

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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.

Ver Antecedentes Normativos

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 1º — Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.

Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.

(Artículo sustituido por art. 1º de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 2º — 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 vinculen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.

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

ARTICULO 3º — 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 con claridad necesaria que permita su comprensión.

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

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

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 obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor.

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. *(Párrafo incorporado por el art. 1º de la [Ley N° 24.787](#) B.O. 2/4/1997)*

ARTICULO 8º 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.

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. 6º de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 9º — 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. 7º 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:

- 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. 2º 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. 8º de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

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. 9º de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

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. 2º 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. 3º de la [Ley Nº 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.

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:

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

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.

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.

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.

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 3º 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.

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

(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.
- 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, siendo nulo cualquier pacto en contrario, el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor.

(Artículo sustituido por art. 15 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

CAPITULO IX

DE LOS TERMINOS ABUSIVOS Y CLAUSULAS INEFICACES

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

- 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.

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

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. 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.

La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de CINCO (5) Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos del artículo 45 de la presente ley, y, una vez firme, respecto del daño directo que determine constituirá título ejecutivo a favor del consumidor.

Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial.

(Artículo incorporado por art. 16 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

TITULO II

AUTORIDAD DE APLICACION PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

CAPITULO XI

AUTORIDAD DE APLICACION

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 denunciados 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

PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

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 o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Previa instancia conciliatoria, se procederá a labrar acta en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En el acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar 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 se tratare de 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.

La constancia del acta labrada 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 casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de DIEZ (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En el acta prevista en el presente artículo, así como en cualquier momento durante la tramitación del sumario, 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 sumariales, 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 gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho.

El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de notificada y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

Las disposiciones de la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos, en el ámbito nacional y en lo que ésta no contemple las disposiciones del Código Procesal, Civil y Comercial de la Nación, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, y en tanto no fueren incompatibles con ella.

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.

(Artículo sustituido por art. 20 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

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

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 acciones judiciales, las administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de TRES (3) años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente se estará al más favorable al consumidor o usuario. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

(Artículo sustituido por art. 23 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

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

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.

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)

CAPITULO XIV

DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

ARTICULO 55. — 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 58 de esta ley.

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

(Artículo sustituido por art. 28 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 56. — 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.

(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.

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.

(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 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 Piuzzi.

(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)

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 11, sustituido por el art. 1° de la [Ley N° 24.999](#) B.O. 30/7/1998;
- 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. 5º del [Decreto Nacional Nº 2089/93](#) B.O. 15/10/1993;

- Artículo 14, penúltimo párrafo, frase observada por el art. 4º del [Decreto Nacional Nº 2089/93](#) B.O. 15/10/1993;

- Artículo 13, observado por el art. 3º del [Decreto Nacional Nº 2089/93](#) B.O. 15/10/1993;

- Artículo 11, primer párrafo y primera parte del segundo párrafo observados por el art. 2º del [Decreto Nacional Nº 2089/93](#) B.O. 15/10/1993;

- Artículo 10, inc. c) observado por el art. 1º del [Decreto Nacional Nº 2089/93](#) B.O. 15/10/1993.

LEY 13133

Texto Actualizado con las modificaciones introducidas por ley 13730.

EL SENADO Y CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY

CODIGO PROVINCIAL DE IMPLEMENTACION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

TITULO I OBJETO

ARTICULO 1.- La presente Ley establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario según los términos del artículo 38º de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos y judiciales para la efectiva implementación en el ámbito provincial:

- a) De los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.
- b) De las normas de protección consagradas en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la Autoridad Nacional de Aplicación.

TITULO II POLÍTICAS DE PROTECCIÓN

ARTICULO 2.- El Gobierno Provincial deberá formular políticas enérgicas de protección de los consumidores y usuarios, dentro del marco constitucional de competencias, y establecer una infraestructura adecuada que permita aplicarlas.

Las medidas de protección al consumidor se deberán aplicar en beneficio de todos los sectores de la población.

ARTICULO 3.- La acción gubernamental de protección a los consumidores y usuarios tendrá, dentro del marco constitucional de competencias entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los standards mínimos de calidad.
- b) Políticas de acceso al consumo.
- c) Programas de educación e información al consumidor y promoción a las organizaciones de consumidores.
- d) Políticas de solución de conflictos y sanción de abusos.
- e) Políticas de control de servicios públicos.
- f) Políticas sobre consumo sustentable.

TITULO III POLÍTICAS DE REGULACIÓN

CAPITULO I ACCESO AL CONSUMO

ARTICULO 4.- Las políticas del gobierno deben garantizar a los consumidores y usuarios

- a) El acceso al consumo en condiciones de trato digno y equitativo, sin discriminaciones ni arbitrariedades por parte de los proveedores.
- b) La protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar la posibilidad de los consumidores de elegir en el mercado.
- c) La competencia leal y efectiva, a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir variedad de productos y servicios a precios justos.
- d) El permanente abastecimiento por parte de los prestadores de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades corrientes de la población.

CAPITULO II PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD

ARTICULO 5.- La Autoridad de Aplicación arbitrará los medios necesarios para el fiel, oportuno e íntegro cumplimiento de las obligaciones de los proveedores, tendientes a garantizar que los productos y servicios comercializados sean inocuos en el uso a que se destinen o normalmente previsible, protegiendo a los consumidores y usuarios frente a los riesgos que importen para la salud y seguridad.

Vigilará asimismo que la información y publicidad sobre productos y servicios no importen riesgos para la salud y seguridad de los consumidores. Controlará en particular, la información y publicidad referida a fármacos, tabaco y bebidas alcohólicas.

ARTICULO 6.- Comprobado por cualquier medio idóneo que un producto o servicio adolece de un defecto grave o constituye un peligro considerable para los consumidores, la Autoridad de Aplicación debe adoptar medidas para que

los consumidores estén debidamente informados y los proveedores deban retirarlo inmediatamente del mercado, prohibiendo la circulación del mismo.

CAPITULO III CONTROLES DE CALIDAD Y EQUIDAD

ARTICULO 7.- La Autoridad de Aplicación efectuará los controles pertinentes dentro del ámbito de competencia provincial, a fin de promover y defender los intereses económicos de los consumidores y usuarios entre otras, en las siguientes materias:

- a) Calidad de los productos y servicios.
 - b) Equidad de las prácticas comerciales y cláusulas contractuales.
 - c) Veracidad, adecuación y lealtad en la información y publicidad comercial.
- Específicamente, la Autoridad de Aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas abusivas en los términos de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor.

La aprobación administrativa de los formularios tipo y otros documentos utilizados en las contrataciones predispuestas decidida en otras jurisdicciones, no obligará a la Autoridad de Aplicación Provincial a disponer también su aprobación.

CAPITULO IV CONSUMO SUSTENTABLE

ARTICULO 8.- El Gobierno deberá formular políticas y ejercer los controles pertinentes para evitar los riesgos que puedan importar para el medio ambiente los productos, y servicios que se ofrecen y proveen a los consumidores y usuarios.

Las medidas a implementar, serán tendientes a que los patrones de consumo actuales no amenacen la aptitud del medio ambiente para satisfacer las necesidades humanas futuras.

ARTICULO 9.- Las medidas gubernamentales para el consumo sustentable deberán estar encaminadas entre otros objetivos, a los siguientes:

- a) Campañas educativas para fomentar el consumo sustentable, formando a los consumidores para un comportamiento no dañino del medio ambiente.
- b) Certificación oficial de los productos y servicios desde el punto de vista ambiental.
- c) Impulsar la reducción de consumos irracionales, perjudiciales al medio ambiente.
- d) Orientar mediante impuestos o subvenciones, dentro del marco de competencia provincial, los precios de los productos según su riesgo ecológico.
- e) Promover la oferta y la demanda de productos ecológicos.
- f) Regular y publicar listas respecto a productos tóxicos.
- g) Regular el tratamiento de "los residuos", con orientación ecológica.
- h) Información y etiquetado ambientalista.
- i) Ensayos comparativos sobre el impacto ecológico de productos.
- j) Impedir las publicidades antiambientalistas.

CAPITULO V CONTROL DE SERVICIOS PUBLICOS

ARTICULO 10.- Las políticas y controles sobre los servicios públicos de jurisdicción provincial tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) asegurar a los usuarios el acceso al consumo y una distribución eficiente de los servicios esenciales.
- b) que la extensión de las redes de servicios a todos los sectores de la población no resulte amenazada ni condicionada por razones de rentabilidad.
- c) la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- d) el control de los monopolios.
- e) la equidad de los precios y tarifas.
- f) propender a evitar el cobro de cargos de infraestructura y otras traslaciones de costos a los usuarios.
- g) la eficacia de los mecanismos de recepción de quejas y atención al usuario.
- h) intervenir en la normalización de los instrumentos de medición, a efectos que pueda verificarse su funcionamiento.

ARTICULO 11.- El Gobierno Provincial dará participación en los directorios de los Entes Reguladores de Servicios Públicos a especialistas en defensa del consumidor. Los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para efectivizar la participación de la Provincia en los Organismos de control de servicios públicos de jurisdicción nacional que comprometan el interés provincial.

TITULO IV EDUCACIÓN A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 12.- El gobierno formulará programas generales de educación para usuarios y consumidores, que serán incorporados dentro de los planes oficiales de Educación General Básica y Polimodal, y capacitará a los educadores para ejecutarlos.

ARTICULO 13.- Los programas 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 y 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) Formar a los consumidores y usuarios para un comportamiento no dañino del medio ambiente.
- f) Concientización contra el consumo de tabaco, contra el exceso en el consumo de bebidas alcohólicas y contra la automedicación y todo otro tipo de adicción.

ARTICULO 14.- En los planes de enseñanza oficiales, dentro de las asignaturas ya existentes, se incorporarán entre otros, los siguientes elementos sobre educación para el consumo:

- a) Características 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 publicidad.
- i) Organismos de Defensa del Consumidor.
- j) Pesas y medidas.
- k) Precios de productos y servicios y empleo eficiente de recursos.
- l) Técnicas de comercialización.
- m) Consumo y sustentabilidad del medio ambiente.

ARTICULO 15.- Al formular los programas generales de educación e información a los consumidores y usuarios, el gobierno deberá prestar especial atención a las necesidades de los consumidores y usuarios que se encuentren en situación desprotegida, tanto en las zonas rurales como urbanas.

TITULO V INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 16.- La Autoridad de Aplicación ejecutará programas de divulgación pública sobre los derechos de los consumidores y usuarios, las normas vigentes y las vías para reclamar. Garantizará que la información esté destinada a alcanzar a todos los sectores de la población, a través de los medios de comunicación. Formulará campañas especiales para alertar sobre los riesgos que determinados productos y servicios importan para la salud y seguridad de la población. Asimismo, estimulando el consumo sustentable y desalentando el consumo de tabaco, los excesos en el consumo de bebidas alcohólicas, la automedicación y todo otro tipo de adicción.

ARTICULO 17.- La Autoridad de Aplicación instará también a organismos Públicos, Asociaciones de Consumidores, Empresarios y Medios de Comunicación, a divulgar programas de información al consumidor, organizando su capacitación. Fomentará asimismo las investigaciones y publicaciones técnicas y científicas sobre defensa del consumidor, divulgación de la doctrina jurídica y jurisprudencia de la materia.

ARTICULO 18.- Toda persona física o jurídica que comercialice bienes o preste servicios a consumidores y usuarios, deberá exhibir en sus locales comerciales conforme a las ordenanzas de cada municipio, un cartel perfectamente visible en lugar destacado que contenga:

- a) a) El enunciado de los siguientes derechos de los consumidores y usuarios:
- Protección de la salud y seguridad.
 - Protección de los intereses económicos.
 - Información adecuada y veraz.
 - Libertad de elección.
 - Condiciones de trato digno y equitativo.
 - Educación para el consumo.
 - Calidad y eficiencia de los servicios públicos.
 - Constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.
 - Procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.
- b) b) La indicación del domicilio y teléfono de las Autoridades Provincial y Municipal competentes para recibir cualquier consulta o reclamo relacionado con los productos o servicios que se comercializan.
- c) c) **(Inciso incorporado por Ley 13730)** La siguiente leyenda: “En todos los casos en que surgieran del monto total a pagar diferencias menores a cinco (5) centavos y que fuera imposible la entrega del vuelto correspondiente, la diferencia será siempre a favor del consumidor. Ley Nacional 25954.

TITULO VI ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPITULO I DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 19.- Las Asociaciones de consumidores y usuarios deberán propender a:

- a) La promoción, protección y defensa de los intereses individuales y colectivos de los consumidores y usuarios, ya sea con carácter general, como en relación a determinados productos o servicios.
- b) Formular y participar en programas de educación e información, capacitación y orientación a los consumidores y usuarios.
- c) Representar los intereses de los consumidores y usuarios, individual o colectivamente en instancias privadas, o en procedimientos administrativos o judiciales, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.
- d) Recibir reclamaciones de consumidores o usuarios, y celebrar audiencias conciliatorias extrajudiciales con los proveedores de productos o servicios, para facilitar la prevención y solución de conflictos.
- e) Brindar a los consumidores y usuarios un servicio de asesoramiento, consultas y asistencia técnica y jurídica.
- f) Realizar y divulgar investigaciones y estudios de mercado sobre seguridad, calidad, sustentabilidad, precios y otras características de los productos y servicios.

- g) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado.
- h) Difundir estadísticas de las reclamaciones recibidas contra proveedores de productos y servicios, indicando si fueron o no satisfechos los intereses de los consumidores y usuarios.
- i) Promover los principios del consumo sustentable y educar a los consumidores en relación a un consumo responsable y armónico con el respeto al medio ambiente.

CAPITULO II FOMENTO ESTATAL

ARTICULO 20.- El Gobierno Provincial promoverá la constitución de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, fomentará su funcionamiento e instará a la participación de la comunidad en ellas.

ARTICULO 21.- La Autoridad de Aplicación podrá dar a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios registradas de conformidad con la presente Ley, participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directa o indirectamente a consumidores o usuarios.

CAPITULO III REGISTRO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 22.- Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios para su registración, deberán cumplir con lo establecido en la Ley 12.460.

TITULO VII ACCESO A LA JUSTICIA

CAPITULO I PROCEDIMIENTO SUMARISIMO

ARTICULO 23.- Para la defensa de los derechos e intereses protegidos por este Código, son admisibles todas las acciones capaces de propiciar su adecuada y efectiva tutela.

A las demandas de cualquier naturaleza promovidas para la prevención o resolución de conflictos, por consumidores o usuarios individual o colectivamente contra proveedores de productos o servicios o cualquiera que de algún modo lesione o restrinja los derechos que aquí se tutelan, será aplicable el procedimiento sumarísimo establecido en el artículo 496º del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires.

*** Lo subrayado se encuentra vetado por el Decreto de Promulgación nº 64/03 de la presente Ley.**

ARTICULO 24.- En oportunidad de la audiencia de prueba que se celebre en los términos del artículo 496 inciso 3º) del Código Procesal en lo Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, el Juez intentará con carácter

previo una conciliación entre las partes. Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios beneficiarán a todos los consumidores y usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes podrán por vía incidental en el mismo proceso, acreditar la legitimación, su perjuicio, ejecutar la sentencia homologatoria, y en su caso liquidar los daños. A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a través del medio de comunicación que el Juez considere más conducente.

Si quien participó del proceso no suscribiere el acuerdo por no considerarlo beneficioso, podrá continuar; o iniciar por vía incidental, en su caso, el reclamo del que se considere titular, sin perjuicio de la validez de aquel celebrado con relación a quienes lo concluyeron o que por vía incidental pretendan su admisión.

CAPITULO II GRATUIDAD

ARTICULO 25.- Las actuaciones judiciales promovidas por consumidores o usuarios, individual o colectivamente, de conformidad con las normas de defensa del consumidor, estarán exentos del pago de tasas, contribuciones u otra imposición económica. El juez al momento de dictar la sentencia impondrá las costas evaluando la proporcionalidad del monto de la pretensión y los costos del proceso con la capacidad económica de las partes.

CAPITULO III LEGITIMACIÓN

ARTICULO 26.- Cuando los consumidores y usuarios resulten amenazados o afectados en sus derechos subjetivos, de incidencia colectiva o intereses legítimos, se encuentran legitimados para interponer las acciones correspondientes:

- a) Los consumidores y usuarios en forma individual o colectiva.
- b) Las Asociaciones de Consumidores debidamente registradas en la Provincia de Buenos Aires.

c) El Ministerio Público.

*** Lo subrayado se encuentra vetado por el Decreto de Promulgación nº 64/03 de la presente Ley.**

ARTICULO 27: El Ministerio Público **cuando no intervenga en el proceso como parte**, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios las renuncias o desistimientos efectuados por uno de sus miembros no vinculará a los restantes litisconsortes. En caso de abandono de la acción por las Asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público.

*** Lo subrayado se encuentra vetado por el Decreto de Promulgación nº 64/04 de la presente Ley.**

CAPITULO IV EFECTOS DE LA SENTENCIA

ARTICULO 28: Cuando se trate de acciones judiciales para la prevención o solución de conflictos, las sentencias tendrán los siguientes efectos:

a) Si admiten la demanda, beneficiarán a todos los consumidores y usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes podrán por vía incidental en el mismo proceso acreditar la legitimación, su perjuicio, ejecutar la sentencia, y en su caso liquidar los daños.

b) Si rechazan la demanda, no impedirán la acción de los consumidores y usuarios titulares de un interés individual, que no hayan intervenido en el proceso.

c) Si el rechazo de la demanda se fundó en la insuficiencia de pruebas, cualquier otro legitimado diferente al actor podrá intentar otra acción valiéndose de nuevas pruebas.

A tales efectos, la parte resolutive de la sentencia deberá ser publicada a través del medio de comunicación que el Juez considere más conveniente, a cargo de quien resulte vencido.

ARTICULO 29: Cuando la sentencia acogiere la pretensión, la apelación será concedida previo depósito del capital, intereses y costas, con la sola excepción de los honorarios de los profesionales que representan o patrocinan a la parte recurrente, al solo efecto devolutivo.

CAPITULO V COMPETENCIA

ARTICULO 30: Serán competentes para intervenir en estos litigios los Juzgados de Primera Instancia en lo Civil y Comercial, y los Juzgados de Paz Letrado que correspondan.

* Lo subrayado se encuentra vetado por el Decreto de Promulgación nº 64/03 de la presente Ley.

TITULO VIII PREVENCIÓN Y SOLUCION DE CONFLICTOS EN AMBITO ADMINISTRATIVO

CAPITULO I AUTORIDAD DE APLICACIÓN

ARTICULO 31: La Autoridad de Aplicación será la que determine el Poder Ejecutivo.

Deberá proveer integralmente a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, en el artículo 38 de la Constitución Provincial, y en las demás normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, ejecutando las políticas previstas en esta ley.

CAPITULO II SISTEMA DE EXAMEN Y CERTIFICACIÓN DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

ARTICULO 32: La Autoridad de Aplicación propenderá, a través de convenios con Laboratorios Públicos o Privados habilitados al efecto, de Universidades u Organismos Científicos de Investigación, a la disponibilidad de servicios técnicos, para examinar y certificar en forma periódica las condiciones de seguridad, sustentabilidad y calidad de los productos y servicios de consumo esenciales, incluyendo ensayos comparativos, para su divulgación a los consumidores y usuarios.

CAPITULO III ASISTENCIA A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 33: La Autoridad de Aplicación brindará un servicio de asistencia técnica y jurídica, consulta, consejo y asesoramiento, sobre los derechos y cuestiones relativas a los contratos de consumo, en relación a los productos y servicios que se comercializan en el mercado, o de los proveedores de los mismos, y vías para efectuar denuncias y reclamaciones.

ARTICULO 34: Sin perjuicio de las demás funciones previstas en la presente ley, el Gobierno Provincial a través de la Autoridad de Aplicación, prestará un servicio integral y gratuito de consultas y asesoramiento técnico, jurídico, y programas de asistencia a los consumidores y usuarios que en las relaciones de consumo se encuentren en situaciones de desventaja, necesidad, inferioridad, subordinación o indefensión, asimismo podrán participar como peritos o emitiendo dictamen en los procesos si fueren requeridos por el juez .

ARTICULO 35: El Gobierno Provincial fomentará el desenvolvimiento de las instituciones académicas y científicas, que tengan por objetivo actividades de capacitación técnica y jurídica en el ámbito de las diferentes disciplinas con incumbencia en la defensa de los consumidores y usuarios, pudiendo solicitar su participación para el desenvolvimiento de las funciones de asistencia y asesoramiento.

CAPITULO IV PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LAS NORMAS DE APLICACIÓN

ARTICULO 36: El procedimiento para la inspección, comprobación y juzgamiento de las infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y sus normas reglamentarias en la Provincia de Buenos Aires, se ajustará a las normas previstas en la misma y a las prescripciones de la presente ley, siendo de aplicación supletoria el Código de Procedimiento en lo Penal de la Provincia de Buenos Aires -con excepción del artículo 430° y de lo previsto en el artículo 23° de la presente Ley- para resolver cuestiones no previstas expresamente en tanto no resulten incompatibles con la Ley 24.240 y esta Ley.

DE LAS FORMAS DE APLICACIÓN

ARTICULO 37: Las actuaciones correspondientes a la Ley 24.240 y esta Ley, podrán iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor o usuario, sin perjuicio de quienes resulten legitimados por aplicación del artículo 26°.

DE LA INICIACIÓN DE OFICIO

ARTICULO 38: Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se destinarán agentes inspectores que procederán a la constatación de la infracción, labrándose acta.

ARTICULO 39: 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 se culminó la diligencia.
- i) Firma y aclaración del inspector y de los demás intervinientes.

ARTICULO 40: Labrada el acta en la forma indicada precedentemente, el personal actuante invitará al responsable a dejar constancia sobre el hecho o hechos motivo de la presunta infracción y la existencia de testigos y sus dichos. En caso de no hacer uso de tal facultad, deberá dejarse expresa constancia en el acta. La misma será firmada por el inspector actuante y por el responsable o persona con quien se entienda la diligencia. En caso de negativa de este último, se dejará constancia siendo suficiente la firma del personal actuante en la diligencia.

ARTICULO 41: El acta labrada con las formalidades indicadas, hará plena fe en tanto no resulte enervada por otros elementos de juicio.

ARTICULO 42: En el mismo acto se notificará al responsable, factor o encargado, quienes dentro de los cinco (5) días hábiles podrá presentar su descargo y ofrecer pruebas que hagan a su derecho ante el organismo interviniente, debiendo acreditar personería y constituir domicilio dentro del radio del municipio.

ARTICULO 43: Si 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 presente el descargo por escrito.

ARTICULO 44: El acta será remitida dentro del término de veinticuatro (24)

horas para la prosecución del procedimiento. Su incumplimiento será considerado falta grave.

DE LA INICIACIÓN POR DENUNCIA

ARTICULO 45: La iniciación del sumario por denuncia, podrá formalizarse por escrito o verbalmente. En ambos casos se acompañarán las pruebas y se dejará constancia de los datos de identidad y el domicilio real. En el formulario que al efecto se cumplimentará se hará saber al denunciante de las penalidades previstas por el artículo 48° de la Ley 24.240, para el caso de denuncias maliciosas.

ARTICULO 46: Recepcionada la denuncia, se abrirá la instancia conciliatoria, a cuyos fines se designará audiencia. La notificación de la misma se hará por escrito.

ARTICULO 47: Con la comparecencia de las partes se celebrará audiencia de conciliación, labrándose acta. El acuerdo será rubricado por los intervinientes y homologado.

El acuerdo homologado suspenderá el procedimiento en cualquier momento del sumario hasta la oportunidad del cierre de la instancia conciliatoria.

Si no hubiere acuerdo, o notificada la audiencia el denunciado no compareciere sin causa justificada, se formulará auto de imputación el que contendrá una relación sucinta de los hechos y la determinación de la norma legal infringida. Notificado el mismo y efectuado el descargo pertinente, en este estado se elevarán las actuaciones al funcionario Municipal competente quien resolverá la sanción aplicable. Ello, sin perjuicio de las facultades conferidas por el artículo 44° de la Ley 24.240.

ARTICULO 48: La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley.

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 49: Cuando las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios debidamente homologados obligarán respecto a todos los consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes tendrán la facultad de valerse de los mismos y exigir su cumplimiento.

A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a costa del denunciado, a través del medio de comunicación más conducente.

ARTICULO 50: El auto de imputación será notificado al infractor, a fin de que en el término de cinco (5) días hábiles e improrrogables presente por escrito su descargo, y ofrezca las pruebas que hagan a su derecho.

PROCEDIMIENTO COMUN

ARTICULO 51: En el escrito de descargo o en su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio dentro del radio del Municipio y acreditar personería. Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado. Podrá ofrecer la prueba que haga a su derecho, proponiendo en tal caso los peritos a su costa.

ARTICULO 52: 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, sólo se concederá el recurso de reconsideración.

ARTICULO 53: 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.

ARTICULO 54: La prueba documental original o en copia debidamente autenticada se acompañará con el escrito de descargo. En ningún caso se admitirá documentación que no reúna estos requisitos.

ARTICULO 55: Si procediere la prueba testimonial, sólo se admitirán hasta tres (3) testigos con la individualización de sus nombres, profesión u ocupación y domicilio, debiéndose adjuntar el interrogatorio. Se fijará la audiencia dentro del plazo previsto en el artículo 53°. 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.

ARTICULO 56: Si se solicitare informe, se proveerá dentro de los tres (3) días hábiles, debiendo el presunto infractor correr con su producción dentro del plazo de prueba bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

ARTICULO 57: 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. El municipio podrá proponer un segundo perito quien se expedirá por separado y/o requerir opinión del área técnica competente sea municipal, provincial, nacional o instituciones públicas o privadas. El plazo de producción lo será dentro del general de la prueba.

ARTICULO 58: Producida la prueba y concluídas las diligencias sumariales se procederá al cierre de la instancia conciliatoria, quedando las actuaciones en condiciones de ser resueltas.

DE LA RESOLUCIÓN Y SU CUMPLIMIENTO

ARTICULO 59: La resolución definitiva se ajustará a las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y normas reglamentarias. Será dictada dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. En ella también se evaluará la existencia o no de antecedentes en el Registro de Infractores.

ARTICULO 60: Consentida o ejecutoriada la resolución administrativa, se procederá al cumplimiento de las sanciones previstas en esta Ley.

ARTICULO 61: Se intimará al infractor a formalizar mediante boleta de depósito el pago de los gastos de publicidad que arancele el periódico del lugar del hecho, a los fines de dar publicidad a la condena, transcribiéndose la parte resolutive y su situación de firmeza adquirida.

ARTICULO 62: Si la sanción fuera apercibimiento, se dará por cumplida con su formal notificación al infractor.

ARTICULO 63: Si se tratare de multa, se intimará al infractor para que abone su importe y acredite su pago en el término de diez (10) días hábiles, debiendo acreditarse el depósito mediante las boletas respectivas, sin cuyo requisito el crédito no se tendrá por cancelado.

ARTICULO 64: La falta de pago hará exigible el cobro mediante ejecución fiscal por vía de apremio, siendo título suficiente el testimonio de la resolución condenatoria firme.

ARTICULO 65: Si la condena fuere el decomiso de la mercadería y/o producto de la infracción, el Municipio lo hará efectivo bajo constancia en acta, relevándose al depositario de sus obligaciones en el mismo acto de efectivizarse el traslado.

ARTICULO 66: 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 en presencia de dos (2) testigos.

ARTICULO 67: 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.

ARTICULO 68: Si la sanción fuere de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procederá a comunicar a la Contaduría General de la Provincia y/o a las Direcciones 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.

ARTICULO 69: 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.

ARTICULO 70: Las decisiones tomadas por el Organismo correspondiente agotarán la vía administrativa.

NORMAS COMPLEMENTARIAS

ARTICULO 71: Antes o durante la tramitación del expediente, se podrá dictar medida preventiva que ordene el cese de la conducta que se reputa violación a la Ley de Defensa del Consumidor y/o este Código y/o sus reglamentaciones. Asimismo, y con la mayor amplitud, se podrán disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer. Se podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública al disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley y cuando disponga de oficio o a requerimiento de parte audiencias a las que deban concurrir los denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y perito, entre otros.

ARTICULO 72: Las constancias de la actuación serán evaluadas con razonable criterio de libre convicción. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable al consumidor.

CAPITULO V SANCIONES

ARTICULO 73: Si la resolución tiene por verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán 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 cien (100) pesos a quinientos mil (500.000) pesos.
- 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, excepto en los casos que se trate de servicios públicos sujetos a la competencia de entes reguladores u otros organismos de control.
- e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.
- f) La pérdida de concesiones, permiso, habilitación, licencia, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

ARTICULO 74: Sin perjuicio de la orden de cesación de los anuncios, se impondrá la sanción administrativa de contrapublicidad al denunciado que a través de la información o publicidad hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas en infracción a las normas nacionales vigentes y a esta Ley. La rectificación publicitaria será divulgada por el responsable, a sus expensas, en la misma forma, frecuencia, dimensión y preferentemente por el mismo

medio, lugar, espacio y horario, de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción.

ARTICULO 75: Los importes de las multas que surjan de la aplicación de la presente Ley e ingresen al erario público municipal, serán destinados única y exclusivamente a solventar los gastos que demande el cumplimiento de la misma.

El ochenta (80) por ciento de los fondos obtenidos quedarán en poder de los Municipios con la afectación dispuesta en el párrafo anterior, y el veinte (20) por ciento restante será girado a la Provincia a los efectos de solventar los gastos que demande el funcionamiento y la actividad de la Autoridad de Aplicación.

ARTICULO 76: En todos los casos se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.

La Autoridad de Aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente. Las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

ARTICULO 77: En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 73, se tendrá en cuenta:

- a) La circunstancia de haber denunciado, celebrado o no un acuerdo conciliatorio, y caso afirmativo, haberlo o no cumplido.
- b) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- c) La posición del infractor en el mercado.
- d) La cuantía del beneficio obtenido.
- e) El grado de intencionalidad.
- f) La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- g) La reincidencia.
- h) Las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta Ley, incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de tres (3) años de haber quedado firme la resolución que la dispuso.

ARTICULO 78: Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán de inmediato las actuaciones al Juez competente.

TITULO IX DE LOS MUNICIPIOS

ARTICULO 79: Los Municipios ejercerán las funciones emergentes de esta Ley; de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor, y de las disposiciones complementarias, de conformidad con los límites en materia de competencias y atribuciones.

ARTICULO 80: Los Municipios serán los encargados de aplicar los procedimientos y las sanciones previstos en esta Ley, respecto de las infracciones cometidas dentro de los límites de sus respectivos territorios y con los alcances establecidos en este artículo. Las sanciones que apliquen los Municipios tendrán el efecto previsto en el artículo 70.

ARTICULO 81: Corresponde a los Municipios:

a) Implementar el funcionamiento de un organismo o estructura administrativa que se encargará de ejecutar las funciones emergentes de esta ley. A tal efecto, podrán crearse estructuras administrativas u organismos especializados, o asignárselas a organismos ya existentes con potestades jurisdiccionales sobre cuestiones afines.

b) Instrumentar la estructura correspondiente a la instancia del procedimiento y a la etapa resolutoria, cada una de las cuales tendrá un funcionario competente a cargo.

c) Deberán asimismo capacitar a su personal y cuerpo de inspectores.

d) Confeccionar anualmente estadísticas que comprenderán las resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios; los casos de negativa a celebrar acuerdos conciliatorios, y los incumplimientos de los acuerdos celebrados. Las estadísticas deberán ser divulgadas pública y periódicamente y elevadas a la Autoridad de Aplicación.

e) Facilitar la tarea del Organismo Municipal encargado de aplicación de las funciones y atribuciones que les acuerda esta ley, creando tantas Oficinas Municipales de Información al Consumidor como lo consideren necesario, teniendo en cuenta sus características demográficas y geográficas.

Las Oficinas Municipales tendrán las siguientes funciones:

Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.

Brindar información, orientación y educación al consumidor.

Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores.

Efectuar controles sobre productos y servicios, en la medida que sean compatibles con el régimen de competencias municipal, y en su caso, elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación para la sustanciación del procedimiento pertinente.

Recibir denuncias de los consumidores y usuarios.

Fijar y celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada.

Elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación en el caso que fracase la conciliación, o para su homologación.

Propiciar y aconsejar la creación de normativa protectora de los consumidores en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local o regional.

Colaborar con el Gobierno Municipal en la difusión de las campañas de educación y orientación al consumidor.

Asistir al organismo municipal en todo lo que esté a su alcance.

ARTICULO 82: A los fines establecidos en el artículo 83º, el Gobierno Provincial a través de la Autoridad de Aplicación deberá:

a) Contribuir con la implementación y desarrollo permanente de los Organismos Municipales sobre los que recaiga el ejercicio de las atribuciones conferidas por

esta Ley, mediante planes especiales de ayuda; asistencia financiera, técnica y jurídica.

b) Para evitar la subsistencia de eventuales criterios contrapuestos respecto del juzgamiento de casos similares, llamará a un "Plenario Anual" al que serán convocados todos los Municipios de la Provincia a los efectos de unificar el criterio futuro a seguir sobre cada tema sometido al mismo. El criterio que adopte el plenario respecto de cada tema será vinculante en lo sucesivo para todos los Municipios de la Provincia de Buenos Aires. El Plenario se constituirá con los Municipios que asistan a la convocatoria y sus decisiones se tomarán por mayoría simple. El lugar de funcionamiento será rotativo y su asignación será por sorteo entre los municipios que se postulen para officiar como anfitriones.

c) Velar en todo momento por el adecuado cumplimiento y ejercicio de las atribuciones y funciones que esta Ley otorga.

TÍTULO X
MINISTERIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE LOS
CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 83: Autorízase al Procurador General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia, a asignar a funcionarios del Ministerio Público, la función especial de defensa de los consumidores y usuarios, pudiendo a tal efecto crear Promotorías de los Consumidores y Usuarios.

ARTICULO 84: Los funcionarios y dependencias del Ministerio Público que resulten especializados en la defensa de los consumidores y usuarios, tendrán las siguientes funciones específicas, sin perjuicio de las emergentes de las demás normas vigentes:

- a) Asesoramiento y asistencia jurídica a los consumidores y usuarios.**
- b) Desarrollar de oficio o a pedido del interesado, la investigación de hechos atinentes a relaciones de consumo, que puedan significar lesiones o amenazas a los intereses de los consumidores y usuarios, y adoptar en su caso las medidas de acción pertinentes.**
- c) Representar los intereses de los consumidores y usuarios para la prevención y/o solución de conflictos frente a los proveedores de productos y servicios, tanto extrajudicialmente como judicialmente en los términos de los artículos 26º y 27º, e incluso de oficio cuando se trate de intereses generales o derechos de incidencia colectiva.**
- d) Velar, dentro de los límites de sus atribuciones, por el efectivo respeto por parte de los Poderes Públicos, a los derechos constitucionales de los consumidores y usuarios.**

* Lo subrayado se encuentra vetado por el Decreto de Promulgación nº 64/03 de la presente Ley.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

ARTICULO 85: Hasta tanto se encuentre en funcionamiento el fuero Contencioso Administrativo en la Provincia de Buenos Aires o, luego de ello, en aquellos Departamentos Judiciales en los que no existieren juzgados o

tribunales de ese fuero, la revisión judicial de las sanciones aplicadas estará a cargo de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.

ARTICULO 86: Los expedientes iniciados ante la Autoridad de Aplicación, continuarán en trámite en la misma hasta su resolución.

ARTICULO 87: Los expedientes iniciados en los Municipios, continuarán en trámite ante los mismos, hasta su resolución.

ARTICULO 88: Los expedientes que se encuentren con audiencia designada, continuarán su trámite en el organismo que fijó la fecha de audiencia, hasta su resolución.

ARTICULO 89: Deróganse todas las Leyes, Decretos, Resoluciones y Disposiciones que se opongan al presente Código de Implementación.

ARTICULO 90: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DECRETO 64/03

La Plata, 16 de diciembre de 2003

VISTO lo actuado en el expediente 2100-27.129/03, por el que tramita la promulgación de un proyecto de ley, sancionado por la Honorable Legislatura en fecha 27 de noviembre del corriente año, mediante el cual se establece el Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios , y

CONSIDERANDO:

Que la iniciativa en cuestión establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario, según los términos del artículo 38 de la Constitución Provincial, teniendo por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y mecanismos de implementación en la materia en el Ambito provincial.,

Que liminarmente, es dable advertir que los artículos 23 y 30 de la propuesta establecen normas, de procedimiento sumarísima para las acciones promovidas por consumidores a usuarios contra proveedores de productos a servicios, fijando la competencia en la materia de los Juzgados civiles y comerciales;

Que dicho régimen resulta incompatible con los postulados de la Ley 12.008 y sus modificatorias, que expresamente consagra la competencia contencioso administrativa en dichas acciones, en cuanto se encuentren regidas por el derecho administrativo, razón por la cual devienen observables los artículos precitados;

Que idéntica determinación cuadra exponer respecto del inciso c) del artículo 26 y parcialmente de su similar 27, en la medida que establecen la legitimación activa del Ministerio Público cuando los derechos de los consumidores y usuarios resulten afectados, incorporando, de tal modo, una considerable carga de tareas a dicho Organismo y obligándolo a entablar acciones en cualquier

caso. En tal sentido, se prefiere acotar, mediante la objeción planteada, la intervención del mismo a aquellos supuestos de, abandono de la acción por parte de las Asociaciones legitimadas;

Que por último, en virtud de las funciones que se establecen a organismos provinciales y municipales de aplicación de la ley, aparece como inconveniente el Título X del proyecto analizado, ya que se superpondrían con las asignadas a las promotorias, resultando una multiplicación de organismos para actuar en un mismo campo;

Que atendiendo a las razones precedentemente expuestas y conforme a fundamentos de oportunidad, mérito y conveniencia, se estima procedente ejercer las facultades conferidas por los artículos 108 y 144 inciso 2) de la Constitución Provincial.

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
DECRETA:

Artículo 1º.- Vétase en el proyecto de ley sancionado por la Honorable Legislatura con fecha 27 de noviembre de 2003, al que hace, referencia el Visto del presente, lo siguiente:

- a) el segundo párrafo del artículo 23-
- b) el artículo 30.
- c) el inciso c) del artículo 26
- d) en el artículo 27, la expresión “cuando no intervenga en el proceso como parte”.-
- e) el Título X en su totalidad.

Artículo 2º - Promúlgase el texto aprobado, con excepción de las observaciones dispuestas en el artículo precedente.

Artículo 3º - Comuníquese a la Honorable Legislatura.

Artículo 4º - El presente Decreto será refrendado por el señor Ministro Secretario en el Departamento de Gobierno.

Artículo 5º - Regístrese, comuníquese, publíquese, dése al Boletín Oficial y archívese.

SOLA
Rafael Magnanini