

**DATOS NOTIFICACION ELECTRONICA**

**Usuario conectado:** LUENA JUAN RAFAEL  
**Organismo:** TRIBUNAL EN LO CRIMINAL N° 3 - MAR DEL PLATA  
**Carátula:** LUENA, JUAN RAFAEL C/ MUNICIPALIDAD GRAL PUEYRREDON S/ ACCION DE AMPARO  
**Número de causa:** 7661  
**Tipo de notificación:** MEDIDA CAUTELAR - ORDENA  
**Destinatarios:**  
**Fecha Notificación:** 30 dec 2020  
**Alta o Disponibilidad:** 30/12/2020 10:31:43  
**Firmado y Notificado por:** SOULE Paula Mariela. 30/12/2020 10:31:36 --- Certificado Correcto.  
**Firmado por:** IRIANNI Mariana Haydee. 30/12/2020 10:23:39 --- Certificado Correcto.  
RIQUERT Fabian Luis. 30/12/2020 10:25:04 --- Certificado Correcto.  
**Firma Digital:**  **Verificación de firma digital:** Firma válida

**TEXTO DE LA NOTIFICACION ELECTRONICA****Causa n° 7661.-**

Mar del Plata, 29 de Diciembre de 2020.-

**Autos y vistos:**

I.- Tiénese presente lo manifestado por al Defensoría del Pueblo en su presentación del día 28/12/20.-

II.- Tiénese por presentada a la abogada Gilda Monica Druck, en el carácter invocado, y por constituido el domicilio procesal y electrónico.-

III.- Visto la presentación efectuada por la demandada en el día de la fecha, se advierte que ha titulado su presentación como "contesta demanda", y no habiendo sido ordenado el traslado previsto en el art. 10 de la ley 13.928, se tiene por agregada la totalidad de la presentación efectuada en el día de la fecha como informe en los términos requeridos por este tribunal como medida para mejor proveer. Sin perjuicio de ello, a los fines de garantizar debidamente el derecho de defensa en juicio, córrase traslado de la demanda a la Municipalidad de General Pueyrredón, por el término de cinco días, debiéndose agregar las copias adjuntadas por el amparista en su presentación (art. 10 Ley 13928, 18 CN).-

**IV.- Medida cautelar.-**

I.- La actora solicitó, con carácter de medida cautelar, se ordene el inmediato restablecimiento pleno del servicio de atención a los consumidores por parte de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y del resto de las funciones que dicho organismo detenta, conforme el art. 81 ley 13.133. Desarrolló en su escrito de demanda y como agravio que motiva el dictado de la cautelar, la falta de atención presencial de dicha oficina con la afectación de los derechos que le compete como consumidor al no poder canalizar debidamente sus demandas, reclamos y/o inquietudes. Adjuntó una fotografía tomada en la puerta de la OMIC donde consta un aviso en que se informan los canales de comunicación. Se agregó también impresión de pantalla donde consta un mail remitido a la casilla oficial de esa oficina, en que el letrado consulta sobre el modo de canalizar denuncias así como la respuesta brindada desde esa casilla institucional, en que informan que éstas se canalizan sólo por ese medio (esto último datado en fecha 5/8/20).

II.- Asimismo, la Defensoría del Pueblo refiere que desde esa institución han señalado la preocupación por la atención de la OMIC, atento la numerosa cantidad de llamadas recibidos por ante dicha dependencia relativa a temas vinculados con aquella. Señalan que ven con atención el funcionamiento de dicha repartición por la importancia que tiene para la asistencia de los derechos de los consumidores y usuarios, entendiendo que **debería garantizarse la atención presencial del público** (la negrita

no es original)

III.- Ante el requerimiento de informes como medida para mejor proveer, el director de la Dirección General De Protección Al Consumidor explicó el modo en que se han desarrollado las labores desde el inicio de la pandemia, plasmó algunos datos estadísticos respecto de los cuales no se cuenta con la debida constancia documental y/o desglose completo de la información.- Expresamente, informó el cierre de la dependencia desde el 20 de marzo al 30 de junio del corriente, con a prestación de labores remotas -período en el cual no se recibieron "denuncias" formalmente sino que los reclamos fueron tratados como "buenos oficios"; así como la profundización de la modalidad laboral a partir del 1ro. de julio con asesoramiento telefónico, y recepción de denuncias por medio de dos canales: 1) la recepción vía mail institucional de la dependencia; 2) por vía de la "ventanilla federal" de las denuncias recepcionadas por la Nación y remitidas a las jurisdicciones.

Se explica también el progresivo regreso a la atención presencial dirigido especialmente a los consumidores que carecen de tecnología, brindando turnos por vía telefónica para su atención en el horario comprendido entre las 10:00 y 12:00 horas entre los días lunes y viernes, cumpliendo con los recaudos sanitarios de toma de temperatura, distancia social, etc.. No se detalla desde qué fecha se presta dicha atención.

IV.- Del cuadro de situación brevemente relatado, puede valorarse el interés y esfuerzo puesta desde esa dependencia para el abordaje de los conflictos que caen bajo su órbita de competencia, así como la paulatina modernización y digitalización que han tenido, a partir de las limitaciones propias surgidas por la pandemia. En este sentido, no pueden desconocerse los inconvenientes que han tenido las distintas dependencias públicas -de las cuales el Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires no es ajeno- para prestar funciones una vez decretada la emergencia sanitaria declarada mediante el Decreto N° 260 de fecha 12 de marzo de 2020 como consecuencia del COVID-19.

También es dable advertir que desde el dictado del decreto 297/20 que dispuso el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), con las consecuentes prorrogas y variaciones hasta llegar al DNU 954/2020 que dispuso el Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio en la Provincia (DISPO), se ha tendido a la progresiva reanudación de tareas y actividades, aunque con el mantenimiento de los cuidados sanitarios y conforme los protocolos que correspondan a cada actividad y/o dicten los propios Organismos.

Así, con la documental e información acompañada hasta el momento, y en este estado del proceso, la medida cautelar resulta parcialmente procedente.

En este contexto, parece de perogrullo afirmar que son los entes estatales, máxime los vinculados a la defensa y protección de los derechos de los más vulnerables, quienes deben velar porque éstos no se vean aún más afectados en circunstancias tan delicadas como la actual, y por ello, que resulta necesario implementar las todas las herramientas disponibles para dar acabado responde a los conflictos suscitados con los consumidores.

No debemos soslayar que el art. 42 de la Constitución Nacional reconoce en las y los consumidores su vulnerabilidad estructural dentro del mercado de consumo frente a los proveedores de bienes y servicios y la necesidad de que, las autoridades públicas *provean a la protección de sus derechos*. Incluso, se reconocen grupos especialmente vulnerables de ellos, es decir determinados *grupos en condición de hipervulnerabilidad* (ver res. 139/2020 del Ministerio De Desarrollo Productivo Secretaría De Comercio Interior), respecto a los cuales, en procura de su tutela se promueven acciones en *pos de favorecer procedimientos eficaces y expeditos para la adecuada resolución de sus conflictos*.

Asimismo, y el 38 de la Const. Pcial consagra el derecho de los consumidores y usuarios, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz. También dispone, entre las obligaciones que pesan en cabeza de la Provincia, proveer lo pertinente para la educación para el consumo, al establecimiento de *procedimientos eficaces* para la prevención y resolución de conflictos así como promover la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores.

Por su parte, el Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (ley 13.133) establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario. En lo que específicamente aquí interesa, en el art. 81 regula las obligaciones que le corresponden al Municipio, y específicamente a las OMIC, consistentes en: *Prestar asesoramiento y*

*evacuar consultas a los consumidores y usuarios; Brindar información, orientación y educación al consumidor; Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores; Efectuar controles sobre productos y servicios, en la medida que sean compatibles con el régimen de competencias municipal, y en su caso, elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación para la sustanciación del procedimiento pertinente; Recibir denuncias de los consumidores y usuarios; Fijar y celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada; Elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación en el caso que fracase la conciliación, o para su homologación; Propiciar y aconsejar la creación de normativa protectora de los consumidores en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local o regional; Colaborar con el Gobierno Municipal en la difusión de las campañas de educación y orientación al consumidor; Asistir al organismo municipal en todo lo que esté a su alcance.*

La importancia de las tareas encomendadas por la ley a estas Oficinas en tutela de los derechos de los consumidores y usuarios y cuya tutela se encuentra expresamente prevista en la Constitución Nacional y Provincial, configuran la base para tener por configurada la verosimilitud en el derecho y el peligro en la demora exigido para la procedencia de la medida cautelar solicitada.-

A este respecto, puede colegirse que *la efectiva prestación del servicio* por parte de la Oficina Municipal de Información al Consumidor resulta trascendental, aún en el complejo contexto sanitario en que nos hallamos, lo que importa aunar esfuerzos por parte de las autoridades a fin que dicho servicio pueda llegar a todos sus destinatarios, y especialmente, a los más vulnerables.

En función de lo expuesto, el Tribunal **Resuelve:**

**I) Hacer lugar parcialmente a la medida cautelar peticionada** y ordenar a la **Municipalidad de General Pueyrredón** que procure el **restablecimiento progresivo del servicio de atención presencial a los consumidores** por parte de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) a fin que pueda darse cumplimiento a las funciones emergentes de la ley 13.133 (art. 81). A tales fines, deberá informar en el plazo de cinco días hábiles las medidas dispuestas para incrementar la atención al público, priorizando a los consumidores que carezcan de medios tecnológicos, no comprendan los medios disponibles actuales y/o sean de los considerados hipervulnerables; ello sin perjuicio del mantenimiento de la modalidad semipresencial y/o a distancia por parte de la/os agentes de riesgo con respecto al Covid 19 que así lo aconsejen y/o la conformación de grupos de trabajo para la prestación simultánea del servicio en forma presencial y telemática.

Todo ello, en consonancia con las recomendaciones sanitarias emitidas por las autoridades nacionales, provinciales y municipales, y en la medida que el sistema de fases instaurado por la Provincia y/o que las disposiciones relativas al Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio lo permitan (art. 9 Ley 13928; 195, 198 C.P.C.C., art. 81 ley 13133).-

**II)** Con el objeto de administrar el conflicto, analizar la postura de las partes y demás cuestiones que puedan suscitarse con respecto a la evolución de la pandemia, apelando al principio de concentración de los actos procesales, celeridad e inmediatez se fija **audiencia para el 9 de febrero del 2021 a las 10:00 horas**, a la que las partes podrán asistir en forma presencial o telemática (Ley 13928, art. 11, Res. 567/2020 SCJBA). En este último supuesto, las partes deberán informar su usuario a fin de cargarlo en la plataforma Microsoft Teams. Notifíquese.

La actora deberá prestar contracautela juratoria por todas las costas y daños y perjuicios que pudiere ocasionar en caso de haberla pedido sin derecho (art. 199 C.P.C.C.). A tales fines, en atención al actual contexto sanitario y la inminencia de la feria estival, bastará la presentación del escrito respectivo por parte del amparista en que preste dicha caución.

A cargo de la accionante la notificación de la parte demandada. Notifíquese con carácter de urgente y con habilitación de días y horas inhábiles.

Arts. 47/48 ley 5827.

Para verificar la notificación ingrese a: <https://notificaciones.scba.gov.ar/verificar.aspx>

Su código de verificación es: J20LX9

