

Legislación Nacional

var disURL = '1287775/1287803/de_276_1998.htm' ;document.write("");]]> **DECRETO 276/1998 DEFENSA DEL CONSUMIDOR Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo. Objeto. Tribunal arbitral. Procedimiento** del 11/03/1998; publ. 13/03/1998 Visto el expte. 0-003408/97 del Registro del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, y Considerando: Que en su art. 59 la ley 24240 establece que la autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales para resolver las controversias que se susciten en materia de relaciones de consumo. Que la experiencia recogida desde la vigencia de la ley 24240 de Defensa del Consumidor y su reglamentación mediante el decreto 1798 de fecha 13 de octubre de 1994, ha permitido evaluar y merituar el comportamiento de los consumidores y de los proveedores de bienes y servicios y el desarrollo que esas relaciones han tenido para el mercado. Que dicho análisis permite concluir que resulta oportuno y conveniente en la actualidad instrumentar y poner en marcha un mecanismo voluntario, rápido y eficaz para la solución de la mayor parte de los conflictos que se generan a partir de una relación de consumo. Que, por otra parte, sistemas de encauzamiento de la problemática del consumo a través de mecanismos alternativos al estrictamente judicial se encuentran funcionando con singular éxito en distintos países de la Unión Europea como España, República Portuguesa, Reino de Dinamarca, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte y Reino de los Países Bajos, entre otros, y del resto del mundo, como Estados Unidos Mexicanos y la República de la India, cuyos resultados positivos han permitido alivianar la tarea judicial y ofrecer un dispositivo de solución de conflictos enmarcado en los principios de celeridad, eficacia, inmediatez y debido proceso adjetivo. Que tales propósitos y objetivos se plasman en el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo que se regula a través del presente. Que resulta necesario reglamentar las atribuciones y funciones que la autoridad de aplicación de la ley 24240 deberá cumplimentar en su ámbito para la efectiva implementación del mismo, la conformación y facultades de los tribunales arbitrales, así como los límites a su jurisdicción, las reglas de procedimiento a las cuales se han de someter las partes mediante la suscripción del respectivo acuerdo arbitral, y la creación e instrumentación de la oferta pública de adhesión al Sistema a efectuar por las cámaras empresariales de proveedores de bienes y servicios, empresas y comerciantes individuales, con base en un régimen especial de adhesión al mismo, cuyas reglas conformen para los adherentes un verdadero incentivo comercial y la asunción de un compromiso de calidad del bien frente al Estado y a los consumidores. Que la autoridad de aplicación, en uso de las facultades que le han sido delegadas, dictará las resoluciones que sean pertinentes para reglar y complementar el presente Sistema y permitir su adecuado funcionamiento. Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos ha tomado la intervención que le compete. Que el presente se dicta en uso de las atribuciones que surgen del art. 99, inc. 2, de la Constitución Nacional. Por ello, **El presidente de la Nación Argentina decreta:**

CAPÍTULO I: OBJETO **Art. 1.º** Créase el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo que tendrá como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada, para ambas partes, las reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de la ley 24240 y sus modificatorias, y de toda ley, decreto y cualquier otra reglamentación que consagre derechos y obligaciones para los consumidores o usuarios en las relaciones de consumo que definen la ley citada. El sometimiento de las partes al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo tendrá carácter voluntario, y deberá constar expresamente por escrito. **Art. 2.º** 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 materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y/o que no puedan ser sometidas a juicio arbitral; d) Las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor, y aquéllas en las que exista la presunción de la comisión de un delito; e) Las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación.

CAPÍTULO II: SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO **Art. 3.º** El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo funcionará en la órbita de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, en su carácter de autoridad nacional de aplicación de la ley 24240 de Defensa del Consumidor. **Art. 4.º** Serán funciones de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, a esos fines: 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 24240 y su reglamentación; b) Crear y administrar un Registro Nacional de Representantes de Asociaciones de Consumidores y un Registro Nacional de Representantes de Asociaciones Empresariales, que podrán integrar los tribunales arbitrales de Consumo; c) Crear y administrar un Registro de Árbitros Institucionales del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo; d) Representar al Estado nacional en las relaciones con las provincias y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en el marco de las atribuciones reconocidas por la ley y el presente decreto, y propiciar la adhesión de los mismos al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo en sus respectivas jurisdicciones; e) Proponer y llevar adelante las acciones necesarias para la financiación del

Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo;f) Crear y administrar un Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, y entregar el distintivo correspondiente a las personas físicas y jurídicas inscriptas en el mismo;g) Ejercer el control del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo y de su personal;h) Proponer a la difusión del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo y a la capacitación de su personal;i) Establecer un procedimiento especial para aquellos casos en los que la reclamación del consumidor sea inferior al monto que fije la autoridad de aplicación;j) Realizar todos los actos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

CAPÍTULO III:DEL TRIBUNAL ARBITRAL**Art. 5.º** Los tribunales arbitrales de consumo se integrarán con tres (3) vocales, los que serán asistidos por un (1) secretario, dos (2) vocales serán designados, uno (1) entre los representantes de las asociaciones de consumidores, el otro entre los representantes de las asociaciones empresariales, y el tercer miembro será designado entre los inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales. El cargo de secretario del Tribunal será desempeñado por un agente de la Subsecretaría de Comercio Interior, dependiendo de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, con título de abogado, que será designado por el Tribunal.El árbitro institucional deberá poseer título de abogado y cinco (5) años en el ejercicio de la profesión, como mínimo. Los árbitros sectoriales deberán poseer, como mínimo, título universitario y cinco (5) años en el ejercicio de la profesión.La autoridad de aplicación podrá fijar otros requisitos para poder ser árbitro.**Art. 6.º** Cuando el proveedor hubiese realizado oferta pública de adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, la competencia se regirá por las disposiciones del cap. V del presente decreto, y lo que determine la autoridad de aplicación. En los casos en que no exista oferta pública de adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, la competencia se regirá por lo que las partes acuerden al respecto, sin perjuicio de lo que establezca la autoridad de aplicación.**Art. 7.º** Los árbitros decidirán la controversia planteada según equidad. Si las partes optaren expresamente por un arbitraje de derecho, todos los árbitros que conformen el Tribunal Arbitral de Consumo deberán poseer título de abogado y reunir además los otros requisitos que la autoridad de aplicación establezca para ser árbitro.La opción por el arbitraje de derecho sólo podrá ser ejercida por las partes cuando el monto reclamado sea superior al que fije a tal efecto la autoridad de aplicación.**Art. 8.º** La solicitud de sometimiento al Tribunal Arbitral de Consumo, a través de la suscripción y presentación del correspondiente acuerdo arbitral, importará la aceptación y sujeción de las partes a las reglas de procedimiento que fije la autoridad de aplicación.**Art. 9.º** Las partes podrá actuar por derecho propio o debidamente representadas. No será obligatorio el patrocinio letrado para actuar ante los tribunales arbitrales de consumo.

CAPÍTULO IV:PROCEDIMIENTO**Art. 10.º** El proceso arbitral comenzará con la designación del Tribunal Arbitral de Consumo, el que se regirá por los principios de audiencia, contradicción e igualdad de las partes. El Tribunal Arbitral de Consumo 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. 11.º** El Tribunal Arbitral de Consumo gozará de amplias facultades instructorias, pudiendo ordenar la producción de todas las probanzas que sean pertinentes para la correcta dilucidación del caso.Las pruebas de oficio serán costeadas por la autoridad de aplicación en función de sus disponibilidades presupuestarias.**Art. 12.º** La inactividad de las partes en el procedimiento arbitral de consumo no impedirá que se dicte el laudo ni le privará de validez. El impulso del procedimiento será de oficio.**Art. 13.º** Cuando el proveedor hubiese realizado oferta pública de adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo respecto de futuros conflictos con consumidores o usuarios, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante.**Art. 14.º** 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 locales.**Art. 15.º** Contra el laudo arbitral emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo sólo podrán interponerse los recursos de aclaratoria y de nulidad o acción de nulidad, según el caso.**Art. 16.º** Será competente para entender en los casos de incumplimiento del laudo arbitral o en la acción de nulidad del laudo que haya tramitado por el procedimiento de amigables componedores, el Juzgado de Primera Instancia que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del Tribunal Arbitral de Consumo. Entenderá en el recurso de nulidad contra el laudo dictado en arbitraje de derecho, la Cámara de Apelaciones que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del Tribunal Arbitral de Consumo.**Art. 17.º** El Tribunal Arbitral de Consumo podrá resolver todas las cuestiones de procedimiento no previstas expresamente en el presente decreto o en las normas dictadas por la autoridad de aplicación, sin perjuicio de poder aplicar, en todo lo que sea compatible, las normas procesales locales que regulen el juicio de amigables componedores, o el arbitraje de derecho, según corresponda.

CAPÍTULO V:DE LA OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO**Art. 18.º** Se denomina oferta pública de adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo 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 establecen seguidamente y aquellas que defina la autoridad de aplicación.**Art. 19.º** Los interesados en adherir al sistema nacional de oferta pública, deberán presentar su solicitud

por escrito ante el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, que a tal efecto habilitará la autoridad de aplicación. Esta determinará los requisitos formales que deberá contener la solicitud pertinente, y a los demás efectos de la adhesión. **Art. 20.**? Los proveedores que hayan realizado oferta pública de adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo deberán informar adecuadamente a los consumidores o usuarios tal circunstancia. A tal efecto, la autoridad de aplicación otorgará el distintivo oficial de sometimiento al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo. **Art. 21.**? 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 Nacional de Arbitraje de Consumo, sin perjuicio de las acciones judiciales y de las sanciones que en cada caso correspondieren. **Art. 22.**? La renuncia a la oferta pública de adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, o la modificación de las características de la oferta respecto de las anteriormente fijadas deberá ser presentada a la autoridad de aplicación por escrito, junto con los demás recaudos que se establezcan. El proveedor deberá informar adecuadamente a los consumidores o usuarios tales circunstancias. **Art. 23.**? Los consumidores o usuarios que decidan someterse voluntariamente al sistema de solución de conflictos del consumo, conforme lo dispuesto en el cap. IV del presente decreto 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 Nacional de Arbitraje de Consumo. El sometimiento voluntario de la partes contendientes se efectuará en todos los casos y sin excepción a través del acuerdo arbitral que establezca la autoridad de aplicación. **CAPÍTULO VI: DISPOSICIÓN TRANSITORIA** **Art. 24.**? La autoridad de aplicación podrá poner en funcionamiento el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo en forma parcial, temporal y experimental, para los sectores de la actividad comercial que considere conveniente, a los efectos de verificar si se cumplen acabadamente los objetivos que se han tenido en cuenta para su dictado e implementación. **CAPÍTULO VII: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS** **Art. 25.**? El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo comenzará a regir el mismo día de su publicación del presente decreto en el Boletín Oficial, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior. **Art. 26.**? La autoridad de aplicación dictará las normas que implementen el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo dentro de los sesenta (60) días de la entrada en vigencia del presente decreto. **Art. 27.**? Comuníquese, etc. Menem - Rodríguez - Granillo Ocampo - FernándezReferencias: **Const. Nac.:** LA 199-A-26 - **L 24240:** LA 19-C-3012 - **D 1798/94:** LA 19-C-3413.