



*Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina*

FISCALÍA DE ESTADO

Tramita por ante esta Fiscalía de Estado el expediente de nuestro registro N° 16/23, caratulado: "S/SUPUESTA ATENCION DEFICIENTE EN LA OFICINA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR ZS", originado a raíz de una presentación realizada por la Sra. Gabriela Luján CARDOZO, relativa a presunta mala atención, falta de información e irregularidades en la tramitación de un reclamo ante las oficinas de Defensa del Consumidor dependientes de la Secretaría de Comercio de la Provincia.

Recibida la mentada misiva -fs. 1/26-, mediante Nota F.E. N° 52/23 se solicitó al Sr. Secretario de Comercio que, en caso de ser cierto lo afirmado por la denunciante, exprese los fundamentos jurídicos de lo actuado, previa intervención del Servicio Jurídico de la Secretaría a su cargo, acompañando la documental que lo respalde -fs. 27-.

En contestación a lo solicitado, se recibió la Nota S.C. N° 64/23 -fs. 28- suscripta por el titular de la Secretaría, y adjunto a ella copia del expediente del Registro de Gobierno MJG-E-21869-2023, conteniendo Nota D.Def. C-S.c. N° 232/23, informando de lo actuado por el organismo -fs. 29/50-.

Descriptos los antecedentes señalados, con la documentación recibida me encuentro en condiciones de expedirme con relación al análisis solicitado.

En su escrito, la presentante refiere haber ingresado una denuncia contra una entidad financiera ante las oficinas de Defensa del Consumidor de la Provincia en esta ciudad.

En lo medular, sostiene que, más allá de lo sucedido con el banco, de parte de la Administración también habría recibido mala atención, falta de información, y que se habría desestimado su presentación aduciendo que lo habría tratado el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) —sistema creado por Ley Nacional N° 26.993 con competencia para intervenir en los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios que versen sobre conflictos en las relaciones regidas por la Ley Nacional N° 24.240 y sus modificatorias, con carácter previo y obligatorio ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, a la demanda ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo—.

En su respuesta, la funcionaria dependiente de la oficina requerida alega que el expediente “continúa con la tramitación normal”, niega que se haya desestimado ni “explícita ni implícitamente” la denuncia al particular, e informa que se halla en el departamento de audiencias para la debida programación y celebración de la citación estipulada en la normativa, instancia prevista en los arts. 21 a 25 de la Ley Provincial N° 962.

Asimismo informa que cuando se fije la fecha del encuentro, la interesada será debidamente notificada del mismo.

Expuestas de este modo las cuestiones ventiladas en la denuncia en trato, y teniendo a la vista la respuesta del órgano oficiado, considero pertinente efectuar las siguientes observaciones.



*Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina*

FISCALÍA DE ESTADO

En primer lugar, cabe recordar que en el ámbito de la Provincia rige la Ley Provincial N° 962, que establece un procedimiento administrativo de oficio o por denuncia cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la Provincia a las disposiciones de la misma o de las leyes nacionales 24.240, 22.802, 20.680, 25.156 y 25.065, normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten (art. 13). Es de notar, además, que dicho procedimiento se sigue sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación (art. 1º).

Ahora bien, de acuerdo al texto de la ley, recibida la denuncia, la autoridad local cuenta con 10 días hábiles para analizar su admisibilidad y promover la instancia conciliatoria entre el reclamante y la firma denunciada (art. 21).

Al respecto, habida cuenta del tiempo transcurrido desde la promoción de la denuncia —ingresada en octubre del año pasado, según surge de las constancias obrantes en el expediente—, deberá instruirse a los funcionarios a cargo del procedimiento para que procedan de forma urgente a impulsar el trámite de las actuaciones conforme lo dispone el mandato legal, no sólo en lo que se refiere a la etapa conciliatoria sino también, eventualmente, a la instructoria (arts. 26 y ss.).

En este sentido, no puede olvidarse que, amén de hallarse previstos términos ordenatorios para ciertas partes del procedimiento en cuestión, lo cierto es que todos los ciudadanos tienen derecho a que sus presentaciones se resuelvan en un plazo razonable. Esto incluye, en el caso del procedimiento

previsto en la ley 962, tanto al denunciante como al supuesto infractor.

Por otro lado, y como ya se ha explicitado en otras circunstancias, el usuario tiene derecho a recibir un trato respetuoso (art. 42, CN).

La atención a sus solicitudes debe ser acorde con las características y atributos definidos o esperables para el servicio y con la condición que presente el particular al momento de acceder a la atención. Cuando se trate de trámites que involucren proporcionar información, se la debe entregar en forma adecuada, oportuna y útil (v. Dict. F.E. N° 15/22).

En el caso, sin perjuicio de no haberse podido verificar la existencia de malos tratos de parte de agentes públicos, lo cierto es que la denunciante evidentemente no sólo dice desconocer el estado de su trámite sino que erróneamente asume que el mismo fue desestimado.

Por tal motivo, habiéndose cumplido un lapso prudencial desde su presentación, más allá de agilizar lo relativo a la audiencia conciliatoria, el funcionario a cargo del expediente deberá además informar adecuadamente a la interesada del estado de su denuncia, y de los mecanismos con los que cuenta para imponerse del mismo a lo largo de toda su tramitación.

Habiendo culminado con el análisis de las cuestiones traídas a conocimiento, corresponde dar por concluida la intervención de esta Fiscalía de Estado, restando emitir a tal fin el



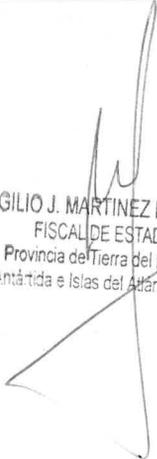
*Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina*

FISCALÍA DE ESTADO

pertinente acto administrativo, cuya copia y la del presente dictamen deberán ser puestas en conocimiento del Sr. Secretario de Comercio, de la denunciante y darse al Boletín Oficial para su publicación.

DICTAMEN FISCALÍA DE ESTADO N° 08 /23.-

Ushuaia, - 3 MAY 2023


VIRGILIO J. MARTINEZ DE SUCRE
FISCAL DE ESTADO
Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur



*Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina*

FISCALÍA DE ESTADO

VISTO el Expediente F.E. N° 16/2023, caratulado:
"S/SUPUESTA ATENCION DEFICIENTE EN LA OFICINA DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR ZS"; y

CONSIDERANDO

Que el mismo se ha originado a raíz de una presentación realizada por la Sra. Gabriela Luján CARDOZO, relativa a presunta mala atención, falta de información e irregularidades en la tramitación de un reclamo ante las oficinas de Defensa del Consumidor dependientes de la Secretaría de Comercio de la Provincia.

Que en relación al asunto se ha emitido el Dictamen F.E. N° 8 /23 cuyos términos, en mérito a la brevedad, deben considerarse íntegramente reproducidos.

Que, conforme a los términos vertidos en dicha pieza, deviene procedente la emisión de la presente a los fines de materializar la conclusión a la que se ha arribado.

Que el suscripto se encuentra facultado para el dictado de este acto de acuerdo a las atribuciones que le confieren la Ley provincial N° 3 y su Decreto reglamentario N° 444/92.

Por ello:

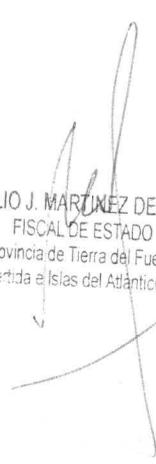
EL FISCAL DE ESTADO
DE LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR
R E S U E L V E:

ARTÍCULO 1°.- Dar por finalizadas las presentes actuaciones, ello de conformidad con lo expresado en el Dictamen F.E. N° 08 /23.

ARTÍCULO 2°.- Mediante entrega de copia certificada de la presente y del Dictamen F.E. N° 08 /23, notifíquese al Sr. Secretario de Comercio y al denunciante. Pase para su publicación al Boletín Oficial de la Provincia. Cumplido, archívese.

RESOLUCIÓN FISCALÍA DE ESTADO N° 23 /23.-

Ushuaia, - 3 MAY 2023


VIRGILIO J. MARTÍNEZ DE SUCRE
FISCAL DE ESTADO
Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur