaria “pesos”. Por su parte, la 19.511, corresponde a aspectos de Metrología Legal, cuyo objeto es que todos los instrumentos de medición utilizados en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires funcionen en forma adecuada.
Observaciones principales	Las principales observaciones están relacionadas con : - o Insuficiencia de recursos humanos profesionales y de adecuado espacio físico, equipamiento informático y movilidad para la actividad de contralor. - o Carencia de un sistema de información gerencial o de dirección, derivado de un inadecuado aprovechamiento y/o desarrollo del sistema informático. - o Deficiente definición de metas físicas. - o Acumulación progresiva de casos para su tramitación en el sector jurídico, que superan su capacidad

	operativa. - o Inadecuados controles sobre la actividad de los inspectores. - o No se ha establecido una metodología común para la determinación de las multas a ser aplicadas a las empresas infractoras. - o Falta de seguimiento de los casos de infracción detectados. - o Falta de documentación relacionada a la labor de análisis de reincidencia - o No se verifica que sea realizado el seguimiento de la gestión de cobranzas de multas impuestas.
Conclusiones	La escasez de recursos informáticos y la subutilización de los disponibles no permiten contar con adecuadas herramienta de gestión ni con información confiable, imposibilitando además, realizar una labor sistemática de seguimiento de actuaciones, denuncias e infractores, para realizar, entre otros, los análisis de reincidencia y/o para disponer acciones de oficio en tiempo y forma; además de dificultar la actividad de control externo. La carencia 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. La capacidad operativa del área jurídica ampliamente superada debido a la acumulación progresiva de expedientes para su tratamiento, situación que dilata los tiempos de resolución y va en desmedro de un adecuado ambiente de control. El hecho de no disponer de 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 situaciones detectadas o reiteraciones de faltas.
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 expuestas, el accionar de la DLC se ve limitado para desarrollarse dentro de parámetros adecuados de economía, eficiencia y eficacia.

INFORME FINAL DE AUDITORIA PROYECTO N° 4.05.22

DESTINATARIO

**Señor
Vicepresidente 1° de la Legislatura de la
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dip. Santiago Manuel 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, del Ministerio de Producción, con el objeto que se detalla en el apartado siguiente.

I. OBJETO DE LA AUDITORÍA

Operaciones tendientes a garantizar el cumplimiento por parte de las empresas, de las Leyes N° 22.802 y 19.511 respecto de bienes que se comercializan en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, a cargo de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor - Dirección de Lealtad Comercial - Programa 6504 – Lealtad Comercial – Ley 22.802; ejercicio 2004.

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 abril de 2006.

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 y la Dirección de Lealtad Comercial.

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 procedimientos e inspecciones realizadas por la Dirección, y por medio de cuestionarios diseñados al efecto.

III. LIMITACIONES AL ALCANCE

La información sobre la actividad, para el periodo auditado, no se encontraba debidamente sistematizada, no resultando confiables los datos incorporados a sus bases.

Asimismo, tampoco se contó con información sistematizada sobre el estado de tramitación del proceso jurídico de los expedientes generados a partir de las infracciones determinadas.

Por estas causas no resultó posible realizar un adecuado análisis sobre diversos aspectos considerados relevantes para evaluar integralmente la gestión; entre los que pueden citarse los siguientes:

- La cuantificación y análisis del total de casos pendientes de resolución en el área jurídica;
- El cálculo de los tiempos incurridos en las tramitaciones jurídicas;
- El análisis de reincidencias de infractores;
- La verificación de los criterios utilizados para la determinación de las multas aplicadas en razón de similares causales de infracción;
- El seguimiento de la efectivización de los montos de las multas impuestas.

Por su parte, se ha recibido información de la DLC referente a la composición de personal general, inspectivo y profesional; así como diversa información operativa que no resulta confiable, ya que presenta diferencias entre las sucesivas solicitudes y pedidos de aclaraciones que se han cursado y que no pudo ser corroborada debidamente con registros o sistemas.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACION

1) Generalidades

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, creada por Dto. N° 1.361 - GCBA - 2000, se encuentra bajo la órbita de la Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable; actualmente, Subsecretaría de Producción del Ministerio de Producción S/Dto. 350/2006.

La Dirección de Lealtad Comercial depende directamente de la Dirección General.

Sus responsabilidades primarias son las siguientes:

- Realizar tareas de prevención, vigilancia y control respecto del cumplimiento de la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, así como de las normas sobre seguridad y publicidad de productos y servicios contenidas en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor;
- Implementar, junto con la Dirección de Defensa del Consumidor, políticas de difusión de la legislación vigente;
- Realizar estudios y análisis sobre la problemática de la comercialización, promoción y publicidad de productos y servicios,

asistiendo a la Dirección General en la aplicación de las políticas de consumo.

2) Descripción del Servicio Público Primario

La Dirección de Lealtad Comercial es el organismo de aplicación de las Leyes 22.802 (Lealtad Comercial) y 19.511 (Sistema Métrico Legal Argentino) El programa está orientado a verificar su cumplimiento.

La ley 22802 abarca aspectos de rotulado de todo tipo de bienes que se comercializan en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires; la publicidad y la promoción de productos mediante el ofrecimiento de premios; el cumplimiento de normas de seguridad por parte de los productos que así lo exigen: (productos eléctricos y juguetes); el correcto rotulado e instrucciones de limpieza en productos textiles; el control de productos pre-medidos comercializados en unidades de masa, con contenido nominal desigual; la exhibición de los precios de los productos o grupos de productos, con la denominación monetaria “pesos”.

Por su parte, la 19.511, corresponde a los aspectos de Metrología Legal, cuyo objeto es que todos los instrumentos de medición utilizados en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires funcionen en forma adecuada.

La demanda de este servicio público está compuesta por los potenciales consumidores que se ven afectados por violaciones a la ley, y comerciantes y empresas que cumplen y denuncian a otras por el incumplimiento respecto de las normas de lealtad comercial y de metrología legal.

También las autoridades de la Dirección de Lealtad Comercial tienen la facultad de actuar de oficio, en forma preventiva o por detección de faltas a alguna de las normas que la tienen como órgano de contralor.

El Programa tiende a ofrecer una solución a los consumidores frente a prácticas violatorias por parte de comerciantes que contravengan la normativa para lograr ventajas competitivas desleales en beneficio propio, y a costa de los usuarios de bienes y servicios, que por distintas causas se ven afectados.

El impacto esperado, es tender a la regularización de las prácticas comerciales sobre lealtad comercial y metrología legal.

En este Programa, la diferencia entre la necesidad total y la revelada atiende, específicamente, a que la primera involucra a todas las empresas proveedores de bienes y servicios; siendo todos ellos potenciales infractores o receptores de denuncias por otras empresas o consumidores, pero no todos tienen inconvenientes. Pero deberíamos considerar que no todas las empresas son pasibles de ser visitadas por la falta de personal inspectivo.

La cobertura se propone sea en forma preventiva hacia los consumidores, para lo cual se elaboran actividades de difusión, para que ellos mismos tengan las herramientas para alertar y alertarse de posibles actitudes desleales; y en una segunda instancia a las empresas y comercios, tendiendo en el largo plazo a lograr una mejora sustancial en la calidad de las interacciones comerciales.

3) Estructura

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor y por ende, la de Lealtad Comercial, disponen 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 conformación de la estructura de la Dirección de Lealtad Comercial vigente a la fecha del presente análisis se expone en Anexo III.

La planta de personal de la Dirección de Lealtad Comercial en el año 2004 se encontraba integrada por un total de 46 agentes.

De ese total, 35 agentes desempeñaban actividad inspectiva; de los cuales 7 lo hacían para cuestiones de Lealtad Comercial y 28 para el área de Pesas y Medidas.

El plantel de abogados era de 6 agentes, siendo el resto administrativos y jerárquicos.

Durante el año 2005 fueron incorporadas 32 personas, llegando a un total de 78 agentes. Estas incorporaciones fueron para reforzar el sector de contralor comercial.

4) Presupuesto

Para el Programa 6504 – Lealtad Comercial - Ley 22802, la información que surge de la Cuenta de Inversión 2004, relacionada al Presupuesto y su ejecución, para cada una de sus actividades, y su comparativo con igual información del año 2005, es la siguiente:

Ejecución Financiera Anual 2004	Original	Vigente	Devengado	Devengado 2005
Apoyo Administrativo y Técnico	312.146	268.558	264.949	206.281
Capacitación	6.866	5.558	5.505	1.200
Conducción	39.873	34.921	31.974	114.089
Control Inteligente de Infracciones	129.173	96.045	95.972	383.545
Inspección	231.386	173.561	173.509	447.245
Sanciones en Proceso	12.626	10.566	10.001	29.289*
Denuncias	11.846	9.259	9.180	18.441
TOTAL	743.919	598.468	591.092	1.200.090

* Corresponde a la actividad de Asesoramiento

Ejecución Física Anual 2004	Unidad de medida	Sanción	Vigente	Realizado	Realizado 2005
Necesidad Real: Empresas a Verificar	Verificación	10.228	10.228	17.489	
Producto Acabado: Empresas Verificadas	Verificación	10.228	10.228	17.489	14.749

Ejecución Financiera Anual por Inciso (Devengado)

Conceptos	2004	2005
Gastos en Personal	422.232	977.825
Bienes de Consumo	3.053	1.253
Servicios no Personales	161.728	220.194
Bienes de Uso	4.077	818
TOTAL	591.092	1.200.090

Puede observarse que las partidas relacionadas a las actividades de contralor y a las de apoyo y técnicas presentan una importante sub-ejecución, las que evidentemente resintieron las posibilidades de evolución de las tareas propias de la DLC.

La mayor actividad desarrollada en 2005, relacionada a la mayor actividad de contralor derivada de las contrataciones de personal a esos efectos, puede observarse en los valores ejecutados.

Respecto a la ejecución física, debe mencionarse que la cuantificación del producto del programa (17489 verificaciones) no se corresponde con la definición del mismo (Empresas Verificadas), dado que las primeras se refieren a acciones de verificación, involucrando las propias de lealtad comercial y las que se realizan para pesas y medidas, pudiendo realizarse varias verificaciones por cada empresa controlada. En este sentido, puede verse que la ejecución física informada para 2005 resulta inferior a la de 2004, no obstante la mayor actividad de contralor mencionada.

5) Descripción de las actividades

Ingreso de actuaciones:

a) Denuncias: las denuncias que ingresan por mesa de entradas de la Dirección General pasan al departamento administrativo, desde donde son asignadas a los abogados en forma inmediata y equitativa, teniendo en cuenta los expedientes y actuaciones que tiene en trámite cada profesional.

De requerir éstas una inspección para la prosecución de su trámite, los abogados formulan un requerimiento de inspección por escrito, el cual es remitido al departamento de contralor a sus efectos.

b) Denuncias telefónicas: Estas denuncias son tomadas por el personal administrativo de la DLC, los que, ante alguna dificultad que amerite alguna explicación o información específica, las derivan a alguno de los abogados.

Todas las denuncias son volcadas en el "libro de denuncias y actuaciones iniciadas de oficio". Si la denuncia requiere de una inspección para verificar la infracción, se confecciona una "minuta" que lleva el mismo número de la denuncia. En dicha minuta se consigna la fecha, el local o actividad denunciada y el hecho objeto de la denuncia. La minuta es entregada al Coordinador del área de inspecciones agregándose a un bibliorato habilitado al efecto. Todo este trámite es llevado a cabo por el departamento administrativo, requiriéndose la intervención de un abogado del área cuando la complejidad del caso lo justifique, lo cual dependerá de la naturaleza propia del hecho

denunciado, es decir, si el mismo puede o no ser probado o acreditado por otro medio que una inspección.

c) De oficio. Las actuaciones de oficio son iniciadas ante la presunta comisión de infracciones a la Ley de Lealtad Comercial por hechos públicos y notorios, o bien motivadas por las denuncias que se presenten ante la Dirección de Defensa del Consumidor. Dichas actuaciones son iniciadas por el área jurídica de la Dirección previa aprobación de la Dirección General a través del Coordinador respectivo.

Acciones de contralor

a) Publicidad: Diariamente, dos abogados examinan las publicidades contenidas en los diarios de la ciudad que se reciban en la Dirección. Esta labor se registra en un libro, detallando todas las publicidades examinadas, y cuales han dado origen a alguna actuación, consignándose su número y tipo de infracción.

b) Inspecciones: las inspecciones de oficio se realizan por cobertura geográfica en las zonas de mayor concentración comercial y por operativos puntuales en establecimientos y equipamientos comerciales de alta concentración de consumidores y altos volúmenes de venta.

El departamento de contralor es el encargado de la asignación del recurso humano destinado a las inspecciones.

Estas son coordinadas desde la Dirección General a través de un Coordinador, que por escrito o vía informática remite instrucciones al jefe del departamento contralor, conforme prioridades generales y estacionales, procedimiento que determina los rubros y las zonas geográficas a fiscalizar.

Los recorridos efectuados por los inspectores son asentados en una planilla de recorridos y novedades que son archivadas en la DLC. Dichas planillas son completadas en forma diaria y deben estar suscriptas por los inspectores que hayan intervenido en las diligencias de las que dan cuenta.

Por su parte, las actas labradas son remitidas a la Dirección de Lealtad Comercial, donde se sustancia el sumario correspondiente en aplicación de lo estatuido por la ley 757.

Confección y manejo de Actas

Las actas de inspección se labran por triplicado en un formulario preimpreso que contempla las tres posibilidades de actuación: infracción, constatación y requerimiento. Estos formularios son numerados y firmados para su validación por el Director de Lealtad Comercial, y registrados en un libro habilitado al efecto, en el que constará a qué inspector ha sido entregado cada uno de ellos, como así también si ha sido devuelto debidamente diligenciado y la fecha correspondiente.

El departamento administrativo recepciona las actas; y si alguna requiere la verificación de una presunta infracción, solicita su caratulación como expediente a Mesa General de Entradas, y es asignada a un abogado a los efectos de que prosiga con el procedimiento previsto por la Ley 757.

Una copia de cada acta labrada queda archivada en el departamento administrativo.

Trámite de expedientes

Los expedientes tramitan conforme el procedimiento establecido por la Ley 757, estando la firma a cargo del Director de Lealtad Comercial, salvo en los supuestos de resoluciones que competan al Director General.

Mensualmente, el Coordinador del área jurídica realiza reuniones con los profesionales del sector a los efectos de determinar y unificar criterios en la resolución y trámite de los expedientes.

El departamento administrativo asigna los expedientes a los abogados en forma manual, y de manera equitativa en cuanto a su cantidad. Lleva un listado de todas las actuaciones que tramita cada abogado de la Dirección. Mensualmente cada profesional hace una revisión del trámite de todas sus actuaciones con el Coordinador del área.

Previo a la firma del Director de Lealtad Comercial o del Director General, todo el despacho de la Dirección debe ser visado por el Coordinador del área, a quien compete determinar si su forma y contenido se ajustan a los requerimientos legales.

La determinación de la multa se realiza de acuerdo con las pautas previstas por el artículo 16 de la Ley 757 y teniendo en consideración los montos impuestos con anterioridad en casos similares.

En las actuaciones relativas a publicidad, cuando se traten de publicidades en presunta infracción, que correspondan a una misma campaña, que se repitan en el transcurso de una misma semana o que, tratándose de publicidades de productos o servicios diferentes correspondan a una misma empresa y se verifique una misma presunta infracción, se formará una sola actuación con todas las publicidades correspondientes a la empresa de que se trate, que hayan sido publicadas en esa misma semana.

Pesas y Medidas

Tiene como misión cumplir con la norma fundamental que dispone la aprobación de modelos y la vigilancia de uso de todos los instrumentos de medición que se utilizan en la industria y el comercio en un todo de acuerdo con la Ley N° 19511, que establece:

- a) que la ley será aplicada por el P.E.N.
- b) que los organismos que integraran el servicio nacional de aplicación serán fijados por el P.E.N. quien delimitara sus funciones.
- c) la destrucción de los elementos comisados
- d) las funciones de los servicios locales de aplicación
- e) cómo y quiénes ejercerán el contraste periódico y vigilancia de uso de instrumentos de medición.

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, ejerce el Poder de Policía sobre las Pesas y Medidas y tiene organizado su servicio de aplicación conforme a la Ley 19511 y su reglamentación.

De acuerdo a lo mencionado precedentemente, este Departamento Pesas y Medidas, como Servicio Local de Aplicación, tiene como función lo dictaminado por el Art. 29 de la Ley 19511, donde se indican las siguientes funciones:

- a) Ejercer en su jurisdicción el contraste periódico de los instrumentos de medición y la vigilancia del cumplimiento de esta ley, en tanto cuanto no este reservado al servicio nacional;
- b) Conservar los patrones que tengan asignados y someterlos al contraste periódico;
- c) Llevar el registro detallado de los instrumentos de medición sujetos a su jurisdicción, así como a sus tenedores o usuarios responsables;
- d) Percibir las tasas que correspondan a los servicios que presten;

En resumen, este Departamento Pesas y Medidas cuenta con una dotación de inspectores que diariamente inspeccionan comercios e industrias verificando la tenencia y uso de instrumentos de medición; controlando el buen estado de conservación y funcionamiento de los mismos; empadronando en el Libro de Registro de Inspecciones los instrumentos sujetos a control para el posterior cumplimiento del contraste anual, procedimiento por el cual el G.C.B.A. percibe las tasas correspondientes de acuerdo a la Ley Fiscal; labrando las actas de Comprobación correspondientes en caso de contravenciones a la Ley Nacional.

Por lo expuesto, los agentes desarrollan tareas tanto en la vía pública, como de atención al público en sede, siempre con la responsabilidad del poder de policía, ya que la documentación que se extiende reviste carácter de certificación de cumplimiento de la Ley Nacional.

6) Sistemas de información

En el periodo bajo análisis se llevaban una serie de archivos informáticos de desarrollo propio, en los que se intentó cargar toda la información que generaba la actividad. Las limitaciones de equipamiento y personal capacitado en estos temas no permitieron su total desarrollo, de modo que la información que surge de estos archivos observa grandes limitaciones.

En la actualidad, para la administración del programa de Lealtad Comercial, la **DGLC** remite al área de sistemas el grueso de la documentación de las causas tramitadas, para la carga de los datos de la actividad.

Se llevan los siguientes registros informáticos:

- Proyectos de Disposiciones elevados a la Dirección General
- Proyectos de Disposiciones remitidos a Procuración General
- Registro de infractores.
- Recursos de apelación concedidos
- Multas abonadas en forma voluntaria
- Certificados de deuda emitidos por el no pago de multa
- Expedientes y actuaciones observadas (se trata de aquellas actuaciones cuyo despacho debe ser corregido por errores formales o de fondo)

7) 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 4), indicaba como producto acabado "Empresas Verificadas" consignando una cantidad proyectada de 10228 y un ejecutado o realizado de 17489.

Como fuera mencionado, el número indicado no se corresponde con las Empresas Verificadas sino con las actuaciones realizadas por el cuerpo de inspectores, tanto en cuestiones de lealtad comercial propiamente dicha como de controles de pesas y medidas.

Asimismo, respecto a la Necesidad Real, debe indicarse que las Empresas a Verificar resultan ser todas las empresas proveedoras de bienes y servicios de la Ciudad de Buenos Aires, y no las proyectadas para ser verificadas en el periodo, no obstante mencionar que resultaría imposible que el personal inspectivo disponible pudiera abarcar ese universo.

Por su parte, la Dirección informa a través los Informes Trimestrales de Seguimiento de Gestión, la producción real y la proyectada, indicando más variables de actividad que resultan más descriptivas de las actividades que se realizan.

CUMPLIMIENTO DE METAS FÍSICAS - 2004

VARIABLE	DESCRIPC	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	ANUAL
EMPRESAS A VERIFICAR	Proyectadas	2308	2560	2640	2720	10228
	Producidas	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
EMPRESAS VERIFICADAS	Proyectadas	2308	2560	2640	2720	10228
	Producidas	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
INFRACCIONES DETECTADAS	Proyectadas	480	600	600	720	2400
	Producidas	0	704	1019	826	2549
INSPECCIONES REALIZADAS	Proyectadas	2308	2560	2640	2720	10228
	Producidas	0	4935	4244	4042	13221
ACTUACIONES POR PRESUNTA INFRACCIÓN	Proyectadas	305	381	381	457	1524
	Producidas	0	425	581	702	1708
ASESORAMIENTOS	Proyectadas	98	123	123	147	491
	Producidas	0	1103	926	1185	3214

Independientemente del análisis que pueda realizarse sobre las cantidades indicadas, debe mencionarse que las variables que se mencionan no se corresponden con las mismas; es decir, la información numérica no corresponde a la actividad indicada, y no han podido ser debidamente comprobadas en virtud de las falencias informativas mencionadas antes.

Asimismo, debe mencionarse que, no obstante las consultas realizadas sobre estos temas, no pudo establecerse claramente el origen de la información ni la documentación que la respalde, dado lo cual, no corresponde realizar análisis alguno sobre lo proyectado y lo producido en el periodo.

Expedientes asignados al cuerpo de abogados

2002	2003	2004	2005	Totales
421	464	528	1714	3125

Estado de resolución de expedientes

Estado/Año	2004	2005	Var. %
Asignados	528	1714	224.6
Disposiciones	372	579	55.6
Monto multas aplicadas	1.700.850	1.113.780	-34.5
Monto Promedio	4.572	1924	-57.9
Pago voluntario	69	93	34.8
Monto pago voluntario	431.665	139.245	-67.7
Prom. Pago voluntario	6.256	1.497	-76.1
Sobreseimientos	101	64	-36.6
Apelados	76	28	-63.2

Puede observarse el importante crecimiento que se produce en la cantidad de expedientes asignados al cuerpo de abogados, que se origina en la mayor actividad desarrollada a partir de la incorporación de agentes de contralor. Por su parte, la cantidad de disposiciones emitidas, si bien crece, no acompaña el crecimiento en las asignaciones, ya que el equipo de abogados sigue siendo el mismo.

Esto va generando una acumulación progresiva de causas pendientes de resolución.

Respecto al monto de multas dispuestas, se observa una disminución en los montos totales, que no se corresponde con el incremento en la cantidad de disposiciones. De igual manera, el promedio de montos de multa también se reduce significativamente.

Por último, se observa una reducción en la cantidad de sobreseimientos y apelaciones.

V. OBSERVACIONES

1) Carencia de una estructura orgánica aprobada formalmente que defina responsabilidades funcionales.

Esta situación afecta el ambiente de control interno.

2) Insuficiencia de recursos humanos profesionales y no profesionales

La dotación de agentes de la Dirección en 2004 no resultaba suficiente para cubrir el volumen de actividad del programa.

Posteriormente, si bien se produjeron incorporaciones que más que duplicaron la planta, éstas se volcaron a reforzar la planta de contralor comercial; no así la de abogados y administrativos.

3) Inadecuado espacio físico e insuficiente equipamiento informático, de comunicaciones, de oficina y movilidad para inspectores, para afrontar el desarrollo de las actividades.

El espacio físico disponible y el mobiliario se encuentran colapsado debido a la creciente actividad desarrollada, y al cúmulo de actuaciones que éstas originan. El inmueble de la Dirección General no brinda la posibilidad de adaptaciones.

Esta deficiencia genera dificultades para un desarrollo adecuado de la actividad propia, produciendo inconvenientes en el manejo y 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.

Los agentes de contralor no cuentan con medios de movilidad adecuados para la realización de operativos de inspección y para el transporte de aparatos de medición destinados a los controles de metrología legal.

Respecto a las comunicaciones, no es suficiente la cantidad de handys para inspectores y de líneas telefónicas en el Departamento de Fiscalización

4) Carencia de un sistema de información gerencial o de dirección, derivado de la escasez de equipos disponibles y a la falta de 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 adecuado.

Esta situación provoca que no resulte posible realizar controles utilizando esta herramienta, y por ende, tampoco pueda generarse información de gestión que sea útil para realizar el seguimiento del estado de las actuaciones y de sus resultados.

Entre otros posibles aspectos de análisis de gestión, no se verifica la existencia de listados que permitan evaluar acabadamente aspectos tales como:

- a. Detalle y agrupamiento de actuaciones involucrando similares causas y/o empresas.
- b. Estadísticas de tiempos promedio insumidos en cada actuación.
- c. Estado actualizado de las tramitaciones en el área jurídica.

5) Deficiente definición de metas físicas del programa y carencia de documentación de respaldo de las cantidades informadas tanto en cuenta de inversión como en informes de gestión trimestrales.

Tal como fuera mencionado en el punto 6) del informe, las metas operativas definidas para el programa no resultan adecuadas y carecen de sustento documental.

6) Acumulación progresiva de actuaciones en el sector jurídico que superan la capacidad de trabajo del cuerpo de abogados. El volumen de actividad inspectiva desarrollada observa un crecimiento progresivo que genera una acumulación progresiva de actuaciones en el sector jurídico.

Esta acumulación se produce, principalmente, por el mayor volumen de trabajo desarrollado a partir de la incorporación de inspectores, que derivan las causas a este sector, superan su capacidad operativa. Esta situación origina significativas demoras en su procesamiento y, consecuentemente, no permite realizar un adecuado seguimiento y control de su tramitación.

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 3.000 expedientes que se estarían tramitando en este sector; a razón de 500 por cada abogado.

7) No resultan adecuados los controles que se realizan sobre la actividad desarrollada por los inspectores.

El Departamento de Contralor no dispone controles posteriores sobre lo verificado por los inspectores.

Al respecto, debe mencionarse que la Dirección expresó sobre este particular que tienen previsto establecer mecanismos de contraverificación y control ciudadano, realizados al azar, y visitas de agentes de la Dirección a locales inspeccionados, con formularios a efectos de receptar comentarios de quienes han sido inspeccionados.

8) Insuficiente tratamiento de las denuncias ingresadas en forma personal o telefónica.

No se ha podido verificar que las denuncias ingresadas a la Dirección hayan generado acción alguna a fin de atender las cuestiones denunciadas.

Esto se produce dado que la metodología de registro de denuncias no relaciona éstas con la labor de inspección y/o las actuaciones iniciadas por los inspectores. Habiendo sido consultada la Dirección al respecto, no pudo

indicar qué acciones fueron generadas a partir de estas denuncias, a excepción de contados casos sobre el total.

9) No se ha establecido un criterio metodológico para la determinación de los montos de las multas a ser aplicadas a los infractores a la ley de lealtad comercial

Para la graduación de sanciones, la normativa establece pautas o parámetros conceptuales 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.

Dado que, tal como puede apreciarse que tales conceptos no resultan determinantes o suficientes para realizar una cuantificación de la sanción a aplicar, 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.

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

La DLC no tiene asignado un responsable a cargo del seguimiento general, tanto de las causas 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 la ley.

11) No se verificó la existencia de documentación relacionada a la labor de análisis de reincidencia en causales de infracción a la ley de lealtad comercial.

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 DLC 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 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.

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

Sobre este particular, solo se han recibido listados de multas aplicadas por la DLC, 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 sobre los infractores.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Procurar que se disponga de una estructura orgánica formal, de modo tal de permitir la definición de responsabilidades funcionales que actualmente afecta el ambiente de control interno.
- 2) Arbitrar los medios necesarios para incorporar los recursos humanos profesionales y no profesionales necesarios para el desarrollo de las actividades propias de la DLC.
- 3) Continuar con las gestiones tendientes a procurar un espacio físico acorde al volumen de actividad, así como del equipamiento necesario a los fines del desarrollo de las actividades.
- 4) Establecer un sistema de información estadística gerencial que brinde adecuada información y herramientas de administración y control a los niveles de dirección.
- 5) Rever la definición de metas operativas y proceder a sistematizar y documentar adecuadamente la actividad desarrollada en el programa.
- 6) Procurar la obtención de los recursos necesarios para el sector jurídico de modo tal de revertir las demoras que se verifican en el procesamiento de denuncias y la imposibilidad realizar un adecuado seguimiento y control de las mismas, dada la acumulación progresiva de actuaciones.
- 7) Implementar controles de contraverificación sobre la actividad desarrollada por los inspectores.
- 8) Establecer un mecanismo adecuado de verificación para atender las denuncias recibidas tanto personal como telefónicamente.
- 9) 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 subjetividad o discrecionalidad.
- 10) Procurar los medios y adaptaciones de sistemas necesarios para que sea realizada una labor sistemática de seguimiento permanente de los casos de infracciones determinadas.
- 11) Arbitrar los medios necesarios para desarrollar una labor sistemática de análisis y seguimiento de casos de reincidencia en causales de infracciones por empresas, procurando que los criterios aplicados quede debidamente documentado.
- 12) Procurar los mecanismos para realizar un seguimiento de la gestión de cobros de multas por infracciones.

VII. CONCLUSIONES

La situación descripta más arriba, entre lo que se destaca:

La escasez de recursos informáticos y la subutilización de los disponibles no permiten contar con adecuadas herramienta de gestión ni con información confiable, imposibilitando además, realizar una labor sistemática de seguimiento de actuaciones, denuncias e infractores, para realizar, entre otros, los análisis de reincidencia y/o para disponer acciones de oficio en tiempo y forma; además de dificultar la actividad de control externo.

La carencia 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.

La capacidad operativa del área jurídica ampliamente superada debido a la acumulación progresiva de expedientes para su tratamiento, situación que dilata los tiempos de resolución y va en desmedro de un adecuado ambiente de control.

El hecho de no disponer de 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 situaciones detectadas o reiteraciones de faltas.

Todo lo cual limita el accionar de la DLC en términos de economía, eficiencia y eficacia.

ANEXOS

ANEXO I: MARCO NORMATIVO

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

ANEXO III: ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE LEALTAD COMERICAL

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
Ley 22802	Lealtad Comercial
Ley N° 19511/72	Pesas y Medidas
Decreto N ° 757 13/ 05 / 2002	Ley de Procedimiento para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario
Resolución 100/83	Reglamentación de la Ley 22802
Decreto 1153/97	Reglamentación del artículo 10 de la Ley 22.802

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,

previando 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 hábeas 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 LEALTAD COMERCIAL N ° 22.802

Buenos Aires, 5 de mayo de 1983.

CAPITULO I

De la identificación de mercaderías

ARTICULO 1º — Los frutos y los productos que se comercialicen en el país envasados llevarán impresas en forma y lugar visible sobre sus envases, etiquetas o envoltorios, las siguientes indicaciones:

- a) Su denominación.
- b) Nombre del país donde fueron producidos o fabricados.
- c) Su calidad, pureza o mezcla.
- d) Las medidas netas de su contenido.

Los productos manufacturados que se comercialicen en el país sin envasar deberán cumplimentar con las indicaciones establecidas en los incisos a) b) y c) del presente artículo. Cuando de la simple observación del producto surja su naturaleza o su calidad, las indicaciones previstas en los incisos a) o c) serán facultativas.

En las mercaderías extranjeras cuyo remate dispongan las autoridades aduaneras y cuyo origen sea desconocido, deberá indicarse en lugar visible esta circunstancia.

ARTICULO 2º — Los productos fabricados en el país y los frutos nacionales, cuando se comercialicen en el país llevarán la indicación Industria Argentina o Producción Argentina. A ese fin se considerarán productos fabricados en el país aquellos que se elaboren o manufacturen en el mismo, aunque se empleen materias primas o elementos extranjeros en cualquier proporción.

La indicación de que se han utilizado materias primas o elementos extranjeros será facultativa. En caso de ser incluida deberá hacerse en forma menos preponderante que la mencionada en la primera parte de este artículo.

ARTICULO 3º — Los frutos o productos de origen extranjero que sufran en el país un proceso de fraccionado, armado, terminado o otro análogo que no implique una modificación en su naturaleza, deberán llevar una leyenda que indique dicho proceso y serán considerados como de industria extranjera.

En el caso de un producto integrado con elementos fabricados en diferentes países, será considerado originario de aquel donde hubiera adquirido su naturaleza.

ARTICULO 4º — Las inscripciones colocadas sobre los productos y frutos a que se hace referencia en el artículo 2º, o sobre sus envases, etiquetas o envoltorios deberán estar escritas en el idioma nacional, con excepción de los vocablos extranjeros de uso común en el comercio, de las marcas registradas y de otros signos que, aunque no estén registrados como marcas, sean utilizados como tales y tengan aptitud marcaria.

Las traducciones totales o parciales a otros idiomas podrán incluirse en forma y caracteres que no sean más preponderantes que las indicaciones en idioma nacional.

Quienes comercialicen en el país frutos o productos de procedencia extranjera deberán dar cumplimiento en el idioma nacional a las disposiciones del artículo 1º de esta ley.

ARTICULO 5º — Queda prohibido consignar en la presentación, folletos, envases, etiquetas y envoltorios, palabras, frases, descripciones, marcas o cualquier otro signo que pueda inducir a error, engaño o confusión, respecto de la naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla o cantidad de los frutos o productos, de sus propiedades, características, usos, condiciones de comercialización o técnicas de producción.

ARTICULO 6º — Los productores y fabricantes de mercaderías, los envasadores, los que encomendaren envasar o fabricar, los fraccionadores, y los importadores, deberán cumplir según corresponda con lo dispuesto en este capítulo siendo responsables por la veracidad de las indicaciones consignadas en los rótulos.

Los comerciantes mayoristas y minoristas no deberán comercializar frutos o productos cuya identificación contravenga lo dispuesto en el artículo 1º de la presente ley. Asimismo serán responsables de la veracidad de las indicaciones consignadas en los rótulos cuando no exhiban la documentación que individualice fehacientemente a los verdaderos responsables de su fabricación, fraccionamiento, importación o comercialización.

CAPITULO III

De la publicidad y promoción mediante premios

ARTICULO 9º — Queda prohibida la realización de cualquier clase de presentación, de publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios.

ARTICULO 10º — Queda prohibido:

- a) El ofrecimiento o entrega de premios o regalos en razón directa o indirecta de la compra de mercaderías o la contratación de servicios, cuando dichos premios o regalos estén sujetos a la intervención del azar.
- b) Promover u organizar concursos, certámenes o sorteos de cualquier naturaleza, en los que la participación esté condicionada en todo o en parte a la adquisición de un producto o a la contratación de un servicio.
- c) Entregar dinero o bienes a título de rescate de envases, de medios de acondicionamiento, de partes integrantes de ellos o del producto vendido, cuando el valor entregado supere el corriente de los objetos rescatados o el que éstos tengan para quien los recupere.

CAPITULO IV

De las autoridades de aplicación y sus atribuciones

ARTICULO 11. — LA SECRETARIA DE COMERCIO o el organismo que en lo sucesivo pudiera reemplazarla en materia de Comercio Interior será la autoridad nacional de aplicación de la presente ley con facultad de delegar sus atribuciones, aún las de juzgamiento, en organismos de su dependencia de jerarquía no inferior a Dirección General.

No podrá delegar las facultades previstas en los incisos a), b), c), d), e), f), h), i), j), k), y l) del artículo 12.

ARTICULO 12. - La autoridad nacional de aplicación tendrá las siguientes facultades:

- a) Establecer las tipificaciones obligatorias requeridas para la correcta identificación de los frutos, productos o servicios, que no se encuentren regidos por otras leyes.
- b) Establecer los requisitos mínimos de seguridad que deberán cumplir los productos o servicios que no se encuentren regidos por otras leyes.
- c) Determinar el lugar, forma y características de las indicaciones o colocar sobre los frutos y productos que se comercializan en el país o sobre sus envases.
- d) Establecer el régimen de tolerancia aplicable al contenido de los envases.
- e) Establecer los regímenes y procedimientos de extracción y evaluación de muestras, así como el destino que se dará a las mismas.
- f) Determinar los contenidos o las medidas con que deberán comercializarse las mercaderías.
- g) Autorizar el reemplazo de la indicación de las medidas netas del contenido por el número de unidades o por la expresión "venta al peso".
- h) Establecer la obligación de consignar en los productos manufacturados que se comercialicen sin envasar, su peso neto o medidas.
- i) Obligar a exhibir o publicitar precios.
- j) Obligar a quienes ofrezcan garantía por bienes o servicios, a informar claramente al consumidor sobre el alcance y demás aspectos significativos de aquella; y a quienes no la ofrezcan, en los casos de bienes muebles de uso durable o de servicios, a consignarlo expresamente.
- k) Obligar a quienes ofrezcan servicios a informar claramente al consumidor sobre sus características.
- l) Disponer, por vía reglamentaria, un procedimiento y la organización necesaria para recibir y procesar las quejas de las personas físicas y jurídicas presuntamente perjudicadas por conductas que afecten la lealtad comercial, y darle la difusión necesaria para que cumpla debidamente su cometido.

ARTICULO 13. — Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

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

(Artículo sustituido por art. 64 de la Ley Nº 24.240 B.O. 15/10/1993)

ARTICULO 14. — Para el cumplimiento de su cometido las autoridades de aplicación a través de los organismos que determine podrán:

- a) Extraer muestras de mercaderías y realizar los actos necesarios para controlar y verificar el cumplimiento de la presente ley.

b) Intervenir frutos o productos cuando aparezca manifiesta infracción o cuando existiendo fundada sospecha de ésta, su verificación pueda frustrarse por la demora o por la acción del presunto responsable o de terceros. La intervención será dejada sin efecto en cuanto sea subsanada la infracción, sin perjuicio de la aplicación de las penas que establece la presente ley.

c) Ingresar en días y horas hábiles a los locales donde se ejerzan las actividades reguladas en la ley salvo en la parte destinada a domicilio privado, examinar y exigir la exhibición de libros y documentos, verificar existencias, requerir informaciones, nombrar depositarios de productos intervenidos, proceder al secuestro de los elementos probatorios de la presunta infracción, citar y hacer comparecer a las personas que se considere procedente pudiendo recabar el auxilio de la fuerza pública si fuere necesario.

d) Sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la presente ley y proceder a su resolución, asegurando el derecho de defensa.

e) Ordenar el cese de la rotulación, publicidad o la conducta que infrinja las normas establecidas por la presente ley, durante la instrucción del pertinente sumario. Esta medida será apelable. El recurso deberá interponerse en el plazo de CINCO (5) días de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 22 y se concederá con efecto devolutivo.

f) Solicitar al juez competente el allanamiento de domicilios privados, y de los locales a que se refiere el inciso c) del artículo en días y horas inhábiles.

ARTICULO 15. — Cuando surgiera que la presunta infracción afecta al comercio interjurisdiccional, las actuaciones serán remitidas a la autoridad nacional de aplicación para su trámite. En este caso la autoridad local quedará facultada para efectuar las gestiones presumariales que puedan realizarse en el ámbito de su competencia

ARTICULO 16. — La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación por el artículo 13 de la presente ley, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento del cumplimiento de la misma, aunque las presuntas infracciones afecten exclusivamente al comercio local.

CAPITULO V

Procedimiento

ARTICULO 17. — La verificación de las infracciones a la presente ley y normas reglamentarias y la sustanciación de las causas que ellas se originen se ajustarán al procedimiento que seguidamente se establece:

a) Si se tratare de la comprobación de una infracción el funcionario actuante procederá a labrar un acta donde hará constar concretamente el hecho verificado y la disposición infringida. En el mismo acto se notificará al presunto infractor o a su factor o empleado que dentro de los diez (10) días hábiles deberá presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas si las hubiere, debiéndose indicar el lugar y organismo ante el cual deberá efectuar su presentación, entregándose copia de lo actuado al presunto infractor, factor o empleado.

b) Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesario una comprobación técnica posterior a efectos de la determinación de la presunta infracción, realizada ésta con resultado positivo, se procederá a notificar al presunto infractor la infracción verificada, intimándole para que dentro del plazo previsto en el inciso anterior presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas de que intente valerse, debiéndose indicar asimismo el lugar y organismo ante el cual deberá efectuar su presentación.

c) En su primer escrito de presentación el sumariado deberá constituir domicilio y acreditar personería.

Cuando el sumariado 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.

d) Las constancias del acta labrada conforme a lo previsto en el inciso a) del presente artículo, así como las determinaciones técnicas a que hace referencia en el inciso b) constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

e) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue las medidas de prueba solamente se concederá el recurso de reposición.

La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al infractor.

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

CAPITULO VI

De las sanciones, sanciones y recursos

ARTICULO 18. — El que infringiere las disposiciones de la presente ley, las normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten, será sancionado con multa de cien pesos (\$ 100) hasta quinientos mil pesos (\$ 500.000).

(Montos sustituidos por Art. 1º de la Ley N° 24.344 B. O. 8/7/1994)

ARTICULO 19. — En los casos de reincidencia, así como en el de concurso de infracciones, o desobediencia a una orden de cese, la sanción a aplicarse se agravará duplicándose los límites mínimo y máximo. En casos graves podrá imponerse como sanción accesoria el decomiso de la mercadería en infracción.

Se considerarán reincidentes quienes habiendo sido sancionados por una infracción, incurran en otra de igual especie dentro del término de tres (3) años.

ARTICULO 20. — En los casos de violación de la prohibición contenida en el artículo 9º de la presente ley, las autoridades de aplicación podrán ordenar, si la gravedad del caso lo hiciera conveniente, la publicación completa o resumida del pronunciamiento sancionatorio, por cuenta del infractor utilizándose el mismo medio por el que se hubiera cometido la infracción, o el que disponga la autoridad de aplicación.

ARTICULO 21. — Serán sancionados con las penas previstas en los artículos 18 y 19 quienes hagan uso sistemático de las tolerancias a que se hace referencia en el inciso

d) del artículo 12, y quienes no cumplimenten en término las intimaciones practicadas en virtud del artículo 14 inciso c).

ARTICULO 22. — Toda resolución condenatoria podrá ser recurrida solamente por vía de apelación ante la Cámara Nacional en lo Penal Económico de la Capital Federal o ante el Juzgado Federal competente según el asiento de la autoridad que dictó la condena, los que actuarán como tribunal de única instancia ordinaria.

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

Las multas aplicadas en sede administrativa que fueren consentidas o que apeladas resulten confirmadas en su monto, serán actualizadas por la autoridad de aplicación automáticamente desde el mes en que se hubiere notificado la sanción al infractor hasta el mes anterior a su efectivo pago, de acuerdo a la variación del índice previsto en el artículo 25. En los casos que los Tribunales de Alzada reduzcan el importe de las multas aplicadas en sede administrativa, la actualización se practicará desde el mes en que se hubiere notificado la sanción administrativa al infractor, hasta el mes anterior a su efectivo pago.

ARTICULO 23. — El importe de las multas ingresará al presupuesto general de la Nación en concepto de rentas generales o al de los gobiernos locales, según sea la autoridad que hubiere prevenido.

ARTICULO 24. — Transcurridos diez (10) días de recibida la respectiva intimación, la falta de pago de las multas impuestas que hubieran quedado firmes hará exigible su cobro mediante ejecución fiscal. A tal efecto será título suficiente el testimonio de la resolución recaída, expedido por la autoridad que la impuso.

ARTICULO 25. — A partir de la entrada en vigencia de esta ley los importes del artículo 18 serán actualizados semestralmente por la autoridad nacional de aplicación de acuerdo con el índice de precios mayoristas, nivel general publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) o el que en lo sucesivo lo reemplazare.

ARTICULO 26. — Las acciones y penas emergentes de la presente ley prescribirán en el término de tres (3) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones.

ARTICULO 27. — Serán normas de aplicación supletoria en los sumarios originados por infracciones a la presente ley las disposiciones de la parte general del Código Penal y el procedimiento del plenario regulado en el Código de Procedimiento en materia Penal de la Capital Federal.

ARTICULO 28. — Las entidades estatales que desarrollen actividades comerciales, cualquiera fuere la forma jurídica que adoptaren, no gozarán de inmunidad alguna en materia de responsabilidad por infracciones a la presente ley.

ARTICULO 29. — Derogase las Leyes N^º 17.016, 17.088 y 19.982.

ARTICULO 30. — Los decretos y resoluciones que reglamenten las leyes N^º 17.016 y 19.982 continuarán en vigor como normas reglamentarias de la presente ley, hasta tanto la autoridad que correspondiere en cada caso disponga su modificación o derogación.

ANEXO II

LISTADO DE EXPEDIENTES CONSIDERADOS PARA LA MUESTRA

2262	16800	30353	44044	59402	71500
2282	16822	30357	49006	59404	71503
2305	16831	30410	49009	59414	73788
4627	17551	30427	49012	60573	73789
4641	17552	30437	49021	60574	73799
9156	17559	32023	49041	60584	77013
9285	17578	34438	53950	61009	77015
9289	18662	37580	54119	64423	77020
11065	18786	37595	54125	64441	77038
14772	22075	37602	55236	68448	77078
14777	22088	39033	55246	68455	77088
14782	26855	40969	55251	68466	78291
14788	26861	40993	59373	70300	78752
16795	29927	43380	59384	70304	78899
16797	29939	43390	59401	71483	78908

ORGANIGRAMA

Anexo III

Dir. Gral. Defensa y Protección al Consumidor

