

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión del Informe de Auditoría	Buenos Aires, Septiembre de 2013
Código del Proyecto	11.13.09
Denominación del Proyecto	Poder de Policía - Procuración General
Objeto	Jurisdicción 09-UE 730 –Programa 12
Unidad Ejecutora	730 - Procuración General
Objetivo de la auditoría	Evaluar el ambiente de control de los juicios, y su gestión judicial mediante muestreo
Alcance	Juicios vinculados a defensa de consumidor y lealtad comercial. Se auditarán las causas en las cuales el GCBA sea actora o demandada, por cualquier concepto. Se auditarán las causas desde que el área legal queda obligada a impulsarlas o contestarlas, hasta que se completa la ejecución de la sentencia u otros modos de finalización del proceso. El examen abarca también el proceso administrativo, la adecuación de los recursos humanos, tecnológicos y materiales, y el control interno.
Aclaraciones Previas	Legislación vigente. Procedimiento para incoar denuncias- Defensa del Consumidor En la Ciudad de Buenos Aires se aplica, por delegación de la Nación, la Ley 24.240, norma fundamental que establece derechos y deberes de consumidores y usuarios. La ley de referencia tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines. Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo. Forma de realizar las denuncias Con respecto a la denuncia se debe hacer en forma personal por el titular de la compra o contratación del servicio en los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC). En el caso que alguna empresa no cumpla con lo pactado

en la transacción comercial o en el caso que el producto adquirido no tenga las condiciones normales tanto para su uso como su funcionamiento o no se preste un servicio conforme al contrato celebrado el afectado puede realizar una denuncia ante la Dirección de Defensa y Protección al Consumidor de la Ciudad.

Los requisitos para realizar la denuncia :

- Poseer alguna documentación que pruebe el hecho denunciado y/o la relación de consumo (factura, ticket, contrato, garantía). De no poseer documentación, mencionar los medios de prueba por los cuales intenta valerse.
- Ser consumidor final de los bienes / servicios adquiridos y/o utilizados. Las compras y contrataciones realizadas por empresas no pueden tramitarse.
- El hecho debe haber ocurrido en la ciudad de Buenos Aires.
- Ser titular de la adquisición del bien o prestación del servicio, o presentar un poder.
- En caso de estar expuesto a una relación de consumo, ofrecer la prueba –testimonial o documental- que acredite tal circunstancia.
- Presentar una nota dirigida a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, relatando los hechos en forma concreta, precisa y con letra legible aclarando cuál es el requerimiento a la empresa.
- Ser mayor de edad
- Presentar documento que acredite identidad (DNI, cédula de identidad, LC., LE., pasaporte).
- Constituir domicilio en la Ciudad de Buenos Aires.
- Presentar la documentación original, más un juego de fotocopias por cada empresa denunciada, y un juego de fotocopias para el expediente.

Trámite de denuncia

Efectuada la denuncia el consumidor junto con la Autoridad de Aplicación elige la fecha y la hora para una audiencia de conciliación en la que se cita a las partes a fin de intentar alcanzar un acuerdo.

El plazo para que sea convocada la primera audiencia varía de acuerdo a la agenda de cada CGPC. Para los casos donde se pone en riesgo la vida de una persona, por ejemplo la falta de cobertura de una empresa de medicina prepaga, se prevén acciones específicas en el momento.

En la audiencia si denunciante y denunciado llegan a un acuerdo, se firma un acta conjunta en la que constan los detalles del mismo. Este acuerdo es de cumplimiento obligatorio para ambas partes. En caso de no llegar a un

acuerdo, se cierra la instancia conciliatoria y el expediente es derivado a la Dirección Jurídica de la DGDyPC. En esta instancia, el consumidor deja de ser parte de la denuncia y es la Autoridad de Aplicación la que verifica si hubo o no alguna infracción a la ley.

La Dirección Jurídica recepciona el expediente y determina, mediante una resolución, si hubo una infracción a la ley 24240 (Defensa del Consumidor). La empresa denunciada puede recibir una sanción de apercibimiento o multa. El monto máximo fijado para una multa es de \$5.000.000. Las resoluciones son apelables ante el poder judicial. La multa no es a favor del denunciante, sin perjuicio de ello las actuaciones administrativas pueden servir como prueba para una futura acción judicial particular del consumidor. La autoridad de aplicación puede determinar que la empresa sancionada abone un resarcimiento para el denunciante damnificado. Tal medida se aplica cuando el caso encuadra dentro del artículo 40 bis de la ley 24.240.

Dirección de Lealtad Comercial

Es el organismo de aplicación de la Ley 22.802, que contiene gran parte de las normas referentes a identificación de mercaderías, las indicaciones obligatorias que debe contener todo producto para ser comercializado en el país y la publicidad de bienes y servicios.

Leyendas obligatorias

Quienes publiciten bienes o servicios por cualquier medio deberán hacer constar la información exigida por las normas legales.

Exhibición de precios

La temática relacionada con la exhibición de precios está regida por la Resolución 7/SCyDC/02, que regula la obligatoriedad de exhibir precios en moneda de curso legal y forzoso (Pesos). El mismo deberá ser el de contado en dinero efectivo y corresponderá al importe total que deba abonar el consumidor final. En los casos en que el medio de pago considerado sea una tarjeta de crédito o débito, el proveedor está obligado a no efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta, conforme lo previsto en el Artículo 37, inciso c) de la Ley Nº 25.065.

Cuando los precios se exhiban financiados deberá indicarse el precio de contado en dinero efectivo, el precio total financiado, el anticipo si lo hubiere, la cantidad y monto de las cuotas, y la tasa de interés efectiva anual aplicada, calculada sobre el precio de contado en dinero efectivo.

La exhibición de los precios deberá efectuarse por unidad,

en forma clara, visible, horizontal y legible. Cuando se realice mediante listas, éstas deberán exponerse en los lugares de acceso a la vista del público, y en los lugares de venta o atención a disposición del mismo.

En el caso de bienes muebles, la exhibición se hará sobre cada objeto, artículo, producto o grupo o conjunto de una misma mercadería que se encuentre expuesto a la vista del público. Cuando por la naturaleza o ubicación de los bienes no sea posible, deberá utilizarse lista de precios. En el caso de los servicios, los precios deberán exhibirse mediante listas colocadas en lugares que permitan una clara visualización por parte de los consumidores, con anterioridad a la utilización o contratación de los mismos. Se exceptúan del cumplimiento de la resolución de referencia el comercio de alhajas, antigüedades, obras de arte y pieles naturales.

Promociones con entrega de premios sujetos al azar

La ley prohíbe las promociones de bienes y servicios mediante la entrega de premios sujetos al azar, como así también 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 (art. 10º de la Ley N° 22.802, Decreto PEN 1153/97 y Resolución 89/SIC/98), obligando a que exista una forma alternativa de participación SIN OBLIGACIÓN DE COMPRA, buscándose así evitar la distorsión del mercado y que los productos se vendan por sus propias características.

Es así que se debe entregar gratuitamente el elemento requerido para la participación (cupón, envase) en al menos 1 local por ciudad capital o de más de 50.000 habitantes durante cuatro horas continuadas y diurnas en días hábiles. Las bases deben estar a disposición del consumidor.

Publicidad engañosa

Se denomina publicidad engañosa a toda publicidad, anuncio o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión al consumidor o usuario, respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios. (Art. 9 de la Ley 22.802 de Lealtad comercial).

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. (Art. 5 de la Ley 22.802 de Lealtad comercial). La publicidad engañosa está relacionada con el deber de información que consagra nuestra Constitución Nacional (art. 42), la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (art. 46) y la Ley de Defensa al Consumidor (art 4 y concordantes). Procedimiento administrativo en la Ciudad Autónoma El procedimiento administrativo en materia de causas vinculadas a Defensa del Consumidor está normado en la Ley 757-02 para la efectiva implementación en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires de los derechos de los consumidores y usuarios. Los mismos están reconocidos en la Constitución Nacional en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor [24.240] y Lealtad Comercial [22.802] y disposiciones complementarias. En el mismo se regula el inicio de las actuaciones administrativas, las formas de incoar las denuncias, el procedimiento de conciliación obligatoria, la imposición del cargo por parte del instructor, el descargo y prueba del denunciado, la forma de resolución y los recursos concedidos a los denunciados. Asimismo, la Ley establece una graduación de las sanciones de acuerdo a una serie de parámetros taxativamente establecidos y la publicación de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. 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 General interviene en dos etapas del proceso: En un primer momento interviene mediante el Dictamen correspondiente en la vía recursiva, a cargo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Procuración General, evaluándose las circunstancias planteadas por las partes, quedando en cabeza de la autoridad de aplicación la resolución definitiva del recurso interpuesto. Una vez finalizada la vía administrativa, la Procuración General es la encargada de contestar los agravios en los recursos planteados por los denunciados. Es de señalar que la ejecución de la multa la efectúa la Dirección General de Asuntos Tributarios y Recursos Fiscales de la Procuración a través de sus Mandatarios.
Principales Hallazgos	De los procedimientos de Auditoría aplicados teniendo en cuenta el objeto, objetivo y alcance del presente proyecto,

se han detectado las siguientes observaciones del área auditada:

Universo

El universo no refleja la integridad de las actuaciones que lleva el área auditada en virtud que coexisten varios listados de los recursos de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial. Como consecuencia, se produce un debilitamiento del sistema de control interno y, por ende, un aumento del riesgo de control.

Carga y actualización de datos del SISEJ

Incumplimiento de las Resoluciones N° 281/04 y N° 360/05 respecto de la carga de datos en el SISEJ

La carga de datos en el SISEJ se encuentra desactualizada respecto de los montos de las multas. Esta situación genera debilidad en el control interno.

Del relevamiento de la base de datos del universo surge que la información contenida en la misma no se consigna los siguientes datos:

En 851 (ochocientos cincuenta y uno) casos del universo, no figuran los montos de las multas impuestas;

En 329 (trescientos veintinueve) actuaciones judiciales del universo no se registra la etapa del estado procesal;

Se han detectado debilidades en la carga del sistema de información Jurídica (SISEJ) por cuanto no se consignan la integridad de los datos referidos a los juicios objeto de esta auditoria.

En 66 (sesenta y seis) juicios de muestra se encuentra desactualizada la carga de la multa;

Imposibilidad de efectuar modificaciones en el SISEJ

Se ha detectado que el sistema de información SISEJ, una vez cargados los datos sobre los juicios, no permite hacer modificaciones o bajas a las causas. Ello trae aparejada la falta de confiabilidad sobre la real cantidad de juicios activos existentes.

Sistemas de información

Se observo que no existe un mecanismo de correlación entre la identificación de la numeración de los recursos directos y las actuaciones judiciales con el número del expediente administrativo que motiva las sanción aplicada por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, lo que debilita el sistema de control cruzado de las actuaciones atento que dificulta comparar las multas abonadas con las pendientes de pago.

Sobre Carpetas Internas

Incumplimiento del punto 1.2 del Anexo I de la Resolución PG N° 360/05.

	Se observa en las carpetas internas algunas desprolijidades. Ello conduce a un dispendio de trabajo en el cotejo de tales actuaciones, donde no se sigue un orden cronológico y las actuaciones no están debidamente foliadas. Asimismo, se han observado carpetas internas armadas exclusivamente con fotocopias de la Pág. Web. <u>Sobre la estructura y la Organización</u> Estructura formal Falta de adecuación del área de Coordinación de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial a la estructura formal determinada por el Decreto N° 804/09 trae aparejado debilidad en el sistema de control interno. Falta de Recursos Humanos: administrativos y pasantes El área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial no posee personal administrativo y pasantes suficientes para el cúmulo de tareas administrativas y soporte de la gestión judicial. Falta de Recursos Humanos: letrados El área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial no cuenta con letrados suficientes para el cúmulo de tareas, ya que posee tres profesionales operativos para 1048 (mil cuarenta y ocho) juicios al 31 de diciembre de 2012. <u>Sobre el Circuito de tramitación</u> No se registra un mecanismo reglado y útil que permita la comunicación e intercambio de información entre el área auditada y la autoridad de aplicación que es la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor. Como resultado de tal situación se debilita el sistema del control interno y del mismo modo la consecución de aplicación de las multas dando lugar a eventuales perjuicios al erario público. <u>Sobre las instalaciones</u> Deficiencia en las instalaciones disponibles Sobre los recursos materiales y el espacio físico se observa que: La distribución del espacio físico; donde se encuentra el área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Dirección de Poder de Policía se reduce a una oficina con escaso metraje en relación a la cantidad de personal que trabaja y a la ubicación del mobiliario que obstaculiza la circulación en el lugar, y la cantidad de carpetas internas acumuladas en el mismo. El área auditada carece de mobiliario con resguardo físico seguro e íntegro para guardar carpetas internas, toda vez
--	--

	que se verificó la existencia de estantes o archivos sin puertas o sin cerraduras.
Conclusión	En la labor realizada en la presente auditoria, se deberán evaluar las necesidades manifestadas por el auditado y verificadas <i>in situ</i> por este equipo auditor respecto a la readecuación de la estructura organizativa, creando formalmente otro nivel operativo a nivel departamental o jefatura de división o coordinación, con acciones definidas en cuanto al control de los juicios en materia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, dotando de recursos humanos especialmente letrados e informáticos indispensables para el área. En cuanto al sistema de control interno, respecto a las debilidades detectadas se resalta lo verificado en algunos de los recursos directos registrados en el Sisej, sin estado procesal actualizado y con datos incompletos sobre montos de las multas. Estas cuestiones planteadas ameritan que la superioridad considere la posibilidad de designar recursos humanos que, debidamente supervisados, realicen la carga que se requiere para contar con información oportuna y actualizada.