G O B I E R N O DE LA P R O V I N C I A DE B U E N O S A I R E S
2021 - Año de la Salud y del Personal Sanitario

Resolución

Número: RESO-2021-661-GDEBA-MPCEITGP

LA PLATA, BUENOS AIRES
Viernes 3 de Septiembre de 2021

Referencia: EX-2021-20869430-GDEBA-DPDDCYUMPCEITGP

VISTO, el expediente electrónico N° EX-2021-20869430-GDEBA-DPDDCYUMPCEITGP, las Leyes Nacionales N° 23.849, N° 24.240, N° 26.061, las Leyes N° 13.133, N° 14.568 y N° 15.164, el Decreto N° 54/2020, las Resoluciones N° 139/2020, N° 236/2021 y N° 274/21 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, las Resoluciones N° 36/2021 y N° 315/2021 de este Ministerio de Producción Ciencia e Innovación Tecnológica de la provincia de Buenos Aires y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Nacional en su artículo 42 garantiza a las y los consumidores, en el marco de las relaciones de consumo, la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, el derecho a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, debiendo las autoridades proveer a la protección de esos derechos y establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos;

Que, por un lado, la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por Ley Nacional Nº 23.849 y con jerarquía constitucional, reconoció, entre otros, el derecho de niños, niñas y adolescentes a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que los afectan, así como también a ser escuchados en todo procedimiento judicial o administrativo, ya sea directamente o por medio de un representante o deun órgano apropiado, teniéndose debidamente en cuenta sus opiniones, en función de su edad y grado de madurez;

Que, asimismo, la Corte Interamericana de Derechos Humanos en su Opinión Consultiva Nº OC-17/2002 relativa a la Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño, reafirmó el derecho de los niños, niñas y adolescentes a participar directamente en los procedimientos en que se discuten sus propios derechos,

garantizándoles el disfrute por lo menos de las mismas garantías y protección que se conceden a los adultos en tanto sujetos de derecho;

Que, en el ámbito nacional, se promulgo la Ley Nº 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes con el objeto de promover acciones positivas que tiendan al aseguramiento del goce y ejercicio de los derechos reconocidos por la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales;

Que, el Código Civil y Comercial de la Nación, en sus artículos 25 y 26, denomina niños y niñas a las personas menores de edad hasta los DOCE (12) años y adolescentes a aquellas entre los TRECE (13) y DIECIOCHO (18) años;

Que, con el objeto de garantizar el derecho a expresar sus opiniones sobre todas las cuestiones que los afecten, tanto el Código Civil y Comercial de la Nación en el artículo 677, como la Ley Nacional Nº 26.061 en su artículo 27 inciso c), establecen la posibilidad de participar con asistencia letrada en los procesos administrativos o judiciales en los que se encuentran involucrados intereses personales e individuales de los niños, niñas o adolescentes;

Que, por otro lado, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, en su artículo 38, establece que los consumidores y usuarios tienen derecho, 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, siendo responsabilidad de la provincia establecer procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos;

Que, así mismo, el artículo 36 dispone que se promoverá la eliminación de los obstáculos económicos, sociales o de cualquier otra naturaleza, que afecten o impidan el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales expresando en su inciso 2° que todo niño tiene derecho a la protección y formación integral, al cuidado preventivo y supletorio del Estado en situaciones de desamparo y a la asistencia tutelar y jurídica en todos los casos;

Que la Ley N° 13.133 establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos y judiciales para la efectiva implementación de los derechos de los consumidores y usuarios;

Que, por su parte, la Ley N° 14.568 creó la figura del Abogado del Niño, la cual tiene la misión de representar los intereses personales e individuales de los niños, niñas y adolescentes legalmente ante cualquier procedimiento, civil, familiar, o administrativo que los afecte, en el que intervendrá en carácter de parte, sin perjuicio de la representación promiscua que ejerce el Asesor de Incapaces, siendo en estos procedimientos obligatorio informar al niño, niña y adolescente su derecho a ser legalmente representado;

Que, en consecuencia, la norma dispone la creación del Registro Provincial de Abogados del Niño en el ámbito del Colegio de la Provincia de Buenos Aires;

Que, en este marco, frente al avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), niños, niñas y adolescentes se ven inmersos en relaciones de consumo en entornos digitales, que acrecientan su vulnerabilidad, por lo que se vuelve imperioso establecer canales de denuncia o reclamos frente a vulneraciones en el ejercicio de sus derechos como usuarios y consumidores;

Que los medios en línea ofrecen numerosas oportunidades nuevas para intensificar y ampliar la participación de los adolescentes y es por ello que corresponde introducir mecanismos seguros y accesibles de denuncia y reparación, y garantizar servicios jurídicos gratuitos o subvencionados y otros tipos de asistencia apropiada para los niños, niñas o adolescentes;

Que, en ese sentido, la Resolución N° 139 de fecha 27 de mayo de 2020, de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación estableció la definición de consumidores hipervulnerables entendiendo que son aquellos que siendo personas humanas se encuentran en otras situaciones de vulnerabilidad en razón, entre otras, de su edad, permitiendo visibilizar la relación de consumo existente entre los proveedores y las personas menores de edad;

Que, a los efectos de hacer efectivo el derecho a ser oídos y resguardar las garantías mínimas de procedimiento en instancias administrativas de los adolescentes como consumidores y usuarios de bienes y servicios, la misma Secretaría de Comercio Interior dictó la Resolución N° 236 de fecha 11 de marzo de 2021;

Que en ella estableció que las denuncias o reclamos que presenten por sí las y los adolescentes, entre los TRECE (13) y DIECISIETE (17) años, en virtud de sus relaciones de consumo, ante la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor (VUF), serán atendidos de conformidad con los objetivos y funciones establecidas en la Resolución Nº 139/2020;

Que la misma dispone que en los supuestos de reclamos realizados por adolescentes, para la suscripción del acta bastará con su manifestación de la voluntad tanto para el comienzo, como para la continuación o el cierre del procedimiento conciliatorio;

Que, asimismo, el acta de conciliación deberá redactarse en lenguaje claro y con una redacción simple, de manera tal que haga efectiva la comprensión de lo que se lee;

Que, en consonancia y de conformidad con la figura del abogado de la niñez, estableció que las niñas, niños y adolescentes podrán participar de las audiencias que se celebren por reclamos que involucren sus derechos y que sean presentados por sus representantes legales;

Que este Ministerio adhirió por Resolución N° 36/2021 a la Resolución N° 139/2020, sobre tratamientos de reclamos en los que intervienen consumidores hipervulnerables, encontrándose los niños, niñas y adolescentes dentro de dicha categoría;

Que, asimismo, por medio de la Resolución N° 315/2021 adhirió a la Resolución Nº 274/2021 de la Secretaría de Comercio Interior, sobre institucionalización del régimen de Ventanilla Única Federal y

domicilios electrónicos;

Que es competencia de este Ministerio, en virtud del artículo 29 de la Ley N° 15.164 y Decreto N° 54/2020, coordinar las acciones tendientes a la defensa del consumidor y, a través de la Subsecretaría de Desarrollo Comercial y Promoción de Inversiones diseñar, planificar e implementar políticas que contribuyan a difundir, mejorar y ampliar las políticas de defensa de las y los consumidores y usuarios en coordinación con otros organismos competentes;

Que la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios dependiente de la Subsecretaría de Desarrollo Comercial y Promoción de Inversiones, fue designada autoridad de aplicación de las Resoluciones N° 36/2021 y N° 315/2021;

Que en esta Dirección Provincial se han tramitado desde el año pasado y hasta el mes de mayo del presente año más de 1.500 (mil quinientos) reclamos de consumidores hipervulnerables con jurisdicción en la provincia de Buenos Aires;

Que, por lo expuesto, resulta oportuno adherirse a la Resolución N° 236/2021 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación a fin de promover y facilitar la participación y efectiva protección de las niñas, niños y adolescentes en los reclamos por sus derechos como consumidores y usuarios;

Que ha tomado intervención en virtud de sus competencias la Asesoría General de Gobierno;

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 29 de la Ley N° 15.164 y el Decreto N° 54/2020.

Por ello,

EL MINISTRO DE PRODUCCIÓN, CIENCIA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Adherir a la Resolución N° 236/2021 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación que establece que las denuncias o reclamos que presenten por si las y los adolescentes, entre los TRECE (13) y DIECISIETE (17) años, en virtud de sus relaciones de consumo ante la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor (VUF) serán atendidos como reclamos de consumidores hipervulnerables, de conformidad con lo dispuesto por la Resolución N° 36/2021 de este Ministerio.

ARTÍCULO 2°. Registrar, comunicar a la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires, al Colegio de Abogados de la Provincia de

Buenos Aires. Publicar en el Boletín Oficial y en el SINDMA y pasar a la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios. Cumplido, archivar.

Digitally signed by COSTA Augusto Eduardo
Date: 2021.09.03 18:16:57 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

Augusto Eduardo Costa
Ministro
Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica

Digitally signed by GDE BUENOS AIRES
DN: cn=GDE BUENOS AIRES, c=AR, o=MINISTERIO DE JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS BS AS, ou=SUBSECRETARIA DE GOBIERNO DIGITAL, serialNumber=CUIT 30715471511
Date: 2021.09.03 18:16:59 -03'00'