



CONCEJO MUNICIPAL DE FONTANA



CONCEJO MUNICIPAL DE FONTANA	
PROVINCIA DEL CHACO	
AUTORIDAD DE LEJISLACION	
MESA SALIDAS	
FECHA	HORA
SALIDA	
22	11:57
Nº 82-2022 LET C-7	

ORDENANZA Nº 2095/22
 Fontana, 16 de Junio de 2022
 Act. 4680
 A 22 JUN 2022
 12:30
 MUNICIPALIDAD DE FONTANA

VISTO:

La A/S Nº 115/22, de fecha 09 de junio del corriente año S/ Ejecutivo Municipal Solicita ADHESIÓN a la Ley Nacional Nº 24.240 Ley de Defensa del Consumidor, mediante la cual se instituye la defensa del consumidor o usuario y ADHESIÓN a la Ley Provincial Nº 2068 – D (antes Ley 7134) de procedimiento para la implementación de los derechos de los consumidores en la Provincia del Chaco, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la actuación simple de referencia el Ejecutivo Municipal solicita la ADHESIÓN a la Ley Nacional Nº 24.240 Ley de Defensa del Consumidor, mediante la cual se instituye la defensa del consumidor o usuario, considerando tal, a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Que asimismo, se solicita la ADHESIÓN a la Ley Provincial Nº 2068 – D (antes Ley 7134) en la cual se establece el procedimiento para la implementación de los derechos de los consumidores en el ámbito de la Provincia del Chaco, cuya autoridad de aplicación es el Ministerio de Industria, Empleo y Trabajo de la Provincia del Chaco, el cual delegó funciones a la Sección Defensa del Consumidor de este municipio, mediante los respectivos convenios suscriptos.

Que se adjunta copia de las mismas.

Que el tema ha sido debidamente tratado por la Comisión de Asuntos Generales y su despacho registrado bajo A/S Nº 130/22, aprobado por la totalidad de los presentes, en Sesión Ordinaria Nº 15/22, de fecha 16 de junio del corriente año, según consta en Acta de Sesión Ordinaria Nº 15/22.-

POR ELLO:

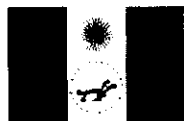
**EL CONCEJO MUNICIPAL DE FONTANA
SANCIONA CON FUERZA DE ORDENANZA**

ARTICULO 1º) ADHERIR a la Ley Nacional Nº 24.240 Ley de Defensa del Consumidor, mediante la cual se instituye la defensa del consumidor o usuario, considerando tal, a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

ARTICULO 2º) ADHERIR a la Ley Provincial Nº 2068 – D (antes Ley 7134) en la cual se establece el procedimiento para la implementación de los derechos de los consumidores en el ámbito de la Provincia del Chaco, cuya autoridad de aplicación es el Ministerio de Industria, Empleo y



RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana



CONCEJO MUNICIPAL DE FONTANA
PROVINCIA DEL CHACO



ORDENANZA N° 2095/22

Fontana, 16 de Junio de 2022.-

Trabajo de la Provincia del Chaco, el cual delegó funciones a la Sección Defensa del Consumidor de este municipio, mediante los respectivos convenios suscriptos.

ARTICULO 3º) ESTABLECER que la documental adjunta a la actuación simple de referencia en copia pase a formar parte integrante del presente instrumento legal.-

ARTÍCULO 4º) REFRENDA la presente, la Secretaria del Concejo Municipal.-

ARTÍCULO 5º) REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CUMPLIDO, ARCHÍVESE.-

RUBEN OSVALDO AVOLOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana

02
93

Ley N° 24.240

Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales.

Sancionada: Setiembre 22 de 1993.

Promulgada Parcialmente: Octubre 13 de 1993.

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc., sancionan con fuerza de Ley:

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TITULO I

NORMAS DE PROTECCION Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1° —Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

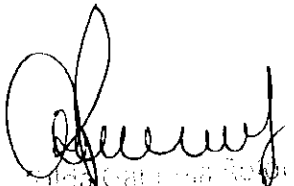
Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.


(Artículo sustituido por punto 3.1 del Anexo II de la Ley N° 26.994 B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la Ley N° 27.077 B.O. 19/12/2014)

ARTICULO 2° — PROVEEDOR.

Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.

No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de


Lic. Carlos Raúl Rodríguez
SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Autoridad de Aplicación


RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana

aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.

03
93

(Artículo sustituido por art. 2° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 3° — Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia.

Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario.

Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor.

Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

(Artículo sustituido por art. 3° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

CAPITULO II

INFORMACION AL CONSUMIDOR Y PROTECCION DE SU SALUD

ARTICULO 4° — Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.

(Artículo sustituido por art. 1° de la Ley N° 27.250 B.O. 14/6/2016. Conforme pedido formal recibido por Nota de la Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación)

ARTICULO 5° — Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

ARTICULO 6° — Cosas y Servicios Riesgosos. Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando

RUBEN OSVALDO AGUILAR
Presidente del Concejo
Municipal de Somona

RUBEN OSVALDO AGUILAR
Presidente del Concejo
Municipal de Somona

los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

04
43

En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4 responsables del contenido de la traducción.

CAPITULO III

CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA

ARTICULO 7° — Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley. *(Ultimo párrafo incorporado por art. 5° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)*

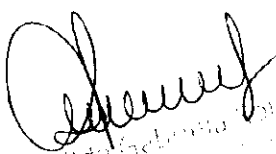
ARTICULO 8° — Efectos de la publicidad. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente.


En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente.

(Artículo sustituido por punto 3.2 del Anexo II de la Ley N° 26.994 B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la Ley N° 27.077 B.O. 19/12/2014)

ARTICULO 8° bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.


Gilda Gabriela...
Municipalidad de Fontana


RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipalidad de Fontana

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.

(Artículo incorporado por art. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 9° — Cosas Deficientes Usadas o Reconstituidas. Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse las circunstancias en forma precisa y notoria.

ARTICULO 10. — Contenido del documento de venta. En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

- a) La descripción y especificación del bien.
- b) Nombre y domicilio del vendedor.
- c) Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere.
- d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley.
- e) Plazos y condiciones de entrega.
- f) El precio y condiciones de pago.
- g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente.

La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

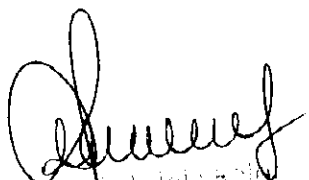
Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto.


Un ejemplar original debe ser entregado al consumidor.

La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole del bien objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida en esta ley.

(Artículo sustituido por art. 7° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 10 bis. — Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:


Lidia Gabriela Bello
SECRETARÍA DE
MERCADO INTERIOR


RUBÉN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana

- 06
43
- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
 - b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
 - c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

(Artículo incorporado por el art. 2° de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997)

ARTICULO 10 ter: Modos de Rescisión. Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá enviar sin cargo al domicilio del consumidor o usuario una constancia fehaciente dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa enviare regularmente al domicilio del consumidor o usuario.

(Artículo incorporado por art. 8° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 10 quáter: Prohibición de cobro. Prohíbese el cobro de preaviso, mes adelantado y/o cualquier otro concepto, por parte de los prestadores de servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, en los casos de solicitud de baja del mismo realizado por el consumidor ya sea en forma personal, telefónica, electrónica o similar.

(Artículo incorporado por art. 1° de la Ley N° 27.265 B.O. 17/8/2016.)

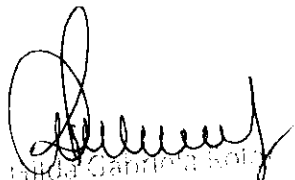
CAPITULO IV

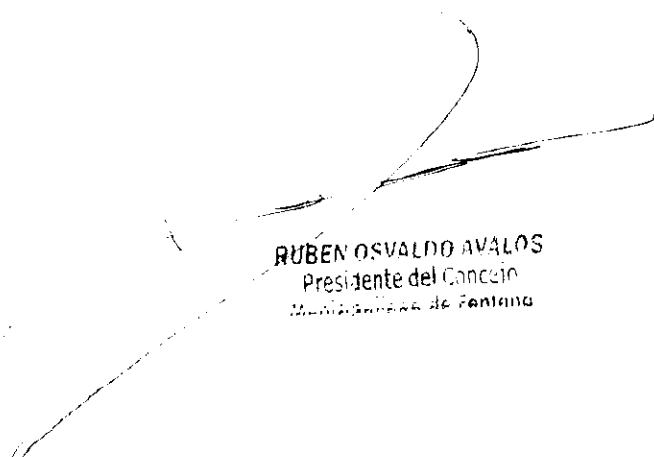
COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

ARTICULO 11. — Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

(Artículo sustituido por art. 9° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)


Lidia Gabriela
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana


RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana

07
93

ARTICULO 12. — Servicio Técnico. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

ARTICULO 13. — Responsabilidad solidaria. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11.

(Artículo incorporado por el art. 2° de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998)

ARTICULO 14. — Certificado de Garantía. El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:

- a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor;
- b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
- c) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
- d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
- e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

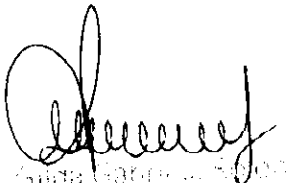
En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 13.

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.


(Artículo sustituido por el art. 3° de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998)

ARTICULO 15. — Constancia de Reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.


Gilda Patricia...
Municipalidad de Estancia...




RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipalidad de Estancia...



08
43

ARTICULO 16. — Prolongación del Plazo de Garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.

ARTICULO 17. — Reparación no Satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;
- b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;
- c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

ARTICULO 18. — Vicios Redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

- a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;
- b) El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.

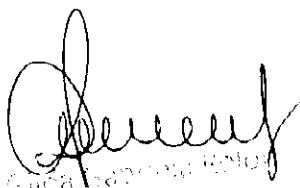
CAPITULO V

DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

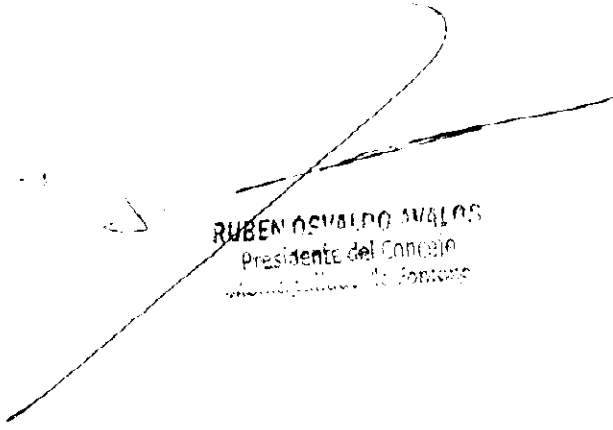
ARTICULO 19. — Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

ARTICULO 20. — Materiales a Utilizar en la Reparación. En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.

ARTICULO 21. — Presupuesto. En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:


 Cuba
 Presidente del Consejo
 Municipal de Fontaine




 RUBEN OSVALDO AVALOS
 Presidente del Consejo
 Municipal de Fontaine

09
43

- a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
- b) La descripción del trabajo a realizar;
- c) Una descripción detallada de los materiales a emplear.
- d) Los precios de éstos y la mano de obra;
- e) El tiempo en que se realizará el trabajo;
- f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta;
- g) El plazo para la aceptación del presupuesto;
- h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.

ARTICULO 22. — Supuestos no Incluidos en el Presupuesto. Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por la naturaleza del mismo, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor.

ARTICULO 23. — Deficiencias en la Prestación del Servicio. Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

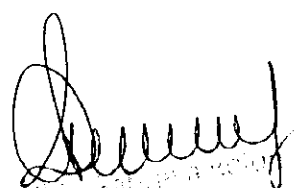
ARTICULO 24. — Garantía. La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado;
- b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
- c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.

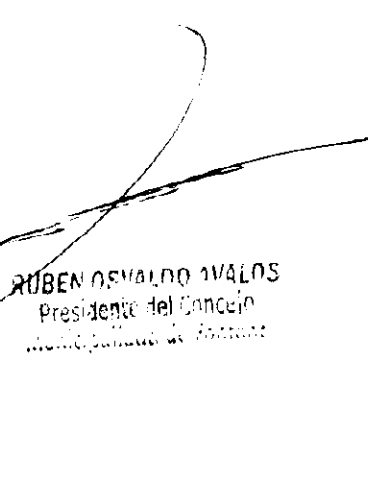
CAPITULO VI

USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ARTICULO 25. — Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas


Municipalidad de Juncos




RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipalidad de Juncos

partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

10
43

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda: "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas, Ley N° 24.240".

Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor.

Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley.

(Artículo sustituido por art. 10 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 26. — Reciprocidad en el Trato. Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

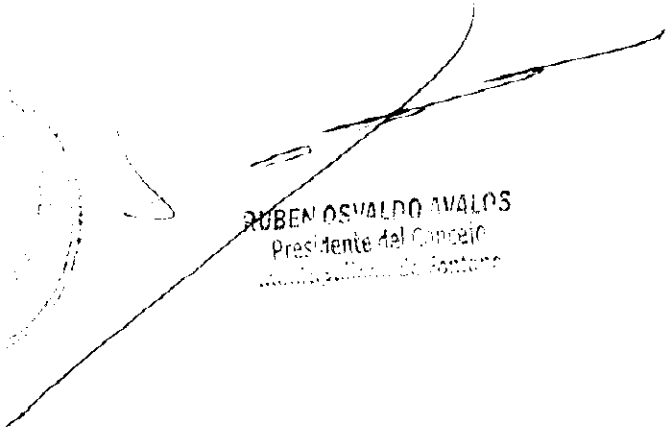
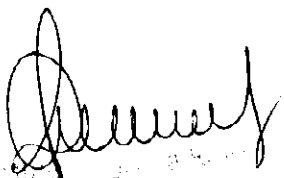
ARTICULO 27. — Registro de reclamos. Atención personalizada. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios.

(Artículo sustituido por art. 11 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 28. — Seguridad de las Instalaciones. Información. Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

ARTICULO 29. — Instrumentos y Unidades de Medición. La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.



RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Consejo
Municipal de Portoviejo

11
43

ARTICULO 30. — Interrupción de la Prestación del Servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

ARTICULO 30 bis. — Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes".

La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria.

En caso que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.

Los entes residuales de las empresas estatales que prestaban anteriormente el servicio deberán notificar en forma fehaciente a las actuales prestatarias el detalle de las deudas que registren los usuarios, dentro de los ciento veinte (120) días contados a partir de la sanción de la presente.

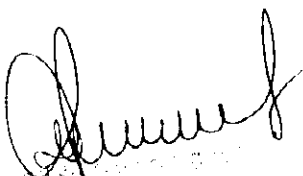
Para el supuesto que algún ente que sea titular del derecho, no comunicare al actual prestatario del servicio, el detalle de la deuda dentro del plazo fijado, quedará condonada la totalidad de la deuda que pudiera existir, con anterioridad a la privatización.

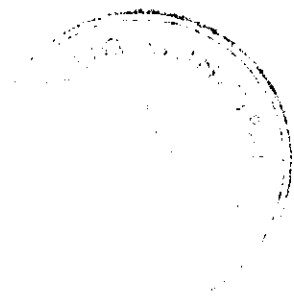
(Artículo incorporado por el art. 4º de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997. Párrafos cuarto y quinto de este último artículo, observados por el Decreto Nacional N° 270/97 B.O. 2/4/1997)


ARTICULO 31. — Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación.

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

En los casos en que un prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas el usuario podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.


Municipalidad de Formosa




RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Consejo
Municipalidad de Formosa

El prestador dispondrá de un plazo de TREINTA (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

12
43

Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago.

La relación entre el prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta en los artículos 3° y 25 de la presente ley.

Las facultades conferidas al usuario en este artículo se conceden sin perjuicio de las previsiones del artículo 50 del presente cuerpo legal.

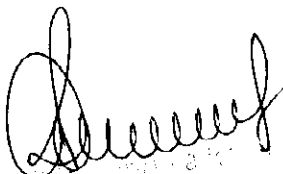
(Artículo sustituido por art. 12 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

CAPITULO VII


DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS

ARTICULO 32. — Venta domiciliaria. Es la oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al consumidor fuera del establecimiento del proveedor. También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio.

El contrato debe ser instrumentado por escrito y con las precisiones establecidas en los artículos 10 y 34 de la presente ley.



RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana



RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.

13
43

(Artículo sustituido por art. 13 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 33. — Venta por Correspondencia y Otras. Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

ARTICULO 34. — Revocación de aceptación. En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner el bien a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

(Artículo sustituido por art. 14 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 35. — Prohibición. Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

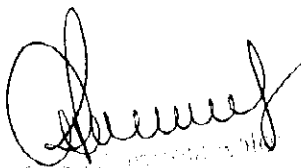
Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

CAPITULO VIII

DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CREDITO

ARTICULO 36. — Requisitos. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad:

- a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios;
- b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios;


RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Consejo
Municipal de Montevideo

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Consejo
Municipal de Montevideo

- 14
63
- c) El importe a desembolsar inicialmente —de existir— y el monto financiado;
 - d) La tasa de interés efectiva anual;
 - e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total;
 - f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses;
 - g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar;
 - h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.

Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la efectiva obtención del mismo. En caso de no otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituirse las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en la presente ley.

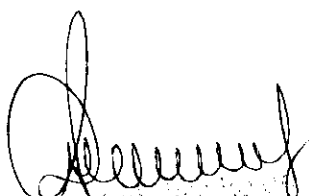
Será competente para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, en los casos en que las acciones sean iniciadas por el consumidor o usuario, a elección de éste, el juez del lugar del consumo o uso, el del lugar de celebración del contrato, el del domicilio del consumidor o usuario, el del domicilio del demandado, o el de la citada en garantía. En los casos en que las acciones sean iniciadas por el proveedor o prestador, será competente el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario.

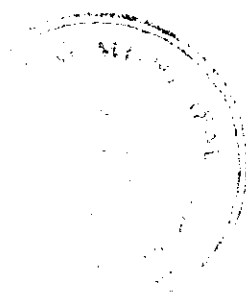
(Artículo sustituido por art. 58 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014)

CAPITULO IX

DE LOS TERMINOS ABUSIVOS Y CLAUSULAS INEFICACES

ARTICULO 37. — Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:


Ruben Osvaldo Avalos
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana



RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

ARTICULO 38. — Contrato de adhesión. Contratos en formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que presten servicios o comercialicen bienes a consumidores o usuarios mediante la celebración de contratos de adhesión, deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir.

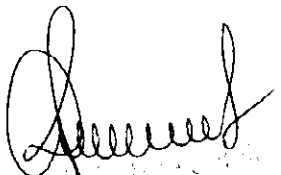
Asimismo deben entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite. En dichos locales se exhibirá un cartel en lugar visible con la siguiente leyenda: "Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación.

(Artículo sustituido por art. 1º de la Ley N° 27.266 B.O. 17/8/2016.)

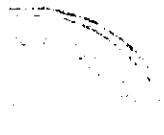
ARTICULO 39. — Modificación Contratos Tipo. Cuando los contratos a los que se refiere el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

CAPITULO X

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS



RUBEN OSVALDO OVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Ponce



RUBEN OSVALDO OVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Ponce

16
93

ARTICULO 40. — Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

(Artículo incorporado por el art. 4º de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998)

ARTICULO 40 bis: Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

- a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;
- b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;
- c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.

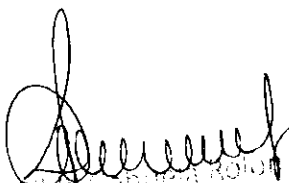
(Artículo sustituido por punto 3.3 del Anexo II de la Ley N° 26.994 B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1º de agosto de 2015, texto según art. 1º de la Ley N° 27.077 B.O. 19/12/2014)

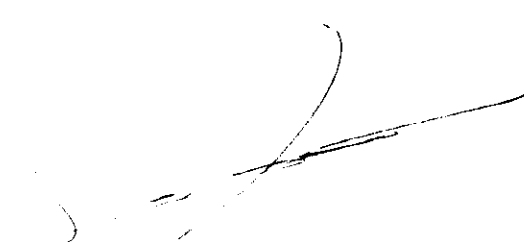
TITULO II

AUTORIDAD DE APLICACION PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

CAPITULO XI

AUTORIDAD DE APLICACION


Calle Bolívar 1000
Teléfono: 0212 444 4444
www.municipalidaddebrunswick.gub.uy


RUBEN OSVALDO OVALOS
Presidente del Concejo
Municipalidad de Brunswick

ARTICULO 41. — Aplicación nacional y local. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.

(Artículo sustituido por art. 17 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 42. — Facultades concurrentes. La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación referidas en el artículo 41 de esta ley, podrá actuar concurrentemente en el control y vigilancia en el cumplimiento de la presente ley.

(Artículo sustituido por art. 18 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 43. — Facultades y Atribuciones. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

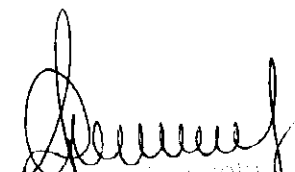
- a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.
- b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores y usuarios.
- c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.
- d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley.
- e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas con relación a la materia de esta ley.
- f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

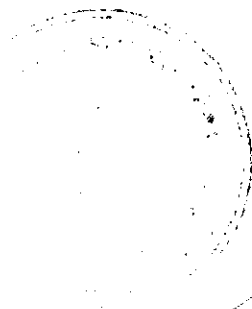
La autoridad de aplicación nacional podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las provincias las facultades mencionadas en los incisos c), d) y f) de este artículo.


(Artículo sustituido por art. 19 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 44. — Auxilio de la Fuerza Pública. Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incisos d) y f) del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

CAPITULO XII


SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y PRODUCCIÓN




RUBÉN OSVALDO AVALOS
Presidente del Cauceo

PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

18
43

ARTICULO 45. — Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio, por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores, o por comunicación de autoridad administrativa o judicial.

Se procederá a labrar actuaciones en las que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En el expediente se agregará la documentación acompañada y se citará al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si las actuaciones se iniciaran mediante un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo.

En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería. Cuando no se acredite personería se intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

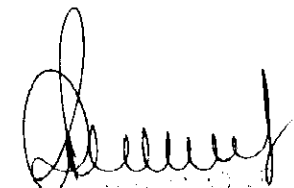
Las constancias del expediente labrado conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se podrá interponer el recurso de reconsideración previsto en el Reglamento de Procedimientos Administrativos, decreto 1759/72 t.o. 1991. La prueba deberá producirse en el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistida aquella no producida dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

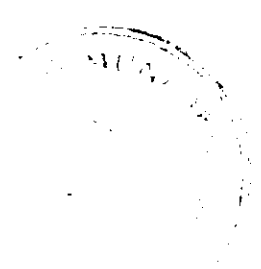
En cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias instructorias, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

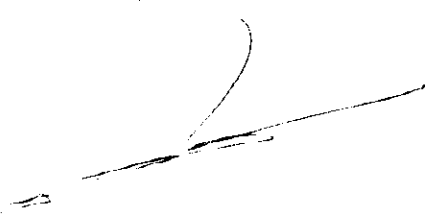
Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la autoridad de aplicación contará con amplias facultades para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.



Handwritten signature and illegible text.



Circular stamp with illegible text.



RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipales de Montevideo

Los actos administrativos que dispongan sanciones, únicamente serán impugnables mediante recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, o ante las Cámaras de Apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución; la autoridad de aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez (10) días, acompañado del expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido. En todos los casos, para interponer el recurso directo contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de ésta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito con el escrito del recurso, sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

Para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, en el ámbito nacional, se aplicarán analógicamente las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y su reglamentación, y en lo que ésta no contemple, las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.


La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos.

(Artículo sustituido por art. 60 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 46. — Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

ARTICULO 47. — Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa de PESOS CIEN (\$) 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$) 5.000.000).
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días.
- e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.


Ruben Osvaldo Avalos
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana

f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

20
43

En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación.

El CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del Capítulo XVI — EDUCACION AL CONSUMIDOR— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación.

(Artículo sustituido por art. 21 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 48. — Denuncias Maliciosas. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incisos a) y b) del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

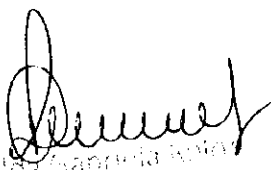
ARTICULO 49. — Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.


Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de CINCO (5) años.

(Artículo sustituido por art. 22 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 50. — Prescripción. Las sanciones emergentes de la presente ley prescriben en el término de TRES (3) años. La prescripción se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas.

(Artículo sustituido por punto 3.4 del Anexo II de la Ley N° 26.994 B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la Ley N° 27.077 B.O. 19/12/2014)


Silvia Gabriela Soto
SECRETARÍA DE LEGISLACIÓN
Ministerio de Justicia


RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Cerrano

ARTICULO 51. — Comisión de un Delito. Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

21
93

CAPITULO XIII

DE LAS ACCIONES

ARTICULO 52. — Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizadas en los términos del artículo 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho Ministerio, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de éstas.

Resolverá si es procedente o no, teniendo en cuenta si existe su respectiva acreditación para tal fin de acuerdo a la normativa vigente.


En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal.

(Artículo sustituido por art. 24 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

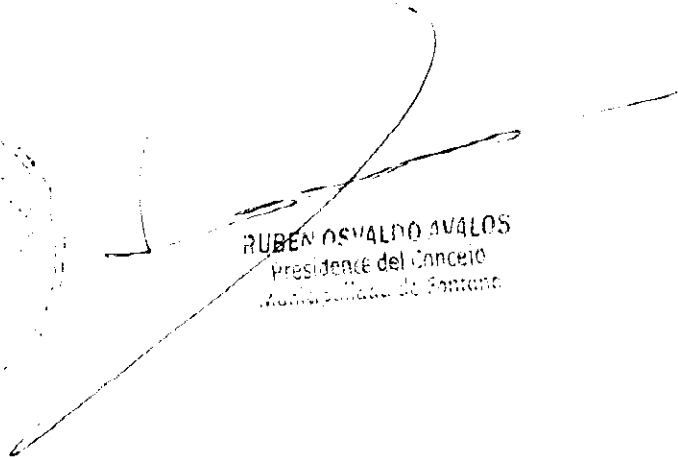
ARTICULO 52 bis: Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.

(Artículo incorporado por art. 25 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 53. — Normas del proceso. En las causas iniciadas por ejercicio de los derechos establecidos en esta ley regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, a menos que a pedido de parte el Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado.


Municipalidad de Montevideo




RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipalidad de Montevideo

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio.

(Artículo sustituido por art. 26 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 54. — Acciones de incidencia colectiva. Para arribar a un acuerdo conciliatorio o transacción, deberá correrse vista previa al Ministerio Público Fiscal, salvo que éste sea el propio actor de la acción de incidencia colectiva, con el objeto de que se expida respecto de la adecuada consideración de los intereses de los consumidores o usuarios afectados. La homologación requerirá de auto fundado. El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los consumidores o usuarios individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso.

La sentencia que haga lugar a la pretensión hará cosa juzgada para el demandado y para todos los consumidores o usuarios que se encuentren en similares condiciones, excepto de aquellos que manifiesten su voluntad en contrario previo a la sentencia en los términos y condiciones que el magistrado disponga.

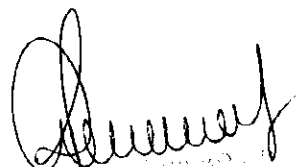
Si la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación integral. Si se trata de la restitución de sumas de dinero se hará por los mismos medios que fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación y, si no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que el resarcimiento sea instrumentado, en la forma que más beneficie al grupo afectado. Si se trata de daños diferenciados para cada consumidor o usuario, de ser factible se establecerán grupos o clases de cada uno de ellos y, por vía incidental, podrán éstos estimar y demandar la indemnización particular que les corresponda.

(Artículo incorporado por art. 27 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 54 bis. — Las sentencias definitivas y firmes deberán ser publicadas de acuerdo a lo previsto en la ley 26.856.

La autoridad de aplicación que corresponda adoptará las medidas concernientes a su competencia y establecerá un registro de antecedentes en materia de relaciones de consumo.

(Artículo incorporado por art. 61 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014)


Cajita de firmas
12/09/2014
M...




RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Administrativo de Fontana

(La parte del inciso g) que dice: En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación" fue observada por el Art. 10 del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993)

ARTICULO 57. — Requisitos para Obtener el Reconocimiento. Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los requisitos generales, las siguientes condiciones especiales:

- a) No podrán participar en actividades políticas partidarias;
- b) Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;
- c) No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;
- d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

ARTICULO 58. — Promoción de Reclamos. Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

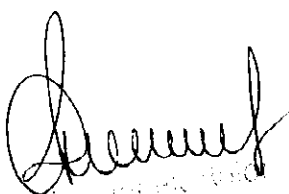
Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

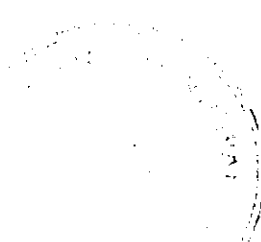
CAPITULO XV

ARBITRAJE

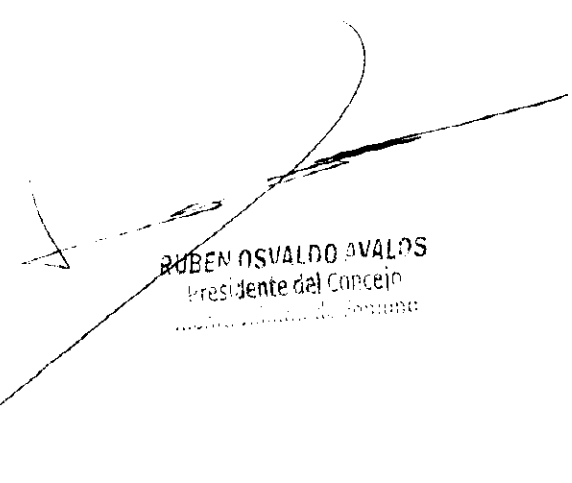
ARTICULO 59. — Tribunales Arbitrales. La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias propongan las asociaciones de consumidores o usuarios y las cámaras empresarias.



Handwritten signature and stamp of the National Office of Consumer Defense (ONDC).



Faint circular stamp, likely from the National Office of Consumer Defense (ONDC).



Handwritten signature of Ruben Osvaldo Avalos.

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Consejo
Asociación de Consumidores

Dichos tribunales arbitrales tendrán asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en todas las ciudades capitales de provincia. Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.

25
43

(Artículo sustituido por art. 29 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

TITULO III

DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO XVI

EDUCACION AL CONSUMIDOR

ARTICULO 60. — Planes educativos. Incumbe al Estado nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las provincias y a los Municipios, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, arbitrando las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria los preceptos y alcances de esta ley, así como también fomentar la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y usuarios y la participación de la comunidad en ellas, garantizando la implementación de programas destinados a aquellos consumidores y usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en zonas rurales como urbanas.

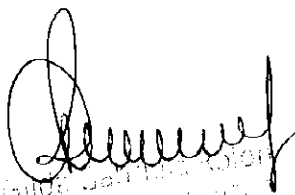
(Artículo sustituido por art. 30 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 61. — Formación del Consumidor. La formación del consumidor debe facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas inherentes al consumidor, orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de los servicios. Para ayudarlo a evaluar alternativas y emplear los recursos en forma eficiente deberán incluir en su formación, entre otros, los siguientes contenidos:

- a) Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos.
- b) Los peligros y el rotulado de los productos.
- c) Legislación pertinente, forma de obtener compensación y los organismos de protección al consumidor.
- d) Información sobre pesas y medidas, precios, calidad y disponibilidad de los artículos de primera necesidad.
- e) Protección del medio ambiente y utilización eficiente de materiales.

(Artículo sustituido por art. 31 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 62. — Contribuciones Estatales. El Estado nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional a las


RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana

asociaciones de consumidores para cumplimentar con los objetivos mencionados en los artículos anteriores.

En todos los casos estas asociaciones deberán acreditar el reconocimiento conforme a los artículos 56 y 57 de la presente ley. La autoridad de aplicación seleccionará a las asociaciones en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por éstas.

CAPITULO XVII

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 63. — Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley.

(Artículo derogado por art. 32 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008, este último artículo fue observado por art. 1° Decreto N° 565/2008 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 64. — Modifícase el artículo 13 de la ley 22.802, que quedará redactado de la siguiente forma:

Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

A ese fin determinarán los organismos que cumplirán tales funciones, pudiendo los gobiernos provinciales delegar sus atribuciones en los gobiernos municipales, excepto la de juzgamiento que sólo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso i) del artículo 12.

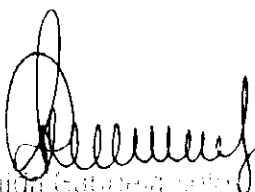
ARTICULO 65. — La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

ARTICULO 66: — El Poder Ejecutivo nacional, a través de la autoridad de aplicación, dispondrá la edición de un texto ordenado de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor con sus modificaciones.

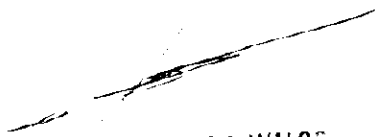
(Artículo incorporado por art. 33 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 66. — Comuníquese al Poder Ejecutivo. — ALBERTO R. PIERRI. — EDUARDO MENEM. — Juan Estrada. — Edgardo Piuzei.

(Nota Infoleg: debido a la incorporación dispuesta por art. 33 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008, ha quedado duplicado el número del presente artículo)


Ruben Osvaldo Avalos
Presidente del Concejo
Municipal de Buenos Aires



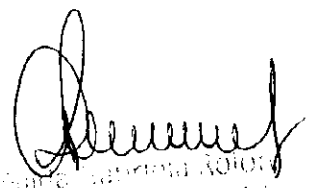

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Buenos Aires

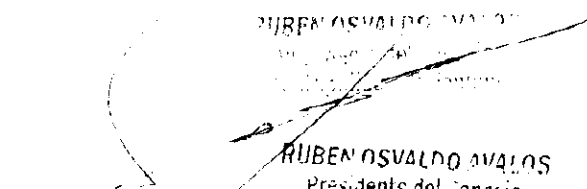
27
93

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS VEINTIDOS DIAS DEL MES DE SETIEMBRE DEL AÑO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y TRES.

Antecedentes Normativos

- Artículo 4° sustituido por art. 169 del Decreto N° 27/2018 B.O. 11/1/2018. Vigencia: a partir del día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA. Artículo 169 contenido en el capítulo XXII del Decreto N° 27/2018, derogado por art. 134 de la Ley N° 27.444 B.O. 18/06/2018;
- Artículo 40 bis sustituido por art. 59 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014;
- Artículo 50 sustituido por art. 23 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008;
- Artículo 1° sustituido por art. 1° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008;
- Artículo 4° sustituido por art. 4° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008;
- Artículo 45 sustituido por art. 20 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008;
- Artículo 40 bis incorporado por art. 16 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008;
- Artículo 36 sustituido por art. 15 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008;
- Artículo 11, sustituido por el art. 1° de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998;
- Artículo 8°, último párrafo incorporado por el art. 1° de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997;
- Artículo 25, segundo párrafo incorporado por el art. 3° de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997;
- Artículo 31 sustituido por el art. 1° de la Ley N° 24.568 B.O. 31/10/1995;
- Artículo 54, observado por el art. 9° del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 53, último párrafo observado por el art. 8° del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 52, segundo párrafo, frase observada art. 7° del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 40 observado por el art. 6° del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 31, párrafos primero, segundo, tercero, cuarto y quinto observados por el art. 5° del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;


RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipalidad de Bertram


RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipalidad de Bertram


- Artículo 14, penúltimo párrafo, frase observada por el art. 4° del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;

28
43

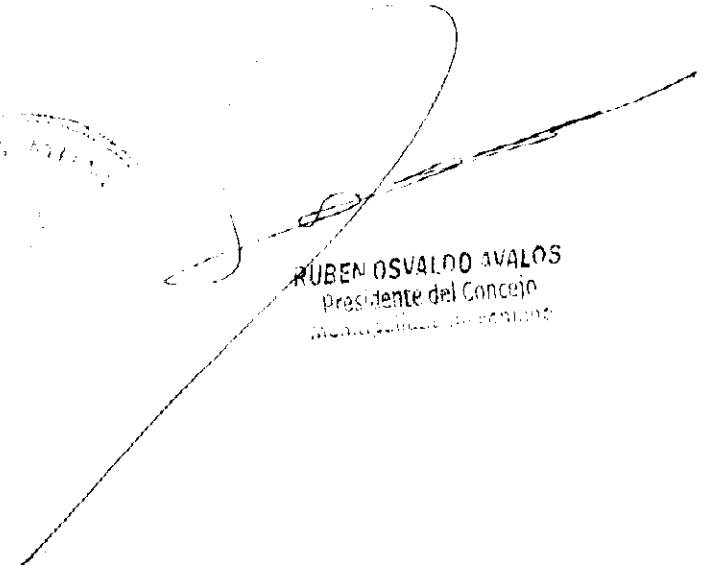
- Artículo 13, observado por el art. 3° del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;

- Artículo 11, primer párrafo y primera parte del segundo párrafo observados por el art. 2° del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;

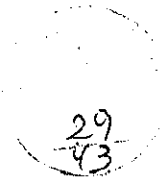
- Artículo 10, inc. c) observado por el art. 1° del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993.


Grida Gabriela Kotor
SECRETARÍA DEL CONCEJO
Municipalidad de Montevideo




RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipalidad de Montevideo

La Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco Sanciona con Fuerza de Ley Nro. 2068-D (Antes Ley 7134)



TÍTULO I OBJETO

Artículo 1º: Objeto: La presente norma tiene por objeto establecer el procedimiento para la efectiva implementación en el ámbito de la Provincia del Chaco de los derechos de los consumidores, reconocidos en la Constitución Nacional y en la de la Provincia del Chaco 1957-1994, como también en la Ley N°24.240 de Defensa del Consumidor, su modificatoria Ley N°26.361, en la Ley N19.511 (de Metrología Legal), en la Ley N°22.802 (de Lealtad Comercial), en la Ley N° 25.065 (de Tarjetas de Crédito), y todas aquellas que con posterioridad se dicten, en Defensa del Consumidor.

TÍTULO II AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Artículo 2º: Autoridad de aplicación: Será autoridad de aplicación de la presente ley la Subsecretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Industria, Empleo y Trabajo de la Provincia del Chaco o el área competente que el Poder Ejecutivo determine en el futuro.

Artículo 3º: Facultades y Atribuciones: Son facultades y atribuciones de la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el orden provincial:

- a) Dictar normas operativas y disposiciones de alcance general para la Provincia del Chaco.
- b) Dictar normas de recomendación para los organismos, entidades públicas y privadas.
- c) Delegar funciones operativas en los gobiernos municipales, en las oficinas o en delegaciones que al efecto se creen, preservando la distribución de competencias establecidas en la Constitución Provincial 1957-1994.
- d) Supervisar, fiscalizar y controlar el cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor.
- e) Informar, difundir y hacer respetar las citadas normas.
- f) Celebrar convenios y/o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados, a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente ley.
- g) Promover, organizar y mantener actualizado un Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores.
- h) Requerir todas las informaciones y opiniones necesarias a los proveedores de bienes o servicios individualizados en la Ley de Defensa del Consumidor, como también a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley, pudiendo en su caso realizar todo tipo de investigaciones en los aspectos técnicos, científicos, económicos y legales.
- i) Homologar los acuerdos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores.
- j) Promover políticas de solución de conflictos y sanción de abusos.
- k) Crear, promover, organizar y mantener actualizado un Registro Provincial de Infractores.
- l) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de las Leyes Nacionales 19.511, 22.802, 24.240, 25.065, 20.680 y decretos, resoluciones y/o disposiciones dictadas por los organismos de aplicación nacional o provincial.

30
13

**TÍTULO III
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

**CAPÍTULO I
SUMARIO ADMINISTRATIVO DE OFICIO**

Artículo 4°: Inicio de las Actuaciones: Cuando existan presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor, sus normas complementarias, reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, en el ámbito de la Provincia del Chaco, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio.

Artículo 5°: Inspecciones: Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se destinarán agentes inspectores que procederán a la constatación de la infracción, labrándose acta.

El acta será labrada por triplicado, prenumerada y contendrá los siguientes requisitos:

- a) Lugar, fecha y hora de la inspección.
- b) Individualización de la persona cuya actividad es objeto de inspección, tipo y número de documento de identidad y demás circunstancias.
- c) Domicilio comercial, y ramo o actividad.
- d) Domicilio real o social de la persona.
- e) Nombre y apellido de la persona con quien se entienda la diligencia, carácter que reviste, identificación y domicilio real.
- f) Determinación clara y precisa del hecho o hechos constitutivos de la infracción y de la disposición legal presuntamente violada.
- g) Nombre, apellido y domicilio de los testigos que a instancias del personal actuante presenciaron la diligencia, y en caso de no contar con ninguno, expresa constancia de ello.
- h) Fecha y hora en que culminó la diligencia.
- i) Firma y aclaración del inspector y de los demás intervinientes.

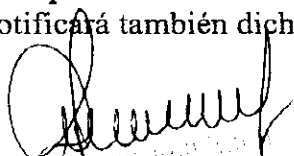
Artículo 6°: Labrada el acta en la forma indicada precedentemente, si de los hechos verificados surgiere "prima facie" la existencia de una infracción, el inspector formulará la imputación, dándose por iniciado el sumario administrativo, y hará saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba en el plazo de cinco (5) días hábiles, debiendo asimismo acreditar personería y constituir domicilio dentro del radio de la ciudad donde se encuentra ubicada la oficina de Defensa del Consumidor donde tramita el expediente. Cuando ello no ocurra se lo intimará para que en el plazo de cinco (5) días hábiles se subsane la omisión, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

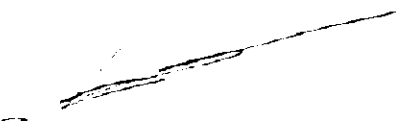
Del acta, en la que deberá constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejará una copia en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante.

Artículo 7°: El acta labrada con las formalidades indicadas, hará plena fe en tanto no resulte enervada por otros elementos de juicio.

Artículo 8°: Comprobaciones Técnicas: Cuando sea necesaria una comprobación técnica posterior a efectos de la determinación de la presunta infracción, se tomarán las muestras o las medidas necesarias para la misma, en la forma que determine la reglamentación.

Artículo 9°: Ampliación de la imputación: El funcionario actuante podrá ampliar o rectificar la imputación antes de que la misma haya sido notificada al presunto infractor y en tal caso, se notificará también dicha ampliación o rectificación.


Código de Documento: 100
Fecha de Emisión: 10/10/2010
Módulo de Emisión: 100


RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Consejo
Legislativo de la Provincia

Fuente: Dirección de Información Parlamentaria Güemes 120 - 5° Piso

T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467

Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

31
43

CAPÍTULO II
SUMARIO ADMINISTRATIVO POR DENUNCIA
PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

Artículo 10: Denuncia: El consumidor o usuario afectado por una supuesta infracción a la Ley de Defensa del Consumidor, sus normas complementarias, reglamentarias y resoluciones, podrá por sí, por representante o apoderado legal, presentar una denuncia por escrito ante la autoridad de aplicación.

La denuncia que se realizará por escrito deberá contener como mínimo:

- a) Nombre, apellido, identificación con fotocopia de DNI 1° y 2° hoja y domicilio del denunciante y, en su caso, el de su representante legal o apoderado, con indicación precisa de la representación que ejerza.
- b) Constitución de domicilio especial a los fines del trámite impulsado, dentro del radio de la ciudad donde se encuentra ubicada la oficina de Defensa del Consumidor donde tramita el expediente.
- c) Nombre y apellido o denominación social y domicilio del denunciado.
- d) Relato de los hechos y si lo considera pertinente, la norma en que el interesado funde su derecho.
- e) La petición en términos claros y positivos.
- f) Pruebas que acrediten sumariamente la relación de consumo, uso o servicio y el daño invocado.
- g) Firma del interesado o de su representante legal o apoderado.
- h) Asimismo, de la denuncia y de la documental acompañada deberán adjuntarse tantas copias como partes intervengan. Las denuncias realizadas ante la Subsecretaría de Comercio o bien el organismo que en el futuro la reemplace por disposición del Poder Ejecutivo, serán remitidas a los municipios, oficinas o delegaciones de origen, conforme al domicilio del consumidor-usuario reclamante, a los fines de llevar adelante la etapa de instancia de conciliación prevista en la Ley N°24.240 y sus modificatorias. Concluidas las acciones por parte del municipio, oficina o delegación interviniente, las actuaciones deberán ser giradas a la Asesoría Legal del municipio o de las asesorías legales creadas en dichos ámbitos, a efectos de que éstos verifiquen si se dieron los pasos legales previstos en la presente ley, conforme delegación de facultades.
- i) En los casos que la presunta infracción se cometiera en otra jurisdicción distinta a la del domicilio del consumidor o usuario, el municipio, la oficina o delegación interviniente procederá a remitir los autos a la Subsecretaría de Comercio para la continuidad del proceso, según su estado.
- j) Recibida una denuncia, y si ésta fuere procedente, se procederá a correr traslado al presunto infractor por el plazo de cinco (5) días, o el que correspondiere en razón de la distancia, a los fines de que el denunciado presente descargo, pruebas o propuesta conciliatoria. Deberá asimismo acreditar personería y constituir domicilio dentro del radio de asiento de la autoridad de aplicación. Cuando ello no ocurra se procederá a intimarlo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles se subsane la omisión, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

Artículo 11: Instancia obligatoria de conciliación: La etapa conciliatoria se tramitará de la siguiente manera:

- a) La fecha de las audiencias será notificada a las partes, por cédula o personalmente, dejándose constancia de ello en el expediente.
- b) Las audiencias comenzarán a la hora designada, con una tolerancia de espera de quince (15) minutos.
- c) La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia y de la documental, si hubiere.
- d) La incomparecencia injustificada del denunciante o su representante legal a la instancia conciliatoria, producirá el automático desistimiento del

Fuente: Dirección de Información Parlamentaria Güemes 120 - 5° Piso

T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467

Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Pantanal

procedimiento. La incomparecencia injustificada del denunciado o su representante legal a la instancia conciliatoria, será sancionada por la autoridad de aplicación con una multa, la cual deberá ajustarse a los parámetros establecidos por el artículo 19 de la presente ley, y hasta un límite de Pesos Diez Mil (\$ 10.000,00).

- e) La multa prevista en el inciso anterior, se duplicará en el caso de que el incomparendo fuere a la primera instancia. En el supuesto de que las partes, antes o durante la instancia, no arribasen a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante podrá sugerir, de oficio, una propuesta de acuerdo que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término, sin pronunciamiento expreso de las partes, se tendrá por rechazada la propuesta conciliatoria, finalizando esta instancia y cesando la participación del denunciante como parte en el proceso.
- f) Si las partes arribaran a un acuerdo previo a la celebración de la instancia, deberán presentar el mismo por escrito ante la autoridad de aplicación para su homologación y posterior archivo, como mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de antelación de la instancia de conciliación. De llegarse a un acuerdo en la instancia, se labrará acta en tal sentido, la que deberá ser suscripta por las partes y el funcionario actuante. Una vez solucionado el objeto del reclamo, la parte reclamante podrá solicitar el archivo del expediente.
- g) Fracasada la instancia conciliatoria, la autoridad de aplicación, de oficio o a solicitud del reclamante, dará por concluido el procedimiento por simple providencia.
- h) Las multas previstas en los incisos d) y e) del artículo 11, serán depositadas en una cuenta especial a los fines de la percepción por parte del consumidor o usuario reclamante. Se intimará al infractor para que abone su importe dentro de los diez (10) días hábiles, debiendo acreditarse mediante las respectivas boletas. La falta de pago de la misma autorizara al usuario o consumidor a iniciar las acciones legales para su cobro mediante el procedimiento que establece el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia.

Artículo 12: Incumplimiento de Acuerdos: el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados conforme lo establecido en los artículos precedentes, se considera violación a la Ley de Defensa del Consumidor, y podrá dar lugar a las sanciones previstas en la misma. Sin perjuicio de ello, las partes están facultadas a concurrir ante la justicia para exigir por vía sumarísima, su cumplimiento imperativo.

CAPÍTULO III INSTRUCCIÓN SUMARIA ADMINISTRATIVA

Artículo 13: Imputación: Finalizada la instancia conciliatoria, si de los hechos denunciados y la documentación acompañada surgiere "prima facie" una infracción a la legislación vigente, la autoridad de aplicación deberá instruir sumario.

Las providencias que disponga la instrucción del sumario, deberán contener bajo pena de nulidad:

- La identificación del presunto infractor a la Ley de Defensa del Consumidor, normas complementarias, reglamentarias y/o resoluciones, con indicación de su domicilio, en el cual será notificada la providencia.
- Imputación en términos claros y concretos, con indicación de las normas presuntamente infringidas.
- Descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.
- Derecho que le asiste al presunto infractor de actuar por derecho propio, por apoderado o con patrocinio letrado, y plazo para formular descargo y ofrecer pruebas.

Fuente: Dirección de Información Parlamentaria Güemes 120 - 5° Piso
T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467
Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar
ES COPIA DIGITAL

ROBEN OSVALDO CVALOS
Presidente del Consejo
Municipal de la Provincia

Artículo 14: Impulso del sumario: Todas las actuaciones serán impulsadas de oficio.

Artículo 15: Descargo: El sumariado deberá presentar su descargo y ofrecer pruebas, si las hubiere, en el término de cinco (5) días hábiles improrrogables a contar desde la notificación. Asimismo y de no haberlo hecho con anterioridad, deberá acreditar personería y constituir domicilio conforme lo prescribe la presente ley.

Artículo 16: Pruebas: Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, solo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables por causa justificada. Se tendrán por desistidas las pruebas no producidas dentro de dicho plazo por motivo atribuible al presunto infractor.

La prueba documental original o en copia debidamente autenticada por las autoridades de la Subsecretaría o por ante escribano público nacional, la que se acompañará con el escrito de descargo. En ningún caso se admitirá documentación que no reúna estos requisitos.

Si procediera la prueba testimonial, solo se admitirán tres (3) testigos con la individualización de sus nombres, profesión u ocupación y domicilio, debiéndose adjuntar el interrogatorio. Se hará saber el día, hora y que la comparencia del testigo corre por cuenta exclusiva del presunto infractor, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

Si se solicitare informe, se preverá dentro de los tres (3) días hábiles, debiendo el presunto infractor correr con su producción a su costa, dentro del plazo de prueba y bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

La prueba pericial se admitirá cuando sea necesario contar con el dictamen de un experto para dilucidar hechos controvertidos en cuestiones que sean materia propia de alguna ciencia, arte y/o profesión, a los efectos de contar con un dictamen técnico científico. El presunto infractor deberá proponer a su costa el perito en la especialidad que se trate, y los puntos de la pericia. La autoridad de aplicación podrá proponer un segundo perito, quien se expedirá por separado o bien requerir opinión del área técnica competente municipal, provincial, nacional o instituciones públicas o privadas. El plazo de producción lo será dentro del general de la prueba.

Producida la prueba y concluidas las diligencias sumariales se procederá al cierre de esta etapa, quedando las actuaciones en condiciones de ser resueltas.

CAPÍTULO IV DISPOSICIÓN DEFINITIVA

Artículo 17: Disposición: La disposición definitiva se ajustará a lo que establezca la ley 24.240, su modificatoria ley 26.361, sus normas complementarias, reglamentarias y resoluciones. Será dictada dentro del plazo de veinte (20) días hábiles, con posibilidad de prorrogar por veinte (20) días más, de acuerdo al cúmulo de trámites, ante la autoridad de aplicación. En ella también se evaluará la existencia o no de antecedentes en el Registro de Infractores.

Artículo 18: Graduación de las sanciones: En la aplicación y graduación de las sanciones, se aplicará lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley N°24.240.

Artículo 19: Notificación: La disposición será notificada personalmente, por cédula o carta documento, con transcripción de su parte dispositiva al infractor, y en su caso a quienes hayan sido denunciados como responsables.

Artículo 20: Ejecución: Consentida o ejecutoriada la disposición administrativa, se procederá al cumplimiento de las sanciones que establece la presente norma, enviando el testimonio de la resolución condenatoria firme a la Fiscalía de Estado de la Provincia del Chaco.

Artículo 21: Publicación de la condena: En todos los casos se dispondrá la publicación de la disposición condenatoria a costa del infractor, en un medio gráfico de la jurisdicción donde se

Fuente: Dirección de Información Parlamentaria Güemes 120 - 5° Piso
T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467
Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de...

[Handwritten signature and stamp]

34
43

cometió la infracción.

Artículo 22: **Apercibimiento:** Si la sanción fuera apercibimiento, se dará por cumplida con su formal notificación al infractor.

Artículo 23: **Multa:** Si se tratare de multa, se intimará al infractor para que abone su importe y acredite su pago dentro del plazo de diez (10) días hábiles, debiendo acreditarse el depósito mediante las boletas respectivas, sin cuyo requisito el crédito no se tendrá por cancelado.

Artículo 24: La falta de pago hará exigible el cobro mediante ejecución fiscal por vía de apremio, siendo título suficiente la disposición condenatoria firme.

Artículo 25: **Decomiso:** Si la condena fuere decomiso de la mercadería o producto de la infracción, la autoridad de aplicación lo hará efectivo bajo constancia en acta.

Artículo 26: Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permitiesen, serán incorporados al patrimonio de establecimientos del área de la salud, minoridad, educacionales o entidades de bien público, según lo aconsejen las circunstancias. Si no fuere posible el destino señalado, se procederá a su destrucción bajo constancia en acta y presencia de dos (2) testigos, siguiendo en tal caso con los protocolos impuestos por la legislación vigente a tales fines. Los costos por la destrucción serán a cargo del infractor.

Artículo 27: **Clausura:** Si la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma será efectivizada por personal de inspección especialmente destinado al efecto, labrándose el acta correspondiente.

Artículo 28: **Suspensión:** Si la sanción fuere de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procederá a comunicar a los organismos estatales que se ocupen de las contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones directas, para la debida anotación de la sanción. Igual temperamento se seguirá respecto de los municipios, con intervención del organismo competente.

Artículo 29: **Pérdida de concesiones:** Si la sanción fuere de pérdida de concesiones, regímenes impositivos o crediticios especiales que gozare el infractor, se cursará nota de estilo al organismo correspondiente, para que proceda a aplicar la medida adoptada e informar acerca de la misma dentro del plazo de diez (10) días, bajo apercibimiento de que su omisión será considerada falta grave.

Artículo 30: Las decisiones tomadas por la autoridad de aplicación agotarán la vía administrativa.

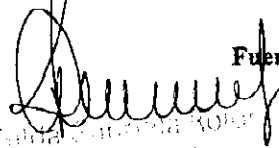
Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio.

CAPÍTULO V RECURSOS

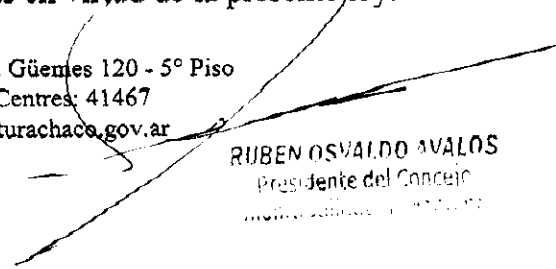
Artículo 31: **Apelación:** Contra los actos administrativos que dispongan sanciones, se podrá interponer ante la misma autoridad que dictó la disposición dentro de los diez (10) días hábiles de notificado y será concedido en relación y con efecto suspensivo.

La Cámara en lo Contencioso Administrativo de la Provincia del Chaco deberá resolver dentro de los veinte (20) días hábiles. A los fines de esta instancia serán válidos los domicilios denunciados o constituidos en sede administrativa.

En todo lo no previsto por este procedimiento, se aplicarán las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia del Chaco. Asimismo serán de aplicación las normas del proceso sumarísimo a las acciones originadas en virtud de la presente ley.


Dirección de Información Parlamentaria
Güemes 120 - 5° Piso
T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centras: 41467
Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

Fuente: Dirección de Información Parlamentaria Güemes 120 - 5° Piso
T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centras: 41467
Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar
ES COPIA DIGITAL


RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Chaco

CAPÍTULO VI MEDIDAS PREVENTIVAS

35
43

Artículo 32: Medidas Preventivas: En cualquier estado del procedimiento, la autoridad de aplicación podrá ordenar preventivamente el cese o la abstención de la conducta que se reputa violatoria a la Ley de Defensa del Consumidor. Asimismo, y con la mayor amplitud, se podrán disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer. El no cumplimiento a la presente, en el plazo que la autoridad de aplicación establezca, dará derecho a ésta a la aplicación de una sanción de multa en forma inmediata, sin perjuicio de las demás sanciones que pudieran corresponder, en su caso, al dictarse la disposición definitiva.

CAPÍTULO VII RECURSOS FINANCIEROS

Artículo 33: Ingresos:

- a) El importe de las multas que se cobren, con excepción de las previstas en el inciso h) del artículo 11, en forma directa o por vía de juicio de apremio, las que deberán depositarse el 50% en la cuenta oficial especial bancaria habilitada al efecto y el 50% restante en la cuenta del municipio u oficina donde se inicio el expediente.
- b) Todo otro ingreso que se origine con motivo de la administración, fiscalización y juzgamiento de la normativa de defensa del consumidor.
- c) Todo otro recurso proveniente de organismos nacionales o internacionales, públicos y privados y de capacitación que el Poder Ejecutivo determine.

Artículo 34: Destino de los Fondos: Los ingresos producidos por dichos conceptos se incorporarán como fuente de financiamiento de los gastos que demande el cumplimiento de los objetivos previstos en la presente ley, a saber:

- a) Educación al consumidor.
- b) Capacitación del personal del área.
- c) Adquisición de infraestructura material y técnica necesaria para la labor de control de fiscalización y cumplimiento de la presente ley.
- d) Abonar honorarios de peritos, árbitros, profesionales y técnicos necesarios en las pericias oficiales y otras actividades encomendadas por la autoridad de aplicación, vinculadas con la aplicación de la presente ley.

TÍTULO IV DE LA CREACIÓN DEL CONSEJO PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 35: Créase en el ámbito de la Subsecretaría de Comercio, el Consejo Provincial de Defensa al Consumidor, el cual estará integrado por:

- Un representante de la Subsecretaría de Municipios.
- Un representante de las entidades federadas que nucleen a entidades de base de los sectores de la producción, del comercio, la industria y los servicios.
- Un representante de cada municipio o el que designe cada intendente a tal efecto.
- Un representante de cada oficina o delegación de Defensa del Consumidor de cada ciudad, si lo tuviere.
- Un representante de cada asociación de Defensa al Consumidor con personería jurídica.
- Un representante de la autoridad de aplicación.

Los municipios que adhieran en los términos de la presente ley, podrán crear Consejos Locales de Defensa al Consumidor con similares características.

Fuente: Dirección de Información Parlamentaria Güemes 120 - 5° Piso

T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467

Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Consejo

36
43

Artículo 36: El Consejo sesionará en forma ordinaria cada sesenta (60) días y, extraordinariamente, antes de dicho período, podrá ser convocado cuando las necesidades lo indiquen como conveniente.

Artículo 37: El Consejo tendrá las siguientes funciones:

- a) Dictaminar en todas aquellas consultas que se efectúen o emitir opinión de oficio de aquellas cuestiones relacionadas con el fin de la presente ley.
- b) Asesorar en todo proyecto de ley que trate directa o indirectamente cuestiones referidas al consumo, acuerdo de precios de la canasta básica alimentaria y el abastecimiento de productos de primera necesidad, y otros que se firmen con la misma finalidad.
- c) Proponer políticas, acciones y proyectos que versen sobre aspectos referidos a tutela del consumidor final o usuario de servicios.
- d) Solicitar informes a organismos públicos y privados.
- e) Solicitar sondeos, muestreos e investigaciones del mercado.

TÍTULO V EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR

Artículo 38: Planes Educativos: Incumbe a la Autoridad de Aplicación, la formulación de planes generales de educación para el consumidor y su difusión pública.

El Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la Provincia del Chaco, concurrentemente con el área competente que el Poder Ejecutivo designe en el futuro, deberá arbitrar las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria los preceptos y alcances de la Ley N°24.240 y sus respectivas modificaciones.

Artículo 39: Los planes de educación para el consumo tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Difundir los derechos de los consumidores y usuarios para que los conozcan efectivamente.
- b) Divulgar los instrumentos para hacer valer esos derechos, canalizar su defensa y los mecanismos para ejercerlos activamente en el mercado.
- c) Capacitar a los consumidores y usuarios para que sepan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones.
- d) Facilitar a los consumidores y usuarios la comprensión de la información y orientarlos a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios.
- e) Educar a los consumidores y usuarios para un comportamiento responsable y preservador del medio ambiente.
- f) Difundir y concientizar sobre el consumo de toda sustancia perjudicial para la salud.

Artículo 40: En los planes de enseñanza oficiales, dentro de las asignaturas ya existentes, podrán incorporarse entre otros, los siguientes elementos sobre educación para el consumo:

- a) Característica del mercado.
- b) Vulnerabilidad del consumidor.
- c) Calidad de los productos y servicios.
- d) Artículos y servicios de primera necesidad.
- e) Salubridad de alimentos.
- f) Prevención de accidentes.
- g) Peligros de los productos y servicios.
- h) Información, rotulado y publicad.
- i) Organismos de Defensa del Consumidor.

Fuente: Dirección de Información Parlamentaria Güemes 120 - 5° Piso

T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centés: 41467

Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Consejo
Municipal de Gobierno

- j) Pesas y medidas.
- k) Precios de productos, servicios y empleo eficiente de los recursos.
- l) Técnicas de comercialización.
- m) Consumo y sustentabilidad del medio ambiente.

37
43

TÍTULO VI DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

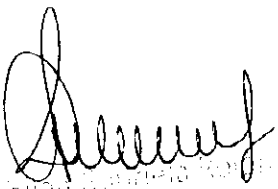
CAPÍTULO I RECONOCIMIENTO Y LEGITIMACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 41: Legitimación: Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos, prevista en el segundo párrafo del artículo 44 de esta ley.

Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva, cuentan con el beneficio de justicia gratuita.

Artículo 42: Autorización para funcionar: Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:

- a) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor.
- b) Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores.
- c) Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos, para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos.
- d) Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo.
- e) Defender y representar los intereses de los consumidores ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados.
- f) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés.
- g) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores. En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación.
- h) Promover la educación del consumidor.
- i) Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.



51000
51000
51000

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidencia del Consejo
Montevideo, Uruguay

Artículo 43: Requisitos para obtener el reconocimiento: Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los requisitos generales, las siguientes condiciones especiales:

- a) No podrán participar en actividades políticas partidarias.
- b) Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva.
- c) No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras.
- d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

Artículo 44: Promoción de reclamos: Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes. Formalizado el reclamo, la entidad deberá cumplimentar la acción prevista en el artículo 45 de la Ley N° 24.240, en lo que concierne a la instancia de conciliación, convocando a las partes, previa notificación de rigor, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo conciliatorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

No resuelto el reclamo del consumidor o del usuario, las actuaciones serán remitidas ante la autoridad de aplicación provincial, para la prosecución de las acciones.

TÍTULO VII DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 45: Normas Supletorias: En todo lo no previsto por esta ley y sus reglamentaciones, se aplicarán las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia del Chaco y la ley de Procedimientos Administrativos del ámbito, en tanto no fueran incompatibles con la presente ley.

Artículo 46: Delegación de funciones: La autoridad de aplicación podrá actuar concurrentemente en la vigilancia y contralor con las autoridades municipales. Podrá además delegar sus funciones en los gobiernos municipales mediante la firma de convenios, sin perjuicio de que la autoridad de aplicación podrá instituir en cada Departamento de la Provincia y con las facultades previstas en esta ley, una oficina o delegación.

Las facultades delegadas a los municipios, oficinas o delegaciones creadas en la presente ley, abarcarán solamente la instancia conciliatoria ante eventuales litigios entre consumidores y/o usuarios y los proveedores de cosas y/o servicios.

La facultad de juzgamiento de las presuntas infracciones será responsabilidad de la autoridad de aplicación provincial.

La función de los municipios, oficinas o delegaciones en esta instancia, se limitará a facilitar el acercamiento entre las partes, con el objeto de lograr una resolución al conflicto planteado mediante un acuerdo equitativo y razonable, el cual, de lograrse, será homologado en la propia sede administrativa en que se hubiere producido.

De no arribar a dicho acuerdo, las actuaciones serán giradas a la autoridad de aplicación para la prosecución del trámite, conforme la competencia de ésta en la materia. En todos los casos se procederá conforme al artículo 10, inciso h), de la presente ley.

Artículo 47: Los municipios, oficinas o delegaciones suscribirán un convenio de colaboración recíproca con la Subsecretaría de Comercio, tendiendo a una mejor atención de los derechos del consumidor en la Provincia del Chaco. Con dicho fin, el modelo y términos de acuerdo a rubricar, quedan incorporados como anexo a la presente ley.

Fuente: Dirección de Información Parlamentaria Güemes 120 - 5° Piso

T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467

Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Consejo
Municipal de Estrope

LEY N° 2068-D
(Antes Ley 7134)

TABLA DE ANTECEDENTES

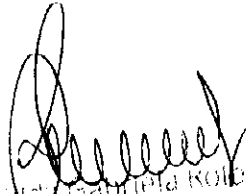
Artículo del Texto Definitivo	Fuente
El texto de los artículos de este Texto Definitivo proviene del Texto Original de la Ley 7134.	

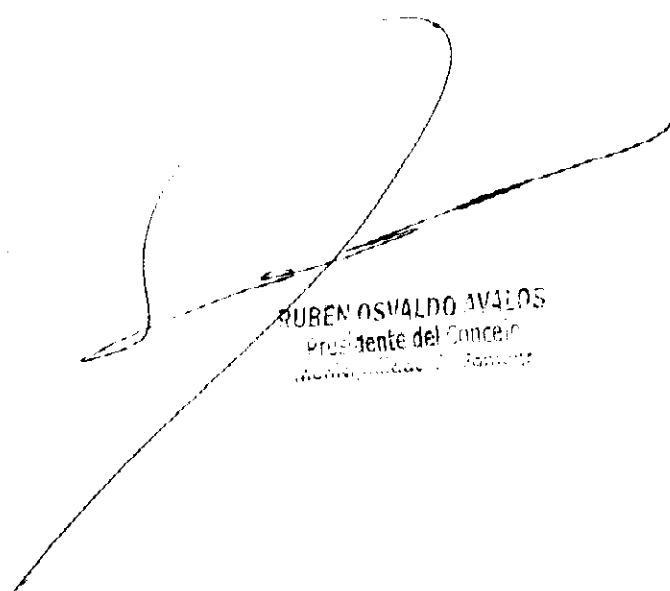
Artículos Suprimidos:
Anterior Art. 50 por Objeto Cumplido

LEY N° 2068-D
(Antes Ley 7134)

TABLA DE EQUIVALENCIAS

Número de artículo del Texto Definitivo	Número de artículo del Texto de Referencia (Ley 2068-D)	Observaciones
1 a 49	1 a 49	
50	51	


Gabriela KOLDEN
SECRETARÍA DEL CONGRESO
Asesorado de Fontana


RUBEN OSVALDO AVILOS
Presidente del Concejo
Municipal de Fontana

ANEXO A

91
43

Convenio De Cooperación Entre La Subsecretaria De Comercio De La Provincia y el (Municipio, Oficina y/o Delegación) de la localidad de..... (CHACO)

En la localidad de....., Provincia del Chaco, a los días del mes dedel año 20..., entre elen su condición de Subsecretario de Comercio a cargo de la Subsecretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Industria, Empleo y Trabajo por una parte, y el Sr..... Representante del Municipio, Oficina y/o Delegación de la Provincia del Chaco, comprendido dentro de la UDT N°(s/Dec. N° 35/09) por la otra parte; y considerando que está facultado para la realización de las tareas referidas a la Defensa del Consumidor prevista en la Ley 24.240 y sus modificatorias previstas en la Ley N° 26.361, Ley: N° 19.511 de Metrología Legal, Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial y Ley N° 25.065 de Tarjetas de Créditos, en la Jurisdicción de su competencia. Por ello acuerdan suscribir el presente convenio de acuerdo a las cláusulas y condiciones que a continuación se detallan:

Primera: Objeto: Las partes celebrantes del presente convenio se prestarán recíproca colaboración conforme se detalla en las cláusulas siguientes, tendiendo a una mejor defensa y atención de los consumidores en el ámbito arriba referenciado.

Segunda: Autoridad De Aplicación: La PARTE que suscribe el acto en cada localidad asume el formal compromiso de la puesta en marcha y funcionamiento como autoridad local de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el comportamiento de la Ley N° 19.511 de Metrología Legal, Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial y Ley N° 24.240 y su modificatoria de Defensa del Consumidor y sus normas reglamentarias, respecto a los hechos sometidos en su jurisdicción. La Subsecretaría de Comercio, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades actuantes en la Delegación, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la misma, aunque las presuntas infracciones ocurran exclusivamente en el ámbito de la UDT N°.

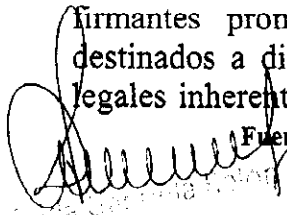
Tercera: Facultades Concurrentes Con Los Municipios, Oficinas Y/O Delegaciones: En el marco del presente convenio y en lo que respecta a la Ley N° 24.240, las PARTES firmantes en el presente convenio, en las que se ha delegado facultades, podrán receptor y tramitar las quejas y/o denuncias de los Consumidores y Usuarios, estando genéricamente a su cargo la atención y resolución de los reclamos por la vía conciliatoria en el ámbito de su jurisdicción, sin perjuicio de las facultades que correspondan a la Subsecretaría de Comercio.

Cuarta: Actuación De Los Municipios, Oficinas y/o Delegaciones: Las partes actuantes procederán a remitir a la Subsecretaria de Comercio aquellas actuaciones que, habiendo sido iniciadas y no resueltas en su seno, luego de agotada la cláusula tercera, deben ser giradas para continuar con su trámite en virtud de la competencia que ostenta el Organismo Provincial, conforme lo previsto por la normativa vigente.

Quinta: Actuaciones Por Las Leyes Nacionales N° 19.511 De Metrología Legal, N° 22.802 De Lealtad Comercial y N° 25.065 De Tarjetas De Crédito: Para las actas de infracciones confeccionadas por imperio de estas leyes - con excepción de las labradas por infracción al artículo 12 inciso I Ley N° 22.802, deberán confeccionarse expedientes e iniciar el sumario correspondiente hasta la etapa de recepción de los descargos y pruebas si las tuviera, luego deberán remitirse las actuaciones a la autoridad de aplicación para su juzgamiento.

Sexta: Cooperación Institucional: El responsable del (Municipio, Oficina y/o Delegación), además de lo previsto en las cláusulas precedentes, suministrará a la Subsecretaría de Comercio la información que ésta requiera a los fines de cumplir su función específica, mientras que la última le prestará a las partes firmantes de cada localidad el apoyo técnico que le soliciten estos para un mejor cumplimiento de los objetivos propuestos.

Séptima: Divulgación Y Capacitación: La Subsecretaría de Comercio, y las partes firmantes promoverán conjuntamente cursos, seminarios, congresos y similares, destinados a divulgación, capacitación y perfeccionamiento de las normas técnicas y legales inherentes a la defensa y protección del consumidor, intercambiándose además,



Guillermo...

Fuente: Dirección de Información Parlamentaria Güemes 120 - 5° Piso
T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467
Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

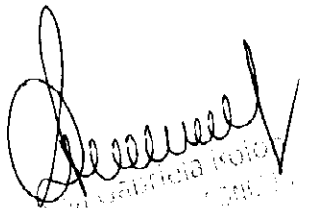
ES COPIA DIGITAL

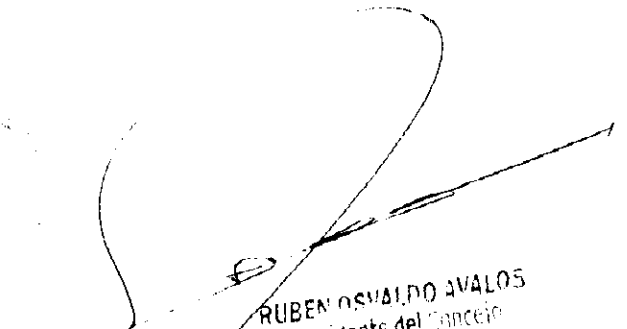
RUBEN OSVALDO VALOZ
Presidente del Concejo

la información relativa a dichos tópicos; también bregarán mutua y coordinadamente por el fomento de la creación de asociaciones de consumidores, las que en definitiva son quienes deben velar por defender sus derechos como tales.

Octava: Difusión Del Convenio: Las partes se comprometen a difundir públicamente la suscripción del presente, su contenido y alcance.

En prueba de conformidad, se suscriben dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en el lugar y fecha indicada precedentemente, se invita a los presentes a refrendar este convenio.


MUTUA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES
MUTUA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES

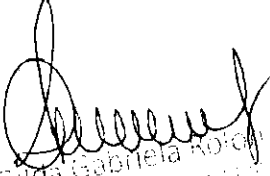

RUBEN OSVALDO AVALOS
Presidente del Concejo
Municipal de Güemes


43
43

ANEXO A TABLA DE ANTECEDENTES	
Artículo del Texto Definitivo	Fuente
El texto de los artículos de este Texto Definitivo proviene del Texto Original del Anexo A de la Ley 7134.	

Artículos Suprimidos:

ANEXO A TABLA DE EQUIVALENCIAS		
Número de artículo del Texto Definitivo	Número de artículo del Texto de Referencia (Anexo A Ley 2068-D)	Observaciones
La numeración de los artículos del Texto Definitivo corresponde a la numeración original del Anexo A de la Ley 7134.		


Gilda Gabriela Rodríguez
Secretaría de Gestión
y Planeación Estratégica


RUBÉN OSVALDO AVALOS
Presidente del