

## **LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

### **LEY N° 2963/08**

---

CREA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO - REGISTRO DE ÁRBITROS - OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN - ENTRADA EN VIGENCIA A LOS 120 DÍAS DE SU SANCIÓN

Buenos Aires, 04 de diciembre de 2008

LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES  
SANCIONA CON FUERZA DE  
LEY

### **SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

#### CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Créase el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente de la máxima autoridad que tenga bajo su órbita a la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor u organismo que lo reemplace en el futuro, la que tendrá a su cargo la sustanciación del procedimiento instaurado por esta Ley.

Art. 2º.- La presente Ley tiene por objeto atender y resolver con carácter vinculante y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada para ambas partes, los reclamos de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de la Ley 24.240 y su modificatoria 26.361, Ley 22.802 y disposiciones complementarias, así como de todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección al consumidor y usuario.

El sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tendrá carácter voluntario y deberá constar por escrito.

Art. 3º.- No pueden someterse a proceso arbitral:

a) Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y las que puedan dar origen a juicios ejecutivos.

b) Las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral.

c) Las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor.

d) Las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación.

Art. 4º.- Serán funciones de la Autoridad de aplicación:

a) Disponer la integración y funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo, dictar las normas de procedimiento de los mismos y aprobar los textos de los acuerdos arbitrales conforme a lo establecido en la Ley N° 24.240 y su modificatoria 26.361, y su reglamentación.

b) Crear y administrar un Registro de Árbitros propuestos por Asociaciones de Consumidores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y un Registro de Árbitros propuestos por Asociaciones Empresariales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que podrán integrar los Tribunales Arbitrales de Consumo.

c) Crear y administrar un Registro de Árbitros Institucionales del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

d) Crear y administrar un Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y entregar el distintivo correspondiente a las personas físicas y jurídicas inscriptas en el mismo.

e) Ejercer el control del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de su personal.

f) Propender a la difusión del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a la capacitación de su personal.

CAPITULO II: DEL TRIBUNAL ARBITRAL

Art. 5°.- Los Tribunales Arbitrales de Consumo se integrarán con tres (3) Vocales, los que serán asistidos por un (1) Secretario. Uno de los árbitros será elegido entre los propuestos por las asociaciones de consumidores, el otro entre los propuestos por las asociaciones empresariales, y el tercer miembro será designado entre los inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales.

El Árbitro institucional deberá poseer título de abogado y CINCO (5) años en el ejercicio de la profesión como mínimo, y acreditar especial preparación en materia de defensa del consumidor y en métodos alternativos de resolución de conflictos.

El resto de los árbitros deberán poseer título universitario y CINCO (5) años en el ejercicio de la profesión como mínimo, y acreditar especial preparación en materia de defensa del consumidor y en métodos alternativos de resolución de conflictos.

La Autoridad de Aplicación podrá fijar otros requisitos para poder ser árbitro.

Art. 6°.- El Árbitro Institucional será sorteado por la autoridad de aplicación entre aquellos que se encuentren inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales, el mismo será Presidente del Tribunal Arbitral de Consumo. Dirigirá el procedimiento y dictará por si solo las providencias de mero trámite.

El resto de los árbitros serán designados de la siguiente forma:

El consumidor, o quien lo represente, deberá elegir un Árbitro entre los inscriptos en el Registro de Árbitros propuestos por las Asociaciones de Consumidores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El proveedor, o quien lo represente, deberá elegir un Árbitro entre los inscriptos en el Registro de Árbitros propuestos por las Asociaciones Empresariales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Ninguno de los Árbitros que integren las listas propuestas por las asociaciones de consumidores o empresariales tendrá a su cargo velar los intereses de su respectivo sector durante el proceso arbitral. Todos los árbitros deberán ser imparciales.

Si por alguna causa las partes no realizan la elección del árbitro de su sector, se realizará por sorteo entre los inscriptos en los respectivos registros.

Art. 7°.- Los Árbitros decidirán la controversia planteada según equidad, actuando como amigables componedores.

### CAPITULO III: PROCEDIMIENTO

Art. 8°.- El proceso arbitral comenzará con la designación del Tribunal Arbitral de Consumo que tendrá un plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles para emitir su laudo, contados a partir de su conformación, sin perjuicio de las prórrogas debidamente fundadas que pudieran fijarse.

Art. 9°.- Las partes podrán actuar por derecho propio o debidamente representadas. No será obligatorio el patrocinio letrado.

Art. 10.- El impulso del procedimiento será de oficio, en caso de inactividad de las partes.

Art. 11.- El Tribunal Arbitral de Consumo deberá intentar la conciliación entre las partes en la audiencia que fije a estos efectos, la que de lograrse, será homologada por el Tribunal dejándose constancia de todo ello. No lograda la conciliación el Tribunal oír a las partes y ordenará la producción de las pruebas que estime pertinentes.

Art. 12.- Cuando el proveedor hubiese realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, respecto de futuros conflictos con consumidores y usuarios, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante.

Art. 13.- El laudo emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo tendrá carácter vinculante y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada. El laudo será asimilable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías prescriptas en las normas procesales.

Art. 14.- Contra el laudo arbitral emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo sólo podrán interponerse el recurso de aclaratoria y la acción de nulidad.

Art. 15.- Los tribunales de la justicia que resulten competentes en razón de la materia, entenderán en los casos de incumplimiento del laudo arbitral o en la acción de nulidad del mismo.

### CAPITULO IV: DE LA OFERTA PÚBLICA DE ADHESION AL SISTEMA ARBITRAL

#### DE CONSUMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES.

Art. 16.- Se denomina Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la adhesión previa que efectúen los proveedores de bienes y servicios para

solucionar a través del mismo los posibles conflictos que se lleguen a suscitar en el marco de una relación de consumo, de conformidad a las reglas que se establezcan y aquéllas que defina la Autoridad de Aplicación.

Art. 17.- Los interesados en adherir al sistema de oferta pública, deberán presentar su solicitud por escrito ante el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que a tal efecto habilitará la Autoridad de Aplicación. Ésta determinará los requisitos formales que deberá contener la solicitud pertinente y los demás efectos de la adhesión.

Art. 18.- Los proveedores que hayan realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deberán informar adecuadamente a los consumidores y usuarios tal circunstancia. A tal efecto, la Autoridad de Aplicación otorgará el distintivo oficial de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el cual podrán ostentar en toda publicación.

Art. 19.- El incumplimiento de las obligaciones emergentes de laudos dictados por Tribunales Arbitrales de Consumo por los proveedores adheridos al Sistema, facultará a la Autoridad de Aplicación a excluir al infractor del Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ello sin perjuicio de las acciones judiciales y de las sanciones que en cada caso correspondieren.

Art. 20.- La renuncia a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o la modificación de las características de la oferta respecto de las anteriormente fijadas deberá ser presentada a la Autoridad de Aplicación por escrito, conjuntamente con los demás recaudos que se establezcan.

El proveedor deberá informar adecuadamente a los consumidores y usuarios tales circunstancias.

Art. 21.- Los consumidores y usuarios que decidan someterse voluntariamente al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme las disposiciones de esta ley deberán suscribir el convenio arbitral en los formularios que la Autoridad de Aplicación proveerá al efecto. El proveedor o comerciante individual también deberá suscribirlo en el supuesto en que no se encuentre adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El sometimiento voluntario de las partes contendientes se efectuará en todos los casos y sin excepción a través del acuerdo arbitral que establezca la autoridad de aplicación.

#### CAPITULO V: PROVEEDORES NO ADHERIDOS A LA OFERTA PÚBLICA

Art. 22.- En caso de que el proveedor reclamado no se encuentre adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se le notificará de la existencia de la solicitud de arbitraje admitida por la autoridad de aplicación. Aquel deberá aceptar o rechazar el arbitraje solicitado dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la notificación. En caso de aceptarlo, deberá suscribir el convenio arbitral correspondiente y designar el árbitro de su sector dentro del citado plazo. Si el proveedor rechazara formalmente la solicitud o no se presentare a suscribir el convenio arbitral dentro del plazo establecido, se dará inicio a las actuaciones administrativas ante la autoridad de aplicación de la ley 757 (BOCBA N° 1613).

#### CAPITULO VI: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Art. 23.- La presente Ley entrará en vigencia a partir de los ciento veinte (120) días de su sanción.

Art. 24.- La autoridad de aplicación dictará las normas que implementarán el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 25.- Comuníquese, etc.

Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 3261

## **GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

### **DECRETO N° 810/GCABA/09**

---

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD - SE CREA LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO EN LA ÓRBITA DE LA SUBSECRETARÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA - JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS - DESIGNACIÓN COMO COORDINADORA A AÍDA EL HABR - DNI 18.675.456 - APRUEBA RESPONSABILIDADES PRIMARIAS I RETRIBUCIÓN MENSUAL

Buenos Aires, 09 de septiembre de 2009

**VISTO:** La Ley N° 2.506 y su modificatoria N° 3.032, la Ley N° 2.963, los Decretos N° 2.075/07 y N° 579/09, el Expediente N° 1.100.386/09, y

**CONSIDERANDO:**

Que, por la Ley N° 2.506, se sancionó la Ley de Ministerios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que, por Decreto N° 2.075/07 y sus modificatorios, se aprobó la estructura organizativa, dependiente del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que la Ley N° 3.032 efectuó ciertas modificaciones a la Ley N° 2.506, transfiriendo a la Jefatura de Gabinete de Ministros las atribuciones oportunamente conferidas al Ministerio de Desarrollo Económico, respecto al diseño y la instrumentación de las políticas que garanticen la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, según lo dispone el artículo 46 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires;

Que, asimismo, por la Ley N° 2.963 se creó el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuya finalidad es la de atender y resolver con carácter vinculante, y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada para ambas partes, los reclamos de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de la Ley 24.240 y su modificatoria 26.361, Ley 22.802 y disposiciones complementarias, así como de todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección al consumidor y usuario;

Que por el artículo 1° de la Ley N° 2.963 se establece la dependencia del mencionado Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la máxima autoridad que tenga bajo su órbita la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor, quien deberá sustanciar el procedimiento instaurado por la Ley N° 2.963;

Que, por otra parte, mediante el Decreto N° 579/09 se formalizó la transferencia de las responsabilidades primarias relacionadas con la defensa y protección de los consumidores desde la órbita de la Subsecretaría de Desarrollo Económico del Ministerio de Desarrollo Económico a la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros, y se transfirió la Dirección General de

Defensa y Protección del Consumidor a la órbita de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros;

Que entre las responsabilidades primarias de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros, aprobadas por Decreto N° 2.075/07 y su modificatorio N° 579/09, se encuentran, entre otras, las de promover la producción, el comercio y los servicios en un marco de lealtad comercial, atendiendo a la defensa de los consumidores en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, implementar políticas para su fiscalización, y de elaborar, instrumentar y coordinar los planes, programas y proyectos necesarios para la consolidación y desarrollo de políticas destinadas a la protección del consumidor y de la competencia;

Que, en tal sentido, y teniendo en cuenta que el fin de la Ley N° 2.963 es crear una instancia que coadyuve a implementar la política de defensa del consumidor para la Ciudad de Buenos Aires, siendo ésta una responsabilidad primaria de la Subsecretaría de Atención Ciudadana, resulta necesario crear una instancia de asistencia y coordinación a la referida Subsecretaría, de las acciones y actividades que demande el funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, hasta tanto se formalice la definición de las estructuras inferiores del Gobierno de la Ciudad;

Que, en este contexto, la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros propone la designación de la Dra. Aída El Habr, D.N.I. N° 18.675.456, como titular de la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dentro de la órbita de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros;

Que por lo expuesto, y teniendo en cuenta que aún no se han aprobado las estructuras de niveles inferiores del Gobierno, procede el dictado del acto administrativo pertinente creando la coordinación propuesta hasta tanto se aprueben los mencionados niveles inferiores y sean cubiertos por concurso.

Por ello, y en uso de las facultades conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

## **EI JEFE DE GOBIERNO**

DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

DECRETA

Artículo 1°.- Créase la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dentro de la órbita de la



Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros, con una retribución equivalente al noventa y cinco por ciento (95%) de la retribución bruta de nivel Director General, hasta tanto sean aprobados y cubiertos por concurso las estructuras inferiores del Gobierno de la Ciudad.

Artículo 2º.- Asígnanse, a la Coordinación creada en el artículo 1º, las responsabilidades primarias que como Anexo forma parte integrante del presente Decreto.

Artículo 3º.- Designase, a partir del 9 de septiembre de 2009, a la Dra. Aída El Habr, D.N.I. N° 18.675.456, como Coordinadora de la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dentro de la órbita de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Artículo 4º.- El Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección General de la Oficina de Gestión Pública y Presupuesto, arbitrará las medidas presupuestarias pertinentes a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente Decreto.

Artículo 5º.- El presente Decreto es refrendado por el señor Ministro de Hacienda y por el señor Jefe de Gabinete de Ministros.

Artículo 6º.- Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires y, para su conocimiento y demás efectos, remítase a la Jefatura de Gabinete de Ministros, a la Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto del Ministerio de Hacienda y a las Subsecretarías de Gestión de Recursos Humanos y de Atención Ciudadana. Cumplido, archívese.

## **ANEXOS**

El anexo de la presente norma se encuentra en la SEPARATA del BOCBA 3261 del 18/09/2009

**ANEXO I - DECRETO N° 810/09**

**ANEXO**

**JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS**

**SUBSECRETARIA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**COORDINACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA CIUDAD**

**AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

**DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES PRIMARIAS**

- a) Velar por el cumplimiento del procedimiento del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- b) Proceder a las inscripciones, modificaciones y bajas de los inscriptos en los Registros de Árbitros que se creen para el normal funcionamiento del Sistema.
- c) Proceder a las inscripciones, modificaciones y bajas de los inscriptos del Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad de Buenos Aires.
- d) Expedir los certificados de inscripción en los Registros de Árbitros de aquellas personas que se hallen inscriptas.
- e) Expedir los certificados de inscripción en el Registro de Oferta Pública y otorgar el logotipo del Sistema.
- f) Proveer a todo lo necesario para la conformación de los Tribunales Arbitrales de Consumo.
- g) Realizar todas las acciones pertinentes para cumplir acabadamente con las funciones encomendadas, y con el normal y correcto funcionamiento del Sistema.

-