

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
