

LEY N° 10247

REGULACIÓN DE DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.- APLICACIÓN DE LEYES NACIONALES N° 24240 (DEFENSA DEL CONSUMIDOR), N° 22802 (LEALTAD COMERCIAL) Y N° 19511 (METROLOGÍA LEGAL).

GENERALIDADES

FECHA DE SANCIÓN: 10.12.2014

PUBLICACIÓN: B.O. 13.02.2015

CANTIDAD DE ARTICULOS: 70

CANTIDAD DE ANEXOS:

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

SANCIONA CON FUERZA DE

Ley: 10247

## Capítulo I



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## Finalidades

Artículo 1º.-Objeto. La presente ley tiene por finalidad regular principios y reglas en materia de políticas públicas, facultades de la Autoridad de Aplicación, procedimiento administrativo y trámite recursivo judicial, tendientes a lograr una mejor implementación y una mayor efectividad en el territorio de la Provincia de Córdoba de los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en el artículo 42 de la Constitución Nacional, por la Ley Nacional N° 24.240 -de Defensa del Consumidor-, por la Ley Nacional N° 22.802 -de Lealtad Comercial-, por la Ley Nacional N° 19.511 -de Metrología Legal- y por las demás normas reglamentarias, modificatorias y complementarias de las anteriores, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la Autoridad Nacional de Aplicación.

Artículo 2º.- Aplicación Supletoria. La presente Ley es de aplicación supletoria para la Ley Provincial N° 10016 -Registro de Bloqueo de Llamadas no Deseadas- que establece un sistema de protección para los usuarios de servicios telefónicos contra los posibles abusos en la utilización del telemarketing, como así también para toda otra ley referida a la defensa de los derechos y garantías de los consumidores y usuarios que no tenga establecido un procedimiento específico.

## Capítulo II



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

## Políticas Públicas de Protección

Artículo 3º.- Políticas públicas. El Gobierno Provincial debe formular políticas públicas de protección de los consumidores y usuarios dentro del marco constitucional de competencias, y establecer una infraestructura adecuada que permita aplicarlas.

Artículo 4º.- Objetivos. La acción gubernamental de protección de los consumidores y usuarios tiene, dentro del marco constitucional de competencia, - entre otros- los siguientes objetivos:

- a) El acceso al consumo en condiciones de trato digno y equitativo, sin discriminaciones ni arbitrariedades por parte de los proveedores;
- b) La protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos;
- c) La información adecuada y veraz;
- d) La libertad de elección que debe concretarse en la obtención de precios justos y en la variedad de bienes y servicios, así como en el funcionamiento de mercados con libre competencia y posibilidad de control estatal de los monopolios;
- e) La educación e información para el consumo;



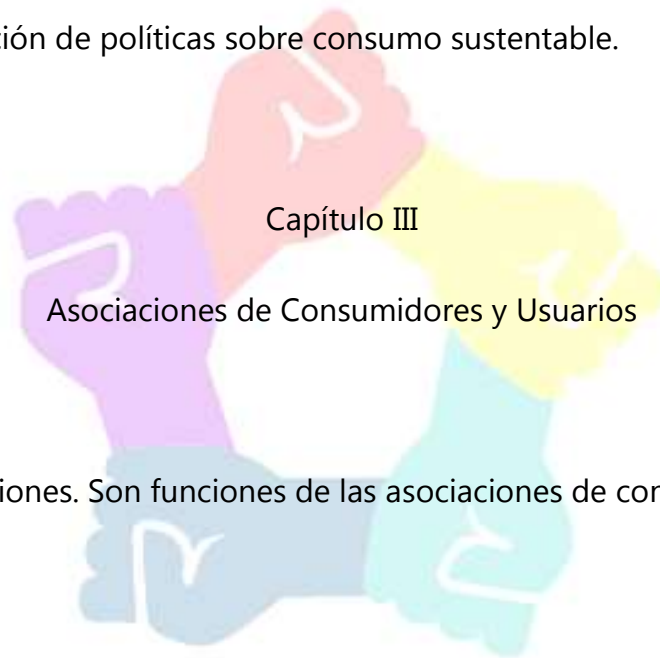
defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- f) La constitución de asociaciones para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios;
- g) Los procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos;
- h) La prevención y sanción de malas prácticas comerciales de las empresas, e
- i) La implementación de políticas sobre consumo sustentable.



Artículo 5º.- Funciones. Son funciones de las asociaciones de consumidores y usuarios:

- 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) La formulación y participación en programas de educación e información, capacitación y orientación a los consumidores y usuarios;
- c) La representación de los intereses de los consumidores y usuarios -individual o colectivamente- en instancias privadas o en procedimientos administrativos o

**JUSTICIA colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

judiciales, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;

d) La recepción de reclamos de consumidores o usuarios y la celebración de audiencias conciliatorias extrajudiciales con los proveedores de productos o servicios para facilitar la prevención y solución de conflictos;

e) La prestación a consumidores y usuarios de un servicio de asesoramiento, consultas y asistencia técnica y jurídica;

f) La realización y divulgación de investigaciones y estudios de mercado sobre seguridad, calidad, sustentabilidad, precios y otras características de los productos y servicios;

g) La recopilación, elaboración, procesamiento y divulgación de información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado;

h) La difusión de estadísticas de las reclamaciones recibidas contra proveedores de productos y servicios, indicando si fueron o no satisfechos los intereses de los consumidores y usuarios, e

i) La promoción de los principios del consumo sustentable y armónico con el respeto al ambiente.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Artículo 6º.- Fomento estatal. 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.

#### Capítulo IV

#### Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

Artículo 7º.- Creación. Créase el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios, a cargo de la Autoridad de Aplicación de esta Ley.

Artículo 8º.- Requisitos. Para ser registradas las asociaciones deben estar legalmente constituidas, contar con domicilio en la Provincia y acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley Nacional N° 24.240 -de Defensa del Consumidor-.

#### Capítulo V

#### Prevención y Solución de Conflictos

#### en el Ámbito Administrativo



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

Artículo 9°.- Autoridad de Aplicación. La Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial dependiente del Ministerio de Industria, Comercio, Minería y Desarrollo Científico Tecnológico de la Provincia de Córdoba, o la que en el futuro la reemplace, es la Autoridad de Aplicación de la presente Ley y de las Leyes N° 24.240 -de Defensa del Consumidor-, N°22.802 -de Lealtad Comercial-, N° 19.511 -de Metrología Legal- y sus normas reglamentarias, modificatorias y complementarias, y tiene a su cargo el control y vigilancia de cumplimiento del régimen legal establecido en las mismas, como así también el tratamiento y resolución de las violaciones -en esta materia- que se cometan en jurisdicción de la Provincia de Córdoba.

Artículo 10°.- Facultades y atribuciones. Son facultades y atribuciones de la Autoridad de Aplicación en el orden provincial:

a) Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios cuando resulten afectados o amenazados, representándolos mediante el ejercicio de acciones y recursos judiciales individuales o colectivos o a través de los recursos, trámites o gestiones que fueren necesarios, tanto en el ámbito judicial como administrativo;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

- b) Dictar normas de recomendación para organismos y entidades públicas y privadas;
- c) Delegar funciones operativas en los gobiernos municipales incluyendo la facultad de realizar la instancia de audiencias conciliatorias entre consumidores y proveedores, preservando la distribución de competencias establecidas en la Constitución Provincial;
- d) Supervisar, fiscalizar y controlar el cumplimiento de las Leyes Nacionales N° 24.240 -de Defensa del Consumidor-, N° 22.802 -de Lealtad Comercial- y N° 19.511 -de Metrología Legal- y sus normas reglamentarias, modificatorias y complementarias;
- e) Informar, difundir y hacer respetar las leyes citadas en el inciso anterior pudiendo asimismo brindar asesoramiento y orientación a los consumidores y usuarios respecto a las mismas;
- f) Aplicar el denominado "daño directo" previsto en el artículo 40 bis de la Ley Nacional N° 24.240 -de Defensa del Consumidor- modificada por la Ley Nacional N° 26.993, atento la especialización técnica, independencia e imparcialidad que reviste la Autoridad de Aplicación;
- g) Celebrar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente Ley;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



- h) Mantener actualizado el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios;
- i) Requerir toda información y opinión necesaria a los proveedores de bienes o servicios individualizados en la Ley Nacional N° 24.240 -de Defensa del Consumidor-, como así también a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley, pudiendo en su caso realizar todo tipo de investigaciones en los aspectos técnicos, científicos, económicos y legales;
- j) Homologar los acuerdos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores;
- k) Promover políticas públicas de solución de conflictos;
- l) Promover políticas públicas tendientes a la educación para el consumo y a la toma de conciencia de la ciudadanía en relación al derecho del consumidor y el consumo sustentable;
- m) Promover políticas públicas tendientes a prevenir y sancionar las malas prácticas comerciales de las empresas;
- n) Crear, promover, organizar y mantener actualizado un Registro Provincial de Infractores a las Leyes Nacionales N° 24.240 -de Defensa del Consumidor-, N° 22.802 -de Lealtad Comercial- y N° 19.511 -de Metrología Legal- y sus normas reglamentarias, modificatorias y complementarias, poniéndolo públicamente a disposición de todos los consumidores y usuarios que deseen consultarlo;
- ñ) Denegar denuncias manifiestamente improcedentes, y



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

o) Dictar resoluciones generales y técnicas reglamentarias de la presente Ley para el ámbito provincial.

## Capítulo VI

### Procedimiento Administrativo

Artículo 11°.- **Ámbito de aplicación.** El presente Capítulo se aplicará al procedimiento administrativo que se tramita por ante la Autoridad de Aplicación provincial de la Ley Nacional N° 24.240 - de Defensa del Consumidor- y de sus normas reglamentarias, modificatorias y complementarias. El procedimiento de la Ley Nacional N° 22.802 -de Lealtad Comercial- y de la Ley Nacional N° 19.511 -de Metrología Legal- y de sus respectivas normas reglamentarias, modificatorias y complementarias se regirá por los plazos y demás aspectos previstos en el artículo 17 de la citada Ley Nacional N° 22.802. En subsidio podrá aplicarse la presente Ley de procedimiento provincial, en la medida en que no se contraponga a lo prescripto por la Ley Nacional N° 22.802.

Artículo 12°.- **Sumario.** Iniciación de oficio. Las actuaciones pueden iniciarse de oficio en defensa del interés general de los consumidores o usuarios de la Provincia de Córdoba. Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

destinarán agentes inspectores que procederán a la constatación de la presunta infracción, labrándose acta al efecto.

Artículo 13°.- Acta de infracción. El acta de infracción será labrada por triplicado, prenumerada y contendrá los siguientes requisitos:

- a) Lugar, fecha y hora de la inspección;
- b) Individualización de la persona física o jurídica cuya actividad es objeto de inspección, mediante 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) Determinación clara y precisa del hecho o hechos constitutivos de la presunta infracción y de la disposición legal presuntamente violada;
- f) 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;
- g) Fecha y hora en que se culminó la diligencia, y
- h) Firma y aclaración del inspector y de los demás intervinientes.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Artículo 14°.- Constancia del hecho. Labrada el acta en la forma indicada en el artículo 13 de esta Ley el personal actuante invitará al presunto 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 debe dejarse expresa constancia en el acta. La misma será firmada por el inspector actuante y por el presunto responsable. En caso de negativa de este último se dejará constancia, siendo suficiente la firma del personal actuante en la diligencia.

Artículo 15°.-Plena fe. El acta labrada con las formalidades indicadas hará plena fe de su contenido, pudiendo complementarse con otros elementos de juicio.

Artículo 16°.- Descargo. En el mismo acto se notificará al presunto responsable, quien, dentro de los cinco (5) días hábiles subsiguientes, 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 que fije la Autoridad de Aplicación.

Artículo 17°.- Comprobación técnica. Si fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y en caso de que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

verificada, intimándolo para que, en el plazo de cinco (5) días, presente el descargo por escrito.

Artículo 18°.- Remisión del acta. El acta donde consta la comprobación técnica posterior, será remitida y agregada al expediente dentro del término de veinticuatro (24) horas de labrada, todo a los fines de la prosecución del procedimiento. Su incumplimiento será considerado falta grave.

Artículo 19°.- Sumario. Iniciación por reclamo o denuncia. La iniciación del sumario por reclamo o denuncia debe presentarse por escrito sobre la base del formulario que provea la Autoridad de Aplicación, que podrá contener:

- a) Nombre completo del denunciante;
- b) Si actúa por derecho propio o si lo hace en representación de otra persona física o ideal. En el caso de tratarse de una asociación de consumidores debe indicarse la denominación completa de la entidad, su domicilio, teléfono y correo electrónico, y los mismos datos de su presidente o persona responsable. Asimismo, se debe indicar el número de inscripción en el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- c) Tipo y número de documento de identidad y fotocopia simple del mismo para ser agregada al expediente;
- d) Domicilio real;
- e) Estado civil;
- f) Teléfono fijo y móvil;
- g) Dirección de correo electrónico;
- h) Profesión u ocupación;
- i) Nombre o razón social de la empresa o proveedor denunciado, incluyendo datos de identificación tributaria o impositiva (CUIT), dejando clara constancia si existen otros proveedores incluidos en la denuncia;
- j) Una descripción de los hechos que motivan la denuncia;
- k) La petición de lo que se reclama o se solicita en términos claros y precisos;
- l) Originales y copias de la documentación que acredite la existencia de relación de consumo y la existencia de reclamo previo al proveedor denunciado. Se deben acompañar tantos juegos de copias como empresas denunciadas hubiere, y
- m) Ofrecimiento de otras pruebas, aparte de la documental.

La denuncia o reclamo también puede presentarse mediante escrito confeccionado al efecto, el cual debe tener título, caracteres de un tamaño legible, margen



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

izquierdo de cuatro centímetros y medio (4,5 cm), debiendo contener asimismo en forma obligatoria los requisitos enumerados anteriormente en los incisos a) a k) inclusive de este artículo.

La denuncia debe ser suscripta por el reclamante mediante firma y aclaración, juramentando que las copias acompañadas son fieles de sus originales.

En el formulario que provea la Autoridad de Aplicación se hará saber al denunciante de las penalidades previstas por el artículo 48 de la Ley Nacional N° 24.240 -de Defensa del Consumidor-, para el caso de denuncias maliciosas.

El trámite administrativo ante la Autoridad de Aplicación, desde la denuncia hasta la conclusión de la etapa conciliatoria, es totalmente gratuito para el consumidor o usuario que realiza el reclamo y no requiere patrocinio letrado ni designación de apoderado con título de abogado.

En ningún caso la Autoridad de Aplicación provincial procederá a regular honorarios profesionales por actuaciones desarrolladas en el procedimiento administrativo de consumo. Los consumidores y usuarios, o los proveedores que



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

deseen contar con dirección letrada, pueden instrumentar pactos privados de honorarios profesionales.

Artículo 20°.- Omisiones. Archivo. En caso de que alguno de los requisitos señalados en el artículo 19 de esta Ley no fuere cumplido, la Autoridad de Aplicación puede emplazar al denunciante para que subsane la omisión en un plazo de cinco (5) días hábiles, bajo apercibimiento de archivar las actuaciones o de resolver de acuerdo al estado del expediente.

La Autoridad de Aplicación puede desestimar y archivar de oficio y en cualquier estado del trámite las denuncias que sean manifiestamente improcedentes. Contra dicho decreto y hasta el cierre de la etapa conciliatoria el denunciante puede interponer recurso de reconsideración. Una vez firme dicha resolución queda concluida la etapa administrativa.

Artículo 21°.- Instancia conciliatoria. La Autoridad de Aplicación puede determinar por vía reglamentaria, sobre la base de distinguir rubros, motivos, proveedores o empresas u otros parámetros, los casos en los cuales se debe o no implementar la instancia conciliatoria y la respectiva audiencia de conciliación.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



Artículo 22°.-Apertura de instancia. En caso de implementarse la instancia conciliatoria se observará el siguiente procedimiento. Recepcionada la denuncia se abrirá la instancia conciliatoria a cuyos fines se fijará día y hora de audiencia de conciliación. La notificación de la misma se hará por escrito.

En caso de que el motivo que originó la denuncia hubiera sido solucionado antes de la recepción de la audiencia, es obligación de las partes ponerlo en conocimiento de la Autoridad de Aplicación.

Artículo 23°.-Audiencia de conciliación. Con la comparecencia de las partes se llevará a cabo la audiencia de conciliación, labrándose la respectiva acta donde debe constar todo lo actuado en la misma. En su primera presentación en el expediente los proveedores o empresas deben obligatoriamente constituir domicilio legal dentro del radio que fije la Autoridad de Aplicación.

Quienes actúen en representación de un tercero, una persona jurídica o en virtud de una representación legal deben acreditar la personería invocada en la primera presentación, acompañando original de la documentación correspondiente y copias, las que previa compulsación de su autenticidad, deben ser agregadas al expediente. Cuando no se constituya domicilio legal o no se acredite personería, se intimará en la misma audiencia para que se subsane la omisión, en el término de



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

cinco (5) días hábiles, bajo apercibimiento de tener al incumplidor por no presentado.

Artículo 24.- Acuerdo. En caso de arribarse a un acuerdo entre las partes el mismo será rubricado por los intervinientes y homologado, procediéndose al cierre de la instancia conciliatoria. El acuerdo homologado suspenderá el procedimiento en cualquier momento del sumario hasta la oportunidad del cierre de la instancia conciliatoria, sin perjuicio de que la Autoridad de Aplicación ante el caso de infracciones formales a la Ley Nacional N° 24.240 –de Defensa del Consumidor- pueda igualmente aplicar sanciones.

Artículo 25°.- Incomparecencia. Frente a la incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación por parte del consumidor, la Autoridad de Aplicación procederá al archivo provisorio de las actuaciones, a excepción de aquellos casos en que se decida continuar el trámite de oficio en defensa del interés general de los consumidores o usuarios. Ante la incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación por parte del proveedor, o ante la falta de acuerdo conciliatorio, la Autoridad de Aplicación, en caso de corresponder, procederá a formular la correspondiente imputación sobre la base de los hechos denunciados. El incumplimiento de los acuerdos homologados se considera violación de la Ley Nacional N° 24.240 -de Defensa del Consumidor- y de la presente Ley. El infractor



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

será pasible de las sanciones establecidas en este cuerpo legal, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

Artículo 26°.- Imputación. Luego de iniciadas las actuaciones y de realizados los trámites previos que en cada caso se requiriesen la Autoridad de Aplicación debe determinar si corresponde formular imputación contra el proveedor. Dicha imputación contendrá una breve relación de los hechos y la determinación de la o las normas legales presuntamente infringidas.

Artículo 27°.- Descargo. Notificada la imputación, el presunto infractor tiene un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar su descargo y ofrecer las pruebas que hacen a su derecho. En el escrito de descargo, que debe contar con patrocinio letrado, debe manifestarse el domicilio real y constituirse domicilio especial y electrónico. Quienes actúen en representación de un tercero, de una persona jurídica o en virtud de una representación legal deben acreditar la personería invocada en caso de no haberlo realizado con anterioridad. A tales fines, se debe acompañar original de la documentación correspondiente y copias las que, previa compulsación de su autenticidad, deben ser agregadas al expediente. En caso de no cumplirse los requisitos anteriores se tendrá al descargo por no presentado.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Artículo 28°.- Pruebas. Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración ante la Autoridad de Aplicación.

La prueba debe producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables por otro plazo de diez (10) días por causa justificada. Se tendrán por desistidas las pruebas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al presunto infractor.

Artículo 29°.- Documental. 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.

Artículo 30°.- Testimonial. 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. Al fijarse la audiencia se hará saber el día, hora y que la comparecencia del testigo corre por cuenta exclusiva del presunto infractor, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido. La Autoridad de Aplicación o persona que esta designe, puede interrogar y repreguntar libremente a los testigos.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

En subsidio de lo dispuesto en la presente Ley es aplicable a la prueba testimonial lo establecido por la Ley N° 8465 -Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba- y sus modificatorias.

Artículo 31°.- Informativa. Si se solicitare prueba informativa 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.

Artículo 32°.- Pericial. 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 o profesión, a los efectos de contar con un dictamen técnico científico. El presunto infractor debe proponer –a su costa- el perito en la especialidad que se trate y los puntos de la pericia. La Autoridad de Aplicación puede proponer un segundo perito quien se expedirá por separado, 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.

Artículo 33°.- Incidencia colectiva. 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



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes tienen la facultad de valerse de los mismos y exigir su cumplimiento.

A tal efecto, el acuerdo debe ser publicado -a costa del denunciado- a través del medio de comunicación más idóneo para su difusión.

Artículo 34°.- Medidas preventivas y otras. Antes o durante la tramitación del expediente se pueden dictar medidas preventivas destinadas a hacer cesar la conducta que se reputa en violación a las leyes y reglamentaciones cuyo procedimiento de aplicación regula la presente Ley. Asimismo, la Autoridad de Aplicación, con la mayor amplitud, puede disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer, solicitar el auxilio de la fuerza pública al disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de las leyes anteriores, y cuando disponga -de oficio- o a requerimiento de parte, audiencias a las que deban concurrir los denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, entre otros.

Artículo 35°.- Resolución definitiva. Producida la prueba y concluidas las diligencias sumariales las actuaciones quedarán en condiciones de ser resueltas y, previo dictamen del área jurídica, serán elevadas al Director General de la Autoridad de Aplicación. Este último dictará resolución definitiva. En la resolución también se



Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

defendiendo consumidores y trabajadores

evaluará la existencia o no de antecedentes en el Registro Provincial de Infractores a los fines de fundar la eventual sanción.

Artículo 36°.- Interpretación. Al momento de dictar resolución la Autoridad de Aplicación evaluará las constancias del expediente con razonable criterio de libre convicción. En caso de duda se estará siempre a la interpretación más favorable al consumidor.

Artículo 37°.- Cumplimiento de sanciones. Consentida o ejecutoriada la resolución administrativa se procederá al cumplimiento de las sanciones previstas en esta Ley.

Artículo 38°.- Publicidad de la condena. 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 que la misma se encuentra firme.

Artículo 39°.- Vía administrativa. Agotamiento. Las decisiones tomadas por la Autoridad de Aplicación provincial agotan la vía administrativa.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Artículo 40°.- Procedencia de recursos. El recurso de reconsideración sólo es procedente en los casos expresamente previstos en la presente Ley.

## Capítulo VII

### Sanciones

Artículo 41°.- Aplicación. En la aplicación y graduación de las sanciones se tendrá en consideración, según corresponda, lo dispuesto en los artículos 47 y 49 de la Ley Nacional N° 24.240 –de Defensa del Consumidor-, modificada por la Ley Nacional N° 26.361; 18 a 21 de la Ley Nacional N° 22.802 –de Lealtad Comercial- y 33 a 42 de la Ley Nacional N° 19.511 –de Metrología Legal-, o en los que en el futuro los reemplacen. En subsidio puede aplicarse la presente Ley de procedimiento provincial, en la medida en que no se contraponga a lo prescripto por las normas anteriores.

Artículo 42°.- Apercibimiento. Si la sanción fuera apercibimiento se dará por cumplida con su formal notificación al infractor.

Artículo 43°.- Multa. 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



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



acreditarse el depósito mediante las boletas respectivas sin cuyo requisito el crédito no se tendrá por cancelado.

Artículo 44°.- Falta de pago. La falta de pago hará exigible el cobro mediante ejecución fiscal, siendo título suficiente el testimonio de la resolución condenatoria firme.

Artículo 45°.- Decomiso. Si la condena fuere el decomiso de la mercadería o producto de la infracción, la Autoridad de Aplicación la hará efectiva bajo constancia en acta, relevándose al depositario de sus obligaciones en el mismo acto de efectivizarse el traslado.

Artículo 46°.- Decomiso. Destino. 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 darles el destino señalado se procederá a su destrucción bajo constancia en acta y en presencia de dos (2) testigos.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

Artículo 47°.- Clausura. Suspensión. Si la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma será efectivizada por personal de inspección especialmente destinado al efecto, labrándose el acta correspondiente.

Artículo 48°.- Suspensión en Registros. 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 o a las Direcciones que se ocupen de las contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones directas, para la debida anotación de la sanción.

Artículo 49°.- Pérdida de beneficios. Si la sanción fuere de pérdida de concesiones, regímenes impositivos o crediticios especiales que gozare el infractor se cursará nota al organismo correspondiente para que proceda a aplicar la medida adoptada e informar acerca de la misma dentro del plazo de diez (10) días, bajo apercibimiento de que su omisión será considerada falta grave.

Artículo 50°.- Rectificación publicitaria. 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



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

engañosas o abusivas en infracción a las normas nacionales vigentes y a la presente 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 acuerdo a la forma que indique la Autoridad de Aplicación, la cual debe resultar idónea para eliminar los efectos de la infracción.

Artículo 51°.- Multas. Destino. Los importes de las multas que surjan de la aplicación de la presente Ley serán destinados a solventar los gastos que demanden el cumplimiento de la misma y la actividad de la Autoridad de Aplicación en un cincuenta por ciento (50%), y el cincuenta por ciento (50%) restante para educación de los consumidores, y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo.

Artículo 52°.- Estadísticas. 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



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

estadísticas y su publicación comprenderán, asimismo, los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

Artículo 53°.- Delito. Remisión. Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito se remitirán de inmediato las actuaciones al funcionario judicial competente.

## Capítulo VIII

### Recursos contra la Resolución Definitiva

Artículo 54°.- Trámite recursivo. Contra los actos administrativos de la Autoridad de Aplicación que dispongan sanciones, se puede recurrir por vía de reconsideración ante la Autoridad de Aplicación, dentro del plazo de cinco (5) días de notificado el acto administrativo que contiene la sanción. El trámite recursivo regulado en el presente Capítulo también rige contra los actos administrativos de la Autoridad de Aplicación provincial que resulten de aplicar la Ley Nacional N° 22.802 -de Lealtad Comercial-, la Ley Nacional N° 19.511 -de Metrología Legal-, las reglamentaciones o resoluciones reglamentarias de ambas leyes y la Ley Provincial N° 10.016 - Registro de Bloqueo de Llamadas no Deseadas-.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Si el acto administrativo recurrido fuere la sanción de decomiso o clausura, y en el caso de que el recurrente considere que tales sanciones le producen alguna clase de daño resarcible, al momento de la presentación del recurso de reconsideración y del recurso de apelación posterior, y sin perjuicio de otros fundamentos que se pudieren enumerar, se debe expresar bajo sanción de inadmisibilidad:

- a) Cuál o cuáles son los daños que el recurrente considera que dichas sanciones le producen, y
- b) Cuantificar en moneda de curso legal el monto de dichos daños al momento de la presentación del recurso.

Artículo 55°.- Recurso de reconsideración. El recurso de reconsideración se resolverá sin sustanciación por la autoridad de la que emanó el acto. Esta autoridad, sin embargo, puede disponer cuando lo estimare conveniente, de oficio o a petición de parte, medidas para mejor proveer. La decisión recaída al resolver este recurso agota la vía administrativa y, consecuentemente, es impugnabile por vía de recurso de apelación ante la jurisdicción provincial con competencia en la materia de fondo, es decir, derecho del consumidor, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 45 de la Ley Nacional N° 24.240 -de Defensa del Consumidor- y según los criterios procesales que se describen en los artículos subsiguientes.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Artículo 56°.- Recurso de apelación. El recurso de apelación debe interponerse ante la misma Autoridad de Aplicación que dictó la resolución, dentro de los cinco (5) días hábiles de notificada, y puede ser concedido con efecto devolutivo, salvo los casos de decomiso y clausura en los cuales tiene efecto suspensivo.

En todos los casos, para interponer el recurso de apelación en contra de una sanción de multa, debe depositarse el monto de esta última a la orden de la autoridad que la dispuso y presentar el comprobante del depósito junto con el escrito del recurso. En caso de no cumplirse con dicho depósito el recurso de apelación será desestimado, salvo que el cumplimiento de la multa pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 45 de la Ley Nacional N° 24.240 -de Defensa del Consumidor-.

Artículo 57°.- Concesión de recurso. Remisión. La Autoridad de Aplicación elevará el expediente al superior dentro de los tres (3) días de concedido el recurso. Recibido el expediente por la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, competente y de turno, el actuario debe dejar constancia de la fecha de entrada y ponerlos a despacho para proveer.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Artículo 58°.- Traslados. La Cámara dispondrá, sin más trámite, que se corra traslado al apelante para que exprese agravios por el plazo de diez (10) días y, en el caso de entender que ha existido denegatoria de prueba, pida el cambio de efecto del recurso y ofrezca la que entienda procede, de conformidad al artículo 375 de la Ley N° 8465 -Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba-. De la expresión de agravios se correrá traslado por diez (10) días al apelado para que conteste y, en su caso, adhiera al recurso. De la adhesión se correrá traslado al apelante por igual plazo. En todos los casos es parte necesaria el Ministerio Público, de conformidad al artículo 52 de la Ley Nacional N° 24.240 –de Defensa del Consumidor-.

Artículo 59°.- Decaimiento. Si el apelado no contestara la expresión de agravios del apelante, o éste la adhesión al recurso del apelado, de oficio se les dará por decaído el derecho de usar y la instancia seguirá su curso.

Artículo 60°.- Deserción. Si el apelante no expresare agravios, de oficio, se declarará desierto el recurso. La deserción importa tener por firme y ejecutoriada la resolución impugnada.

Artículo 61.- Pruebas en sede administrativa. Las pruebas producidas en sede administrativa en tiempo oportuno que se recibieren diligenciadas luego de la



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

resolución recurrida, se agregarán al expediente. Las partes pueden presentar un escrito haciendo mérito de dichas pruebas.

Artículo 62.- Autos a estudio. Evacuados los traslados se correrá vista al Ministerio Público y, oportunamente, se dictará el decreto que dispone el estudio de la causa.

Artículo 63.- Plazo de estudio. Firme el decreto a estudio y vencido, en su caso, el plazo del artículo 62 de esta Ley, el secretario entregará el expediente a los miembros de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, por veinte (20) días a cada uno, en el orden que indique el sorteo que a esos efectos se practique. Se dejará constancia en el expediente y en un libro que se llevará al efecto, de las fechas de entrega y devolución.

El presidente puede ordenar que los miembros de la Cámara de Apelaciones hagan el estudio conjunto de la causa en atención a su naturaleza. En este caso el plazo será de veinte (20) días.

Artículo 64°.- Autos a acuerdo. Concluido el estudio se pasarán los autos al acuerdo para fijar los puntos a deliberar y resolver, por el plazo de cinco (5) días.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



Artículo 65°.- Sentencia de Cámara. Vencido el plazo anterior se dictará sentencia dentro de los cinco (5) días. Es facultativo de los vocales adherirse al voto del o de los preopinantes, pero si al tratar cada cuestión hubiere disidencia, quien concurra a formar la mayoría no cumplirá la obligación de fundar su voto con la simple adhesión.

La decisión de la mayoría sobre cada cuestión obligará al disidente, quien debe votar las demás cuestiones propuestas. En caso de ausencia, vacancia u otro impedimento de alguno de sus miembros, del que debe haber en todos los casos constancia formal en autos, la decisión puede ser dictada y será válida con el voto de los restantes, siempre que exista mayoría concordante en orden a las cuestiones propuestas y la solución de las mismas. Lo dispuesto en el párrafo anterior será aplicable también al dictado de resoluciones interlocutorias, siendo aplicable el artículo 382 de la Ley N° 8465 - Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba-.

Artículo 66°.- Remisión de la causa. En caso de deserción del recurso o de quedar firme la resolución, la Cámara de Apelaciones debe remitir el expediente, de oficio y sin más trámite, a la Autoridad de Aplicación provincial a los fines de la continuación sin demoras del curso de las actuaciones.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

En subsidio de lo dispuesto en la presente Ley, es aplicable al trámite del recurso de apelación lo dispuesto por la Ley N° 8465 - Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba-

## Capítulo IX

### Participación de los Municipios

Artículo 67°.- Convenios. El Poder Ejecutivo Provincial debe convocar a los municipios y comunas de toda la Provincia a colaborar en la aplicación de la presente Ley. Con tal finalidad, facúltase al Poder Ejecutivo Provincial para que por intermedio del Ministerio de Industria, Comercio, Minería y Desarrollo Científico Tecnológico de la Provincia de Córdoba o del organismo que en el futuro lo sustituya, celebre convenios con los municipios y comunas de la Provincia.

Artículo 68°.- Adhesión. Los municipios y comunas que adhieran a la presente Ley ejercerán las funciones emergentes de ella, de conformidad con los límites en materia de competencias y atribuciones.

Deben promover y aplicar las políticas de protección, educación, información, fomento y asistencia a los consumidores y usuarios establecidas en la presente Ley



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

y las que en el futuro promueva el Gobierno Provincial. La Autoridad de Aplicación se reserva la atribución de juzgamiento y aplicación de las sanciones. En estos casos el veinte por ciento (20%) del importe obtenido por las sanciones impuestas serán para la municipalidad o comuna que haya intervenido en el caso concreto.

Artículo 69°.- Estructuras municipales. Funciones. Los municipios y comunas, a los efectos de facilitar la tarea de la Autoridad de Aplicación, pueden crear dentro de la estructura municipal oficinas de información al consumidor, según sus características demográficas y geográficas, las que tendrán las siguientes funciones:

- a) Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios;
- b) Brindar información, orientación y educación al consumidor;
- c) Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores;
- d) Efectuar controles sobre productos y servicios en la medida que sean compatibles con el régimen de competencia municipal y, en su caso, elevar las actuaciones al organismo provincial pertinente para la sustanciación del procedimiento correspondiente;
- e) Propiciar y aconsejar la creación de normativa provincial de protección a consumidores y usuarios, teniendo en cuenta la problemática local o regional;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

f) Colaborar con el Gobierno Provincial en la difusión de las campañas de educación y orientación al consumidor, y

g) Instrumentar la instancia conciliatoria entre proveedores y consumidores.

Artículo 70°.- De forma. Comuníquese al Poder Ejecutivo Provincial.

GONZÁLEZ - ARIAS

TITULAR DEL PODER EJECUTIVO: DE LA SOTA

DECRETO PROMULGATORIO N° 1483/2014



**JUSTICIA**  
colectiva



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)