

Mendoza

Ley 5.547 Defensa del Consumidor provincial

CAPITULO I – DISPOSICIONES PRELIMINARES

ART. 1.- La presente ley tiene por objeto la defensa de los habitantes de la provincia en las operaciones de consumo y uso de bienes y servicios.

*ART. 2.- A los efectos de la presente ley se consideran consumidores todas las personas de existencia física o ideal que utilicen o contraten bienes o servicios para su consumo final, cualquiera sea su naturaleza, pública o privada, individual o colectiva; de quienes produzcan, faciliten, suministren o expendan aquellos.

ART. 3.- No tendrán el carácter de consumidores o usuarios quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

*ART. 4.- Quedan obligados al cumplimiento de esta ley los comerciantes, productores, importadores y los prestadores de servicios, así como las empresas privadas, estatales o con participación estatal en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes a consumidores o prestación de servicios a consumidores.

Si existiere vicio o defecto o resultare daño del producto o del servicio, a los efectos de esta ley responderá solidariamente el productor, el fabricante, el importador, el vendedor, el proveedor y quienes hayan puesto su marca en el producto o servicio.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ART. 5.- Será nula cualquier renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores y usuarios, formulada con carácter previo o como condición para la adquisición o utilización de los correspondientes bienes o servicios.

ART. 6.- Quedan exceptuados de las disposiciones de la presente ley la prestación de servicios profesionales y los que se presten en relación de dependencia y estén regidos por la legislación laboral.

ART. 7.- Las operaciones de uso y consumo deben celebrarse y ejecutarse de buena fe, la que se presume, salvo prueba en contrario, con respecto al consumidor o usuario.

CAPITULO II -DE LA SEGURIDAD Y PROTECCION DE LA SALUD DE LOS CONSUMIDORES

ART. 8.- Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deben serlo de tal forma que, utilizados en condiciones normales y previsibles, no suponga riesgo para la salud y seguridad física de los mismos.

ART. 9.- Los bienes perecederos y los durables, las sustancias y energías cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores y usuarios, deberán comercializarse con los adecuados mecanismos de seguridad.

En el caso de los productos alimenticios, cosméticos o fármacos destinados al consumo humano, que tengan vencimiento, deberán ser comercializados con la



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

fecha de envase y de caducidad puestos en el etiquetado, así como la publicidad de los componentes de cada producto.

ART. 10 – Quienes intervengan en los distintos ciclos de la producción y comercialización de productos para la alimentación humana, deberán adoptar las medidas necesarias para su buena conservación y para evitar los peligros de contaminación de tales bienes, así como para conservar en perfecto estado de mantenimiento las instalaciones y dispositivos adecuados.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION I : DE LA VENTA DE BIENES

ART. 11 – Quienes comercialicen bienes deberán entregarlos a los consumidores en los plazos y condiciones contratados, y si no existieran normas contractuales, en forma inmediata.

ART. 12 – Las indicaciones metrológicas y las especificaciones técnicas relativas al bien deberán constar en la forma establecida por las normas vigentes como identificación de mercaderías y sobre garantías.

*ART. 13 – Si la venta del bien se efectuará por contrato escrito, este deberá contener como mínimo:

- a) la descripción y especificación del bien.
- b) el nombre y domicilio del vendedor en la provincia.



**JUSTICIA
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

c) el nombre y domicilio del fabricante, importador y distribuidor o representante autorizado en la provincia, si el bien proviniera de otras jurisdicciones.

d) la mención de las características de la garantía, de conformidad a lo establecido en esta ley.

e) los plazos y las condiciones de entrega.

f) el precio y las condiciones de pago.

Cuando los bienes estuvieren destinados principalmente destinados al entretenimiento de la niñez, aunque no se comercialicen con contrato escrito, deberán contener las prescripciones de los incisos a), b) y c) del presente artículo y, en su caso, las bases del curso al cual habilita su compra, individualizadas con precisión y claridad en cada uno de los elementos.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION II: DE LAS GARANTIAS

*ART. 14 – Los vendedores de los bienes que se comercialicen con garantía escrita, deberán suscribirla.

Cuando no se otorgue garantía, deberá informarse esta circunstancia al consumidor, colocando en el bien en forma destacada y en la documentación



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

acompañada, el texto "sin garantía", en caracteres fácilmente legibles. La ausencia de esta mención implica que el bien cuenta con garantía.

ART. 15 – El certificado de garantía deberá contener como mínimo:

- a) la identificación del fabricante, concesionario o importador.
- b) la identificación del vendedor.
- c) la identificación del bien con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización.
- d) las condiciones de instalación necesarias para su funcionamiento.
- e) las condiciones de validez de la garantía, su plazo de extensión, como así mismo la descripción de las partes del bien comprendidas y las excluidas de la garantía.
- f) las condiciones de reparación del bien, con especificaciones del lugar donde se hará efectiva la misma y en caso de que el bien deba trasladarse a la fábrica o talleres habilitados, a cargo de quien son los agentes de traslado, fletes, seguros, si correspondieren.

Además del certificado de garantía se entregara al comprador un manual de uso, instalación y mantenimiento del bien.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ART. 16 – El certificado de garantía al que alude el artículo anterior deberá estar escrito en idioma nacional, con letra legible, de fácil lectura, no pudiendo insertarse en su texto frases de propaganda o publicidad.

ART. 17 – Las normas técnicas aprobadas oficialmente serán de aplicación a los bienes comprendidos en la presente ley.

A falta de estas, los fabricantes e importadores, deberán registrar las normas que a su entender son de aplicación para los bienes que se colocan en el mercado.

ART. 18 – Durante el período de vigencia de la garantía su titular tendrá derecho a la reparación gratuita de los vicios o defectos originarios y si así hubiere sido pactado, al mantenimiento gratuito del bien garantizado, cuando por sus características requiera intervenciones técnicas periódicas.

*ART. 19 – Los responsables de la reparación de un bien en garantía deberán entregar constancia por escrito al titular de la misma, en la que conste la descripción de la reparación efectuada y los cambios de piezas, si los hubiere.

En caso de que para el cumplimiento de la garantía el bien deba trasladarse a la fábrica o talleres habilitados, los gastos de transporte, flete y seguro necesarios para tal fin serán a cargo del responsable de aquella.

En el supuesto que la reparación efectuada no fuese satisfactoria y el bien no tuviese las condiciones óptimas para cumplir con el uso al cual está destinado, o cuando haya tenido que ser reparado más de tres (3) veces durante el plazo de garantía, el adquirente podrá optar entre:



**JUSTICIA
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

a) pedir la sustitución del bien adquirido por otro de idénticas características. En este caso, el plazo de vigencia de la garantía comenzara a regir desde la fecha de la entrega del nuevo bien.

b) devolver el bien en el estado en que se encuentre, teniendo derecho a percibir una suma de dinero equivalente a precio en plaza del producto, al momento de pagársele dicha suma.

c) obtener una disminución proporcional en el precio del bien.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION

III : DE LA PRESTACION DE SERVICIOS.

*ART. 20 – Quienes presten, servicios de cualquier naturaleza a usuarios según el criterio del art. 2o De la presente ley, están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hubieren ofrecido, publicitado o convenido con el usuario la prestación del mismo.

Los prestadores de servicios deberán establecer con claridad los bienes y/o servicios accesorios o complementarios.

Estos se presumen onerosos -en cuyo caso serán optativos para el consumidor- salvo que el prestador del servicio demuestre su gratuidad. El descuento



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

correspondiente a los servicios accesorios onerosos en ningún caso podrá ser inferior al quince por ciento (15%) del valor del servicio principal.

ART. 21 – Los empresarios que se sirvan de terceros para la prestación de servicios de reparaciones, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar que se realice a domicilio, en talleres, negocios y oficinas, deberán extender un presupuesto en el que conste:

- a) la descripción del trabajo a realizar.
- b) los materiales a emplear.
- c) los precios de estos y el precio de la mano de obra.
- d) el tiempo en que se realizara el trabajo.
- e) si otorgaran o no garantías y en su caso, el alcance y duración de ésta.

Cuando el presupuesto no pudiera extenderse en el acto, se hará en un plazo de cinco días hábiles a contar del pedido por el usuario.

ART. 22 – Quienes otorguen garantías sobre un contrato de prestación de servicio, deberán documentarla por escrito haciendo constar:

- a) la correcta individualización del trabajo realizado.



JUSTICIA
colectiva

defendiendo consumidores y trabajadores

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

b) la mención de si se garantiza el trabajo o los materiales empleados en la prestación o solo uno de ellos.

c) el tiempo de vigencia de la garantía y la fecha de iniciación de dicho período.

d) la correcta individualización de la persona, empresa o entidad que hará efectiva la garantía.

Esta garantía podrá ser cubierta en todo o en parte con seguros.

En tal caso los prestadores de servicios deberán dejar constancia escrita de esas circunstancias.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION IV: DE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS

*ART. 23 – Las empresas prestadoras de servicios públicos, sean estatales o privadas, cuando los ofrezcan en régimen de monopolio, no podrán establecer cláusulas contractuales y condiciones de utilización sin la intervención de la autoridad de aplicación del Ministerio de Economía, y de acuerdo a las prescripciones de la presente ley.

ART. 24 – Las empresas mencionadas en el artículo anterior deberán otorgar a los consumidores y usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

devoluciones los mismos criterios que establezcan para las actualizaciones por mora.

ART. 25.- 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.

*ART. 26 – La autoridad de aplicación de esta ley queda facultada para intervenir en la normalización de los instrumentos de medición (medidores) de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, para que se pueda verificar su buen funcionamiento, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Cuando una empresa de servicio público domiciliario, facture en un período un importe que exceda en un cincuenta por ciento (50%) el promedio de consumo efectivo del usuario en los doce meses inmediatos anteriores, se presume error en la facturación.

En este caso, el usuario debe pagar únicamente el valor de dicho consumo promedio. A los efectos de ejercer este derecho, el usuario deberá presentar, antes del vencimiento de la factura en cuestión, las facturas del año anterior a la misma.

La empresa prestadora dispondrá de un plazo de treinta (30) días hábiles a partir del reclamo del usuario, para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

En caso contrario, el pago efectuado tiene efectos cancelatorios.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

*ART. 26 BIS -Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la prestataria. Efectuado el reclamo por el consumidor, la prestataria dispone de un plazo máximo de treinta (30) días corridos para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable.

En caso contrario, la prestataria 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 se haya deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días hábiles posteriores al vencimiento de la factura.

Para el caso que la alteración o interrupción del servicio afecte a un número considerable de habitantes, las empresas de telecomunicaciones deberán establecer transitoriamente un servicio telefónico público, o de tipo celular para los usuarios damnificados.

LEY 7.035. Mendoza 13/8/2002. Individual, Solo Modificatoria o Sin Eficacia
(B.O. 06-09-2002) PARRAFO INCORPORADO

*ART. 26 TER.- Las empresas prestadoras de servicios públicos que expendan sus servicios con el control de instrumentos de medición domiciliaria, están obligadas a dejar constancia escrita de la lectura del medidor. la constancia de referencia deberá ser confeccionada y entregada en el mismo momento de efectuar la lectura



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

y contener apellido y nombre del titular y del usuario, domicilio, fecha anterior de la lectura con su registro, fecha en que se efectúa la lectura con la constancia de la misma y firma y aclaración del responsable de la constancia.

*ART. 26 QUATER – Las empresas prestadoras de servicios de energía y telecomunicaciones, deberán establecer sistemas de seguridad idóneos que eviten la sustracción de los tendidos de cables y el correspondiente corte transitorio de servicios. De determinarse, en el plazo que estipula el art. 26 bis de la presente ley, que la prestataria no dispuso las medidas exigidas en el párrafo anterior, deberá reintegrar tres (3) veces el importe total del servicio no prestado.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION V: DE LAS VENTAS DIRECTAS Y OTRAS MODALIDADES DE VENTA

ART. 27 – Entiéndase por oferta domiciliaria aquellas propuestas que se hace al consumidor en el lugar donde habita en forma permanente o transitoria o en su lugar de trabajo.

ART. 28 – Se considera igualmente oferta domiciliaria la que se efectúe por correspondencias o teléfono, ya sea por medio de publicidad o directamente.

ART. 29 – Lo dispuesto en esta sección regirá también para los casos de prestaciones de servicios cuando se ofrezcan en las circunstancias previstas en los artículos anteriores.

ART. 30 – La oferta de bienes y servicios en forma domiciliaria deberá constar en factura o comprobante escrito que contendrá:



**JUSTICIA
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

a) el nombre y la dirección del proveedor y del empleado vendedor o del revendedor independiente en su caso.

b) el nombre y domicilio del consumidor o usuario.

c) la designación precisa de la naturaleza y característica de los bienes o servicios objeto del contrato.

d) el precio y las condiciones de garantía, según correspondan.

e) las condiciones de cumplimiento del contrato.

el consumidor o usuario conservara un ejemplar de comprobante.

ART. 31 – Los comerciantes, fabricantes o importadores y los prestadores de servicios que promuevan ofertas domiciliarias deberán dar credenciales a sus representantes por medio de un documento de identificación que los acredite como tales.

*ART. 32 – Quienes promuevan ventas de bienes a domicilio, que se comercialicen únicamente por ese medio, a los efectos de esta ley, serán solidariamente responsables con los comerciantes, fabricantes o importadores, por los vicios o defectos de aquellos.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION
VI: DE LA PRESTACION DE SERVICIOS MEDICOS PREPAGOS

ART. 33 – Las entidades cuyo objeto sea la prestación de servicios médicos prepagos privados, o similares, en los que los usuarios afiliados o adherentes al sistema de cobertura de riesgo de salud abonen cuotas periódicas convenidas con anticipación, deberán proporcionar a los mismos un ejemplar del contrato de admisión firmado por las partes.

ART. 34 – El contrato mencionado en el artículo anterior deberá contener además de los datos personales de las partes.

a) descripción del sistema.

b) períodos de carencia (si los hubiere) y descripción de los servicios a prestar en dicho período.

c) condiciones de salud en que se aceptan a los adherentes.

d) causa de rescisión del contrato.

e) montos de las cuotas y sistema de actualización de las mismas.

f) sistema de reintegros.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

g) cobertura de seguro.

En el momento de la firma del contrato se deberá entregar al usuario adherente una cartilla en la que se detallen todos los puntos establecidos en el mismo, de acuerdo a los lineamientos que se determinen en la reglamentación de la presente ley.

ART. 35 – Las entidades descriptas en el art. 33 Deberán contratar un seguro que les permita cubrir cualquier daño emergente de la negligencia, diagnóstico equivocado, atención deficiente, falta de idoneidad profesional o cualquier otro perjuicio ocasionado a la salud física o psíquica del usuario.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION
VII: DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS DEL CONSUMIDOR Y
DEL USUARIO

ART. 36 – La oferta, promoción y publicidad de bienes o servicios se ajustaran a su naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad. Las características objetivas del bien o del servicio y las condiciones de garantía ofrecidas, serán exigibles por los consumidores o usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

ART. 37 – Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que con carácter general se apliquen a la oferta, promoción o venta de bienes o servicios, incluidas las empresas estatales deberán cumplir con los siguientes requisitos:



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

a) claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen o se pongan a disposición del consumidor o usuario.

b) entrega de factura, recibo, comprobante o documento que acredite la operación o presupuesto, en su caso.

c) buena fe y justo equilibrio en las contraprestaciones.

son especialmente prohibidas:

a) las limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor o usuario y las relativas a la utilización o finalidad esencial del producto o servicio.

b) la imposición de renunciaciones a los derechos del consumidor o usuario reconocidas por esta ley.

*ART. 38 – La autoridad de aplicación vigilara que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas contrarias a las previstas en el artículo anterior.

ART. 39 – La aprobación administrativa de los formularios y otros documentos a utilizar en las contrataciones reguladas en esta ley, decidida en otras jurisdicciones, que no sean la de la provincia de mendoza, no obligara a la autoridad local a considerar aprobada la mencionada documentación.

CAPITULO IV: DE LA INFORMACION Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

*ART. 40 – Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán permitir en forma cierta y eficaz, veraz y suficiente, el conocimiento sobre sus características esenciales de conformidad a las normas relativas a identificación de mercaderías, publicidad engañosa y exhibición de precios o de cualquier otra norma que en el futuro se dicte en la materia.

*Los objetos de entretenimiento destinados principalmente a la niñez, tales como figuritas y otros, deberán contar para su comercialización, con la autorización del Ministerio de Cultura y Educación.

ART. 41.- En el caso de ventas de viviendas prefabricadas, económicas o similares, se facilitara al comprador una documentación suscripta por el vendedor en la que se defina en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas las instalaciones y de los materiales empleados en su construcción, en especial aquellos a los que el usuario no tenga acceso directo.

No podrá efectuarse la promoción sin previa aprobación del municipio respectivo, de los planos y demás documentación de la vivienda.

ART. 42 – en los contratos de compraventa de bienes muebles que contengan partes móviles que puedan ser consideradas accesorias y comercializadas como tales, deberán detallarse cada una de las partes especificando claramente su precio y condiciones de venta.

ART. 43 – Quienes comercializan bienes cuya entrega se realiza por ejemplares en entregas periódicas, antes de iniciar la venta deberán poner a disposición de los consumidores la programación general de la obra.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ART. 44 – El ofrecimiento público de servicios educativos, culturales, de formación profesional y similares, se hará previa aprobación del ministerio de educación de los planes de estudio, infraestructura escolar y formación docente de quienes dirijan y ejerzan el profesorado en las academias correspondientes, salvo cuando se trate de entidades oficiales o adheridas a la enseñanza oficial.

*Art. 44 bis -Será obligatorio para los comerciantes, productores y/ o prestadores especificados en el Art. 4º, publicar en sus instalaciones en forma bien visible, destacada y perfectamente legible el Decálogo del Consumidor que a continuación se detalla. Los hiper y supermercados deberán imprimirlo en sus páginas de ofertas y/o difundirlo junto a sus catálogos publicitarios por lo menos una vez por semestre. Se invita a los municipios a adherir y a enviar junto al boleto de tasas y servicios o patentes de comercio un impreso conteniendo el Decálogo del Consumidor por lo menos una vez al año.

DECALOGO DEL CONSUMIDOR:

En cualquier tipo de compra usted debe...

1. Reclamar el documento correspondiente (factura) en el cual conste:

El precio, las condiciones de pago, garantía -si la hubiese-.

Cuando se reciba un ticket bastará, entonces, que se indique el rubro al que pertenece la cosa de manera tal que sea fácilmente reconocible por el consumidor.



**JUSTICIA
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

Si el proveedor no cumple con la oferta promocionada Ud. Tiene el Derecho de...

2. Hacer respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales habían sido ofrecidos, publicados o convenidos, siempre que sea posible.

3. Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente.

4. Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado y el resarcimiento por daños y perjuicios. Cuando Usted adquiere un producto o contrata un servicio, Posee el Derecho de...

5. Requerir que los productos o servicios se hallen en condiciones óptimas para el uso, sin representar peligro alguno para su salud.

6. Recibir un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio, con información clara y veraz sobre las características esenciales de los mismos.

7. Ser asistido o asesorado acerca de las características de una cosa, los alcances de un servicio, las ventajas comparativas de un producto o servicio con respecto de otro de aparente similitud. Al comprar un producto durable (por ejemplo, un electrodoméstico), Usted cuenta con una garantía legal por el lapso de tres meses. Además, tiene la posibilidad de...



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

8. Solicitar una cobertura adecuada a través de un servicio técnico eficaz.

9. Demandar que se utilicen piezas nuevas en caso de una reparación del objeto en garantía. Y si no fuese posible, entonces se le debe informar a Usted acerca de la utilización de partes (repuestos) de segunda mano.

Además Usted debe ser informado acerca del...

10. Precio del producto por unidad de medida, referencia al precio por kilogramo, por litro, por unidad y magnitudes.

*Art. 44 ter -Será obligatorio por parte de los responsables determinados por el Art. 4º, consignar en todo ofrecimiento dirigido al consumidor con carácter de propaganda publicitaria escrita de cualquier naturaleza y modalidad, en espacio destacado, visible y perfectamente legible, la siguiente leyenda:

-La Ley Provincial N° 5547 tiene por objeto la defensa de los habitantes de Mendoza en las operaciones de consumo y uso de bienes y servicios.

Consulta permanentemente al Tel. 0800- 2226678-.

*Art. 44 quater -Todo comercio que promueva la venta de artículos comestibles fraccionados, previamente empaquetados y pesados, deberá contar en sus instalaciones con balanzas de precisión, estratégicamente distribuidas, para que el



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

consumidor pueda verificar el peso del artículo que adquiere, antes de retirarse del establecimiento comercial.

CAPITULO V: DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

ART. 45 – Las asociaciones de consumidores se organizaran de acuerdo a la legislación vigente.

ART. 46 – Deberán observar las siguientes reglas:

a) tener como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, ya sea con carácter general como con relación a determinados productos o servicios, debiendo figurar necesariamente entre sus objetivos la educación y formación de sus asociados;

b) no percibir ayuda o subvenciones de las empresas o agrupaciones de empresas que suministran bienes, productos o servicios a los consumidores o usuarios.

ART. 47.- Sin perjuicio de la integración de comisiones previstas por la presente ley, las asociaciones de consumidores podrán ser oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general, relativas a materias que afecten directamente o indirectamente a los consumidores o usuarios.

CAPITULO VI: DEL DEPARTAMENTO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR



**JUSTICIA
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

*ART. 48.- La dirección de defensa del consumidor y de la competencia, dependiente del ministerio de economía u organismos que la reemplace, será la autoridad de aplicación de la presente ley.

Dicha dirección podrá dictar las resoluciones necesarias para el cumplimiento de las prescripciones de esta ley y su reglamentación.

*ART. 49 – Crease en el ámbito de la dirección de defensa del consumidor y de la competencia, la secretaria técnica, cuyas funciones serán las que determine la reglamentación de la presente ley.

*ART. 50.- El departamento de defensa del consumidor tendrá las siguientes finalidades:

a) promover una adecuada educación del consumidor y usuario que tenga como objetivos mínimos:

1) lograr una mayor libertad y racionalidad del consumo de bienes y de la utilización de servicios.

2) facilitar la comprensión y utilización de la información que se brinde.

3) difundir el conocimiento de los derechos y deberes del consumidor y del usuario y la forma mas adecuada de ejercerlos.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

4) fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios.

b) fomentar una adecuada diversificación del consumo como medio de racionalizar y normalizar el abastecimiento.

c) orientar a los sectores productivos a la adopción de métodos que faciliten una adecuada comercialización de sus productos destinados a los consumidores.

d) organizar la instalación de oficinas públicas de información al consumidor o usuario que tengan como mínimo las siguientes funciones:

*1) la difusión de los resultados de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad realizados bajo la supervisión de la autoridad de aplicación.

2) la recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios y su remisión a las entidades u organismos que correspondan.

e) realizar estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad y difundir sus resultados.

Pedir la colaboración de otros organismos para la obtención de estos objetivos.

f) aconsejar a los consumidores la mejor forma de sustituir el consumo de productos cuyos precios estén en alza por otros de precios más accesibles.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

g) Proponer a las autoridades las medidas tendientes a neutralizar los efectos del desabastecimiento temporario de productos, basándose en estudios de los distintos mercados.

h) Estimular la creación de asociaciones de consumidores y mantener un registro provincial actualizado de las asociaciones de consumidores existentes.

i) Recabar información a las entidades públicas y privadas con el objeto de dar cumplimiento a sus finalidades.

j) Solicitar la colaboración de los entes que actúen en funciones de policía de comercio para la mejor atención de los problemas de los consumidores y usuarios.

k) Solicitar la colaboración de institutos públicos y privados no comerciales y departamentos especializados de las universidades, para la realización de los estudios enunciados en el inciso e) del presente artículo o de los que el departamento crea necesario realizar.

l) Propender a la unificación de criterios de las políticas gubernamentales que beneficien a los consumidores y usuarios.

m) Proponer a las autoridades el otorgamiento de becas y la contratación de personal técnico o científico cuando fuere necesario.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

*ART. 51 – La autoridad de aplicación tendrá competencia para conocer y decidir, en sede administrativa, de oficios o por denuncias de consumidores o usuarios sobre las infracciones que se cometan en contra de esta ley o de las demás normas protectoras del consumidor o usuario.

*ART. 52 – La autoridad de aplicación en cumplimiento de las resoluciones consentidas o ejecutoriadas del departamento de defensa del consumidor, podrán recurrir al empleo de la fuerza pública.

CAPITULO VII – PROCEDIMIENTO

*ART. 53 – Recibida una denuncia de parte interesada de acuerdo con las circunstancias del caso la autoridad estará facultado para promover el proceso conciliatorio que se prevé en los artículos siguientes.

ART. 54 – El procedimiento, en tal caso será verbal, actuado y público.

La incomparencia injustificada a las audiencias que se fijen será considerada infracción a las disposiciones de la presente ley.

ART. 55 – En el supuesto de que las partes, antes de la audiencia no hayan arribado a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante luego de oírlas y verificar las pruebas que hayan acercado al proceso, formulara una propuesta de acuerdo, que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días. Transcurrido dicho termino, sin que haya habido pronunciamiento de las partes, se tendrá a la propuesta conciliatoria como rechazada y se dará por fracasada la conciliación promovida.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

*ART. 56 – El objetivo fundamental del procedimiento administrativo ante el departamento de defensa del consumidor, es la conciliación voluntaria de los intereses de las partes y de acuerdo con las previsiones establecidas en los artículos precedentes, y en forma eficaz, rápida y sin gasto para el consumidor o usuario. En ningún caso el denunciante estará obligado a pagar tasa alguna con motivo de la presentación de denuncias.

CAPITULO VIII: INFRACCIONES Y SANCIONES

*ART. 57 – Las infracciones a la presente ley serán reprimidas con las siguientes penas:

- a) Clausura temporal o definitiva, dispuesta por la autoridad de aplicación, en los casos y conforme a las disposiciones legales vigentes.
- b) Las multas que fije, anualmente, la Ley Impositiva provincial.
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.
- d) Suspensión del servicio afectado por un plazo de treinta (30) días.
- e) caducidad de la concesión del servicio o revocación de la autorización para la utilización de bienes o del espacio aéreo del estado provincial o municipal.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- f) inhabilitación de hasta cinco (5) años para el ejercicio de la actividad.
- g) suspensión de hasta cinco (5) años en el registro de proveedores del estado.
- h) publicación de la resolución sancionatoria a costa del infractor.
- i) apercibimiento.

*ART. 58 – Considerase infracción reprimida con las penas establecidas en el artículo anterior, toda violación a la presente ley y su reglamentación, y especialmente:

- a) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos efectivos o daños para la salud de los consumidores o usuarios, por dolo o culpa del infractor.
- b) La alteración, fraude o adulteración en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier elemento, alteración de su composición o calidad;

Incumplimiento de las condiciones que corresponden a su naturaleza y en general, cualquier actuación que induzca a engaño o confusión sobre la verdadera naturaleza del producto o de los servicios.

- c) el incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

d) La negativa o resistencia a suministrar datos o facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección de la autoridad de aplicación.

e) El incumplimiento de las disposiciones sobre garantías y sobre cláusulas abusivas de los contratos.

ART. 59 – En la aplicación y graduación de las multas será tenido en cuenta:

a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.

b) El número de infracciones cometidas por los responsables obligados por la presente ley.

ART. 60 – La aplicación de las penas será notificada al infractor por escrito.

*ART. 61 – Se depositaran en una cuenta especial, habilitada a tal efecto, los montos obtenidos por los siguientes conceptos:

a) multas por aplicación:

1) de la presente ley.

2) ley nacional nº 22.802.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

3) ley nacional nº 24.240.

4) ley nacional nº 19.511.

5) ley provincial nº 1.118.

6) ley provincial nº 6981 creación del sistema integral de control de combustibles (SICCOM).

7) toda norma o disposición de la que sea organismo de aplicación la dirección de fiscalización, control y defensa del consumidor.

b) cobro de aranceles de laboratorio y servicios.

c) aportes presupuestarios.

d) otros ingresos. los recursos que ingresen a la cuenta especial tendrán solamente el siguiente destino:

a) el cincuenta por ciento (50%) de lo recaudado distribuido a los municipios que hubiesen iniciado las actuaciones que dieron origen a la sanción y que deberán destinar a la difusión y capacitación de los derechos del consumidor en el ámbito departamental.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

b) capacitación del personal en la temática de las áreas y leyes en las que tiene competencia la dirección.

c) adquisición de equipos técnicos, de análisis y control.

d) pago de aranceles y servicios por análisis y controles.

e) pago de locaciones de servicios para el desarrollo de tareas en los municipios o tareas de inspección.

f) publicación y difusión.

g) colaborar con las asociaciones de consumidores, entidades intermedias y/u organizaciones no gubernamentales legalmente constituidas e inscriptas en el registro provincial de asociaciones de consumidores, pudiendo entregar subsidios a las mismas.

*ART. 61 BIS.- La Dirección de Fiscalización, Control y Defensa del consumidor tendrá a su cargo el cobro compulsivo de los créditos provenientes de la aplicación de las multas establecidas por las leyes de las que sea organismo de aplicación, sus intereses, recargos, como así también los gastos y honorarios que demande la acción. La autoridad de aplicación extenderá la boleta de deuda debidamente suscripta por el director una vez firme la resolución condenatoria correspondiente, resultando título suficiente a los términos del capítulo V del Código Fiscal, el que será de aplicación, debiendo seguirse el procedimiento previsto en este.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

*ART. 61 TER.- La representación en el juicio de apremio será ejercida por los recaudadores fiscales nombrados por la dirección de fiscalización, control y defensa del consumidor, o aquellos que en el futuro la sustituyan o reemplacen, quien podrá removerlos sin necesidad de mediar causa alguna.

Los recaudadores fiscales deberán ser abogados o procuradores de la matrícula.

A tales fines, acreditarán su personería con la respectiva resolución de nombramiento, o copia íntegra de la misma certificada por el director.

Los recaudadores a designar no podrán integrar la planta permanente y/o temporaria de la administración pública provincial. Los recaudadores no podrán actuar como patrocinantes, defensores o mandatarios en contra del estado provincial, sus dependencias y reparticiones descentralizadas o desconcentradas, sus empresas, sociedades del estado y/o municipalidades, ya sea en recursos administrativos o acciones judiciales, salvo lo dispuesto en el art.

29 de la ley 4976.

ART. 62 – Autorízase al Poder Ejecutivo Provincial a fijar los montos de las multas provenientes de las infracciones a la presente ley, en el supuesto de derogarse el régimen móvil de U.T.

CAPITULO IX – SUMARIO



**JUSTICIA
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

ART. 63 – Si de la queja presentada por el interesado o de una inspección de oficio surgiera infracción a las disposiciones de la presente ley, el departamento labrara un acta que será notificada al presunto infractor. El acta, necesariamente contendrá:

a) La imputación en términos claros y concretos.

b) La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.

c) El otorgamiento de un término de defensa que no podrá ser inferior a cinco días y que el inspector actuante podrá aumentar en atención a especiales circunstancias del caso, hasta diez días.

ART. 64 – En caso de labrarse sumario, en razón de queja de parte interesada, su tramitación se efectuara por cuerda separada del expediente en el que radique el intento de conciliación.

ART. 65 – El jefe del departamento o delegación, una vez vencido el termino para presentar descargos, recibirá la causa a prueba, determinando aquella que resulte admisible. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa invocara las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución. Serán consideradas pruebas necesarias:

a) El acta de constatación de la infracción y b) Las constancias del expediente de intento de conciliación, si las hubiere.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ART. 66 – La resolución será dictada por el señor director de comercio dentro del plazo de diez días de quedar el expediente en estado. Si fuere condenatoria, será recurrible por el procedimiento previsto en la Ley 3909. El recurso no suspenderá la ejecución de las sanciones de multa. En caso de haberse ordenado la clausura, quedara suspendida durante la tramitación del recurso, si así lo ordenase la autoridad ante la que el mismo se promueve.

CAPITULO X -DISPOSICIONES GENERALES Y TRANSITORIAS

*ART. 67 – Facúltase al Poder Ejecutivo provincial a crear los cargos y funciones necesarias para la organización de la autoridad de aplicación destinando al efecto las partidas presupuestarias correspondientes.

*ART. 68 – Facúltase a la autoridad de aplicación a implementar las medidas tendientes a la aplicación en los departamentos de la presente ley, a través de los organismos que establezca la reglamentación.

ART. 69 – La presente ley entrara en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el boletín oficial y deberá reglamentarse en un plazo de ciento veinte (120) días a partir de dicha publicación.

ART. 70 – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

RESOLUCION D.D.C. 120/15 (Pcia. de Mendoza)

Mendoza, 8 de julio de 2015



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

B.O.: 20/7/15 (Mza.)

Vigencia: 20/7/15

Provincia de Mendoza. Defensa del consumidor. Servicio Administrativo de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC Mendoza). Su creación.

Art. 1 – Créase en el ámbito administrativo de la Dirección de Defensa del Consumidor, el Servicio Administrativo de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo de Mendoza (COPREC Mendoza), que funcionará como Departamento integrado en el ámbito de la mencionada autoridad de aplicación.

El COPREC actuará a nivel provincial o municipal mediante las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles provinciales o municipales, debidamente habilitadas, que se establezcan a nivel provincial y/o en cada municipio.

Reclamos ante el COPREC

Art. 2 – El COPREC intervendrá en las acciones administrativas por reclamos que por sus derechos formulen los consumidores o usuarios y en los cuales exista interés por un daño emergente en una relación de consumo regidas por el art. 42 de la Constitución Nacional, las normas que rigen los contratos de consumo conforme el Código Civil de la Nación, la Ley nacional 24.240, la Ley provincial 5.547, sus modificatorias y normas integradas por las mismas.

Acuerdos conciliatorios administrativos por presentación espontánea



**JUSTICIA
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

Art. 3 – Los acuerdos transaccionales, conciliatorios o liberatorios privados a que hayan arribado entre sí las partes de una relación de consumo, pueden ser presentados ante la autoridad de aplicación a los fines de su homologación.

Los acuerdos conciliatorios solo podrán referir a la materia del daño y perjuicio del consumidor o usuario y en ningún caso respecto de la sanción aplicada o aplicar por la autoridad de aplicación.

En todos los casos la sanción que pueda aplicar la Dirección respecto de proveedores de bienes o servicios, a los fines de la ponderación de la misma, tendrá siempre en cuenta la efectiva reparación del daño y perjuicio del consumidor y la conducta demostrada ante el COPREC.

En los casos de derechos colectivos o intereses de clase o difusos que pretendan tener efecto “erga homnes” o respecto de terceros, solo podrá convenirse válidamente previa citación pública a todos los interesados o afectados citados por tres días consecutivos en el Boletín Oficial y previo dictamen y la correspondiente homologación de la autoridad de aplicación.

Conciliadores administrativos

Art. 4 – Los conciliadores administrativos serán agentes de la Administración Pública provincial o municipal, con capacitación específica en conciliación, mediación y otros métodos alternativos de resolución de conflictos.

Normas de procedimiento administrativo conciliatorio



JUSTICIA colectiva

defendiendo consumidores y trabajadores

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

Art. 5 – El procedimiento se regirá por las reglas y condiciones previstas por esta norma y los principios procesales establecidos en las Leyes provincial 5.547, y nacional 24.240 y sus modificatorias.

La competencia nacional, provincial o municipal del COPREC se determinará a elección del consumidor o usuario: por el domicilio del consumidor o usuario, por el lugar de consumo o uso, por el de celebración del contrato, por el de la entrega del bien o prestación del servicio, por el del proveedor o prestador o por el domicilio de la citada en garantía.

Se aplicarán supletoriamente las Leyes nacional 26.993 y Ley 3.909, de procedimientos administrativos de Mendoza y subsidiariamente el Código Procesal Civil y Comercial de Mendoza.

Forma y contenido del reclamo administrativo. Acompañamiento y ofrecimiento de prueba

Art. 6 – El reclamo administrativo ingresa, mediante el sistema “Tiques” del Gobierno de Mendoza, según lo establece la Res. D.D.C. 28/14, y con el formulario, que consta en el Anexo I, el que deberá contener: 1. lugar y fecha; 2. datos personales del accionante; 3. individualización del accionado; 4. descripción de los hechos; 5. descripción y estimación de la pretensión económica en relación con el daño que considera haber sufrido; y 6. firma y aclaración del accionante.

Al momento de interponer el reclamo, el consumidor o usuario deberá acreditar con documentación probatoria la relación de consumo y si fuera pertinente, las pruebas que acrediten el daño y la existencia del mismo.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Además deberá acompañar original para su certificación, una copia para el expediente y una copia por cada denunciado.

En estos casos el consumidor o usuario deberá obligatoriamente consignar una dirección de correo electrónico y/o un número de teléfono celular al momento de formalizar el reclamo. En los mismos se le notificarán válidamente todas las citaciones, audiencias y resoluciones.

A tal fin el conciliador o funcionario a cargo deberá dejar en las actuaciones, debida constancia escrita, firmada y sellada, de haber realizado tal notificación, bajo juramento de ley. Deberá exponerse en la interposición del reclamo el domicilio del proveedor o prestador o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio, la notificación deberá efectuarse al domicilio declarado ante la Administración Federal de Ingresos Públicos o la Administración Tributaria Mendoza, en defecto de ambos, al domicilio registrado en la Cámara Nacional Electoral, el que será procurado de oficio.

Formalización del reclamo. Efectos

Art. 7 – La interposición del reclamo interrumpirá la prescripción de las acciones judiciales, las administrativas y las sanciones emergentes de la Ley provincial 5.547, la Ley nacional 24.240 y sus modificatorias, cuya aplicación corresponda en virtud de los hechos que sean objeto del reclamo (art. 6, Ley 26.993, integrado por la Ley 24.240; y Ley 5.547).

El consumidor o usuario no podrá iniciar un nuevo reclamo cuyo objeto sea idéntico al de otro reclamo que haya iniciado con anterioridad y que se encuentre



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

pendiente de resolución ante el COPREC, o que haya concluido con o sin acuerdo, o por incomparecencia injustificada del proveedor o prestador.

En los casos de reclamos administrativos ante el COPREC en los cuales se haya instado previamente la vía judicial, la Dirección solo dará trámite al mismo como denuncia administrativa y no como reclamo patrimonial ante el COPREC, debiendo proceder a formar el sumario sancionatorio correspondiente por posibles infracciones a los derechos del consumidor o usuario.

Plazo. Procedimiento de conciliación ante el COPREC

Art. 8 – El procedimiento de conciliación tendrá un plazo de duración máximo de treinta días. La Dirección estará facultada para prorrogar por otros quince días el procedimiento, siempre previo acuerdo del consumidor o usuario afectado.

Citación del proveedor

Art. 9 – Todo proveedor o prestador accionado deberá dar cumplimiento a la Res. D.D.C. 30/14, a tal fin el COPREC deberá arbitrar los medios necesarios para su debido cumplimiento. Las notificaciones deberán adecuarse a la normativa de referencia.

El COPREC citará al proveedor o prestador accionado, a fin de notificarle el reclamo interpuesto dándole el traslado correspondiente.



defendiendo consumidores y trabajadores

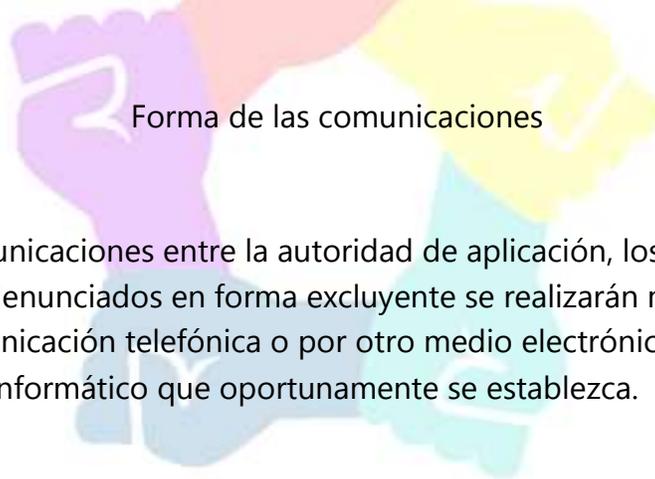
Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

El conciliador labrará acta al afecto de la comparecencia. Este acreditará datos completos del representante, la calidad de su representación y personería en legal forma, datos completos del representado, razón social y nombre de fantasía, domicilio legal y real físico, localidad, departamento, provincia, país, C.U.I.T., D.N.I., teléfono fijo y celular de contacto del representado y del representante.

El compareciente firmará y aclarará su firma ante el funcionario conciliador que suscribirá la misma dando fe. En el domicilio legal virtual que se constituya en el acta se tendrán como válidas todas las notificaciones que se cursen (Res. D.D.C. 30/14).



Forma de las comunicaciones

Art. 10 – Las comunicaciones entre la autoridad de aplicación, los conciliadores y los proveedores denunciados en forma excluyente se realizarán medio de correo electrónico, comunicación telefónica o por otro medio electrónico o informático o por el programa informático que oportunamente se establezca.

Por los mismos se le notificarán todos los proveídos, citaciones, audiencias y acuerdos conciliatorios que se produzcan en el COPREC, independientemente de las realizadas por medio de las actas que se suscriban.

El conciliador o funcionario a cargo deberá dejar, bajo juramento, debida constancia de la notificación con firma y aclaración en las actuaciones.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

El conciliador deberá proveer, por intermedio de la Dirección, a adoptar los resguardos necesarios para asegurar el acceso gratuito al sistema, el debido proceso y la igualdad de partes con el patrocinio letrado del consumidor o usuario.

En caso de que el consumidor o usuario no contare con una dirección de correo electrónico, deberá denunciar líneas telefónica, fija y móvil y su domicilio real a los efectos de las notificaciones.

Propuestas. Conciliaciones

Art. 11 – En la primera citación el proveedor será notificado de una segunda citación, dejando asentado la fecha y hora de la misma, en el registro de citaciones, que se fijará en el plazo de cinco días y en la cual el proveedor deberá comparecer obligatoriamente y podrá formalizar propuesta por escrito, estableciendo todas las características de la misma y plazo de cumplimiento.

Si no formalizara propuesta, el conciliador labrará acta dejando asentado la no presentación de propuesta y se dará por fracasa la conciliación.

En el supuesto en que el proveedor formulara propuesta, el conciliador labrará acta dejando asentado la presentación de propuesta y se dará traslado al consumidor o usuario.

Ante el rechazo del consumidor o usuario de la propuesta, se notificará al proveedor por vía electrónica tal circunstancia notificándole que en el plazo de cinco días formule nueva propuesta conciliatoria. Vencido el plazo sin que se haya



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

formulado propuesta conciliatoria por el proveedor o esta segunda propuesta fuera rechazada, se dará por fracasada la conciliación.

Ante la aceptación del consumidor o usuario de la propuesta se notificará al proveedor por vía electrónica tal circunstancia notificándole que en el plazo de cinco días, a fin de que concurra en forma personal, para que tome conocimiento de dicha aceptación, dejando debida constancia en el registro de citaciones. El conciliador labrará un acta para tal efecto.

Excepcionalmente y solo a pedido del consumidor o usuario, podrá requerirse al proveedor una tercera propuesta conciliatoria. Se notificará al proveedor por vía electrónica tal circunstancia notificándole que en el plazo de cinco días formule nueva propuesta conciliatoria. Vencido el plazo sin que se haya formulado propuesta conciliatoria por el proveedor o esta tercera propuesta fuera rechazada, se dará por fracasada en definitiva la conciliación.

Solo para casos de gran complejidad o circunstancias sumamente extraordinarias, debidamente fundadas, la Dirección ordenará que una audiencia se realice con ambas partes.

Acuerdo. Consentimiento y comparecencia personal

Art. 12 – Las partes deberán acordar el efectivo cumplimiento detallado forma, condición y plazo y lo harán en forma personal ante el COPREC. El conciliador labrará acta para tal efecto.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

En ningún caso el consumidor puede ser sometido a una retractación de un reclamo legal o condicionada, la propuesta, al pedido de disculpa.

Las personas de existencia ideal deberán ser representadas por sus representantes legales o mandatarios con facultades suficientes para acordar transacciones.

El acuerdo podrá ser suscripto por un director, socio, administrador o gerente que tenga poder suficiente para realizar transacciones.

Excepcionalmente, se admitirá la representación de las personas físicas –sean consumidores, usuarios o proveedores– que se hallaren impedidas de asistir a la citación, por mandato o carta poder otorgada ante autoridad competente.

Si en ausencia de la persona física afectada por el impedimento se arribare a un acuerdo conciliatorio, la ratificación personal de aquella ante el conciliador dentro de los cinco días siguientes constituirá un requisito que deberá cumplirse previamente al trámite de homologación. En caso contrario, se considerará fracasado el procedimiento y el COPREC extenderá un acta en la que hará constar su resultado.

Acuerdo. Sometimiento a homologación

Art. 13 – Si se arribare a un acuerdo se lo someterá a la homologación de la autoridad de aplicación, la que la otorgará siempre que entienda que el acuerdo implica una justa composición del derecho y los intereses de las partes conforme los principios del art. 42 de la Constitución Nacional, las Leyes provincial 5.547 y



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

nacional 24.240, el Código Civil respecto de los contratos de consumo, sus normas complementarias e integradas.

Será un requisito indispensable para la homologación del acuerdo, que el mismo establezca forma, condición y plazo para su cumplimiento.

Observaciones al acuerdo. Trámite

Art. 14 – La autoridad de aplicación podrá formular observaciones al acuerdo; en tal caso, devolverá las actuaciones al COPREC para que, en un plazo no mayor a diez días, intente lograr un nuevo acuerdo. Este plazo podrá ser prorrogado a solicitud del conciliador interviniente, por motivos fundados. Lo resuelto le será comunicado a las partes.

Incomparecencia. Multa al proveedor o prestador. Otros efectos

Art. 15 – Cuando el proveedor o prestador citado no compareciera a alguna citación, el COPREC dejará debida constancia en las actuaciones.

En tal caso la Dirección impondrá una multa equivalente al valor de un salario mínimo, vital y móvil y emitirá la resolución de su imposición que notificará a denunciante y denunciado y publicará en el Boletín Oficial a cargo del proveedor.

La autoridad de aplicación procederá a ordenar la ejecución de la multa conforme la Ley 5.547 o la norma que en su futuro la reemplace. El recurso administrativo no suspenderá su ejecución y a los efectos de su interposición deberá procederse al



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

pago del total de la misma para interponer válidamente el recurso, sin el cual no se dará trámite alguno procediendo a su archivo (art. 66, Ley 5.547).

Ante la falta de respuesta injustificada del consumidor o usuario debidamente notificado, el COPREC dará por concluido el trámite conciliatorio y procederá a reservar en archivo las actuaciones, suspendiéndose los procedimientos. En tal caso, el consumidor o usuario podrá reiniciar en cualquier momento su trámite a simple solicitud de desarchivo ante el COPREC y siempre conforme los plazos de prescripción de las acciones de las Leyes 5.547 y nacional 24.240 y modificatorias.

Incumplimiento del Acuerdo homologado. Efectos

Art. 16 – Ante el incumplimiento de un acuerdo celebrado en el COPREC y homologado por la autoridad de aplicación, serán aplicables al proveedor o prestador inobservante las disposiciones establecidas por las Leyes 5.547 y 24.240 y sus modificatorias.

Art. 17 – Comuníquese y publíquese.

Art. 18 – Insértese en el registro de resoluciones.

Art. 19 – De forma.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar