

LEY III° 2
(Antes Ley 3811)

ARTÍCULO 1.- Objeto.

La presente Ley tiene por objeto instrumentar en el ámbito provincial, el procedimiento de aplicación de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, consagrados en la Ley Nacional 24.240 y normas reglamentarias.

ARTÍCULO 2.- Autoridad local de aplicación.

La Dirección de Comercio Interior, dependiente de la Secretaría de Estado de Acción Cooperativa, Mutual, Comercio e Integración, es la autoridad local de aplicación y ejerce el control y vigilancia del cumplimiento de la presente y de la Ley 24.240.

ARTÍCULO 3.- Facultades y atribuciones.

Además de las facultades y atribuciones otorgadas por la Ley 24.240, la autoridad local de aplicación tiene las siguientes facultades:

- a) ejecutar los procedimientos, juzgamientos y sanción de infracciones detectadas, previstos en la Ley 24.240 y en la presente Ley;
- b) suscribir con los municipios, convenios que faciliten la efectiva aplicación de la legislación vigente en la materia;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- c) suscribir con entidades gubernamentales y no gubernamentales convenios relacionados con la investigación científica y que contribuyan a la conciencia ciudadana, respecto a los derechos y deberes del consumidor. En la suscripción de los convenios tendrán prioridad las asociaciones constituidas con el fin de asistir al consumidor;
- d) formular planes generales de educación para el consumo, asegurando su difusión pública;
- e) solicitar informes y antecedentes que juzguen necesarios, a comercios, empresas o entidades oficiales y privadas;
- f) requerir la colaboración de laboratorios y organismos de la administración pública nacional, provincial o municipal, para el cumplimiento de sus funciones;
- g) autorizar en el ámbito provincial, el funcionamiento de las asociaciones de consumidores que cumplan los requisitos establecidos en los Artículos 56 y 57 de la Ley 24.240;
- h) organizar y mantener actualizado el Registro de Asociaciones de Consumidores y el correspondiente a los infractores;
- i) ejecutar toda otra acción oportuna y necesaria para la defensa, información y educación del consumidor.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ARTÍCULO 4.- Actuaciones administrativas. La verificación de las infracciones a la Ley 24.240 y a la presente Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten y la substanciación de las causas que en ellas se originen, se tramitará de acuerdo al siguiente procedimiento:

a) las actuaciones podrán iniciarse de oficio o por denuncia de quien invoque un interés particular o actúe en defensa del interés general de la comunidad;

b) si se trata de la comprobación de una infracción, el funcionario actuante procederá a labrar un acta donde dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida. En dicho instrumento se agregará la documentación acompañada y se notificará al presunto infractor o a su factor o empleado, para que, dentro de los cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas si las hubiere, debiendo indicar el lugar y el organismo ante el cual debe efectuar su presentación, entregándose copia de lo actuado al presunto infractor, factor o empleado;

c) si se trata de un acta de inspección en que sea necesaria una verificación técnica posterior, a los efectos de la determinación de la presunta infracción, realizada ésta, con resultados positivos, se procederá a notificar al presunto infractor para que presente su descargo y ofrezca las pruebas de que intente valerse, en el plazo y forma antes consignado;

d) en su primer escrito de presentación, el sumariado debe constituir domicilio y acreditar personería. Cuando no lo hiciere, se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles, subsane la omisión, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

e) las constancias del acta labrada, conforme lo previsto en el inciso b) de este artículo, así como las determinaciones técnicas a que se hace referencia en el inciso c), constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas;

f) las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente improcedentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, solamente se concederá recurso de reconsideración. La prueba debe producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables, cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquéllas no producidas dentro de dicho plazo;

g) hasta el vencimiento del plazo para la presentación de los descargos, el presunto infractor podrá ofrecer un compromiso para el cese de la conducta que se le reprocha.

Dicho ofrecimiento será considerado por la autoridad de aplicación, que podrá convocar a audiencia o disponer medidas para mejor proveer. En caso que las partes lleguen a un acuerdo, la decisión que se adopte valorará esta conducta como atenuante en la graduación de la sanción que corresponda aplicar, pudiendo llegarse a la eximición de las penalidades, conforme lo indiquen las circunstancias del caso.

ARTÍCULO 5.- Facultades instructorias. En cualquier etapa de la actuación administrativa, la autoridad de aplicación puede disponer:

a) que no se innove respecto de la situación existente;



defendiendo consumidores y trabajadores

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

b) el cese o la abstención de la conducta que infrinja las normas establecidas en la presente Ley.

ARTÍCULO 6.- Conclusión del sumario. Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

ARTÍCULO 7.- Recurso de apelación. Los actos administrativos que dispongan sanciones deben apelarse, dentro del plazo de diez (10) días de notificada la resolución, ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia. La apelación se interpondrá ante el organismo de aplicación, el que debe remitir todas las actuaciones con el escrito de apelación a la Cámara, dentro del plazo de cinco (5) días y se expedirá sin sustanciación, en un plazo máximo de treinta (30) días.

ARTÍCULO 8.- Instancia obligatoria de conciliación. La autoridad de aplicación, de oficio o a petición de parte, habilitará una instancia obligatoria de conciliación, a efectos de dirimir el conflicto que se haya suscitado en las relaciones de consumo.

ARTÍCULO 9.- Fórmulas conciliatorias. Abierta la instancia, actuará como conciliador el titular de la autoridad de aplicación o funcionario que éste designe, el que propondrá fórmulas conciliatorias, con el objetivo que las partes arriben a un acuerdo.

ARTÍCULO 10.- Incumplimiento de acuerdos conciliatorios. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta Ley. El infractor será pasible de las sanciones previstas en la Ley 24.240, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieren acordado.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ARTÍCULO 11.- Incumplimiento de la resolución. Firme la resolución que dispuso una sanción, la falta de cumplimiento de la misma, autoriza su cobro por vía de apremio, sirviendo de título ejecutivo la copia certificada por la autoridad de aplicación del referido instrumento.

ARTÍCULO 12.- Acciones judiciales. Las acciones judiciales originadas en las relaciones de consumo se substanciarán por las normas que regulan el procedimiento sumarísimo.

Quienes ejerzan las acciones, representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante simple carta-poder y gozarán del beneficio de gratuidad en sus presentaciones judiciales.

ARTÍCULO 13.- Educación al consumidor. La autoridad de aplicación tiene facultades para la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública. Asimismo, gestionará la incorporación, en los planes oficiales de enseñanza en sus distintos niveles, de las disposiciones establecidas en la presente Ley y de sus alcances.

ARTÍCULO 14.-Fondo de defensa del consumidor. Créase el Fondo de Defensa del Consumidor, con el objeto de dar cumplimiento a los objetivos previstos en las leyes de Defensa del Consumidor 24.240, de Lealtad Comercial 22.802, de Metrología Legal 19.511, las provinciales Ley III – N° 5 (antes Ley 4149) y Ley III – N° 6 (antes Ley 4191) y a la presente, sus normas reglamentarias y resoluciones que se dicten en consecuencia, asimismo, para atender gastos de funcionamiento, capacitación del personal, adquisición de bienes de capital y los necesarios para optimizar el servicio. A tal fin, el Poder Ejecutivo habilitará la cuenta especial “Fondo de Defensa del Consumidor” en la entidad crediticia que actúe como agente financiero de la Provincia.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

El treinta por ciento (30%) del total de lo recaudado puede ser afectado por la autoridad de aplicación de la ley para la contratación temporaria de servicios de personal técnico profesional, pago de premios estímulo por tareas extraordinarias para el personal que presta servicio exclusivamente en ámbito de la Dirección de Comercio Interior, en el área de Defensa del Consumidor. Este fondo operará a través de una cuenta especial que, con el mismo nombre, debe habilitarse en el Banco que actúa como Agente Financiero de la Provincia.

Asimismo, la autoridad de aplicación determinará un porcentaje del fondo a distribuirse entre las asociaciones de consumidores que se encuentren debidamente inscriptas en el organismo, porcentaje que no debe ser inferior al diez por ciento (10%) del total de lo recaudado.

ARTÍCULO 15.- Integración del fondo. El Fondo de Defensa del Consumidor se integrará de la siguiente manera:

- a) los fondos que le asigne anualmente la Ley de Presupuesto;
- b) los aportes especiales que pudiera efectuar el Gobierno nacional, empresas del Estado y demás organismos descentralizados;
- c) los importes de las multas que provengan de las infracciones a las disposiciones de las Leyes Nacionales 24.240, 22.802, 19.511, provinciales Ley III – N° 5 (antes Ley 4149) y Ley III – N° 6 (antes Ley 4191) y los de la presente, sus normas reglamentarias y resoluciones que oportunamente se dicten;
- d) los aportes que pudiera recibir por convenios, tratados, acuerdos o negociaciones especiales con distintas entidades, ya sean públicas o privadas;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

e) las donaciones, legados y subsidios que pudiera recibir;

f) los bienes muebles o inmuebles que se adquieran o reciban en pago de contribuciones o por cualquier título;

g) todo otro aporte que se disponga por ley o por decreto.

ARTÍCULO 16.- Disposición complementaria. Invitase a las municipalidades de la Provincia a dictar, en sus respectivas jurisdicciones, normas análogas a la presente.

ARTÍCULO 17.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

LEY III ° 5

TIEMPO DE ESPERA

(Antes Ley 4149)

ARTÍCULO 1.- Establécese que a los fines de la protección de los derechos de usuarios, las entidades financieras y los establecimientos comerciales deben garantizar que el tiempo de espera en caja, no supere el término de media hora y que toda persona que concurra al lugar dentro del horario establecido para la atención al público sea atendida. A tal efecto, la reglamentación establecerá los mecanismos tendientes al cumplimiento de la presente Ley.

ARTÍCULO 2.- Es autoridad de aplicación la Dirección de Comercio Interior dependiente de la Secretaría de Estado de Acción Cooperativa, Mutual - Comercio e Integración, la que debe ejercer el control y vigilancia del cumplimiento de lo establecido en la presente Ley.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ARTÍCULO 3.- Los infractores a las disposiciones de la presente Ley serán sancionados con multa y/o clausura del local. El monto de las multas será graduado por la autoridad de aplicación de acuerdo con la gravedad de la infracción y en los términos que fije la reglamentación y las clausuras serán de hasta diez (10) días. En caso de reincidencia se aplicará multa equivalente al doble establecido por la reglamentación. A los efectos de la presente Ley, se considera reincidencia toda nueva infracción cometida en el término de un año contado a partir del dictado de la resolución firme que establece la sanción.

ARTÍCULO 4.- La autoridad de aplicación debe:

- a) publicar a través de los medios masivos de comunicación los alcances de la presente Ley;
- b) realizar campaña de concienciación.

ARTICULO 5.- A fin de garantizar el cumplimiento de la presente, las entidades financieras y los establecimientos comerciales, deben exhibir en el sitio de pago, en letras mayúsculas "negrita" tipo "arial 26", el texto que reza:

"SEÑOR USUARIO EL TIEMPO DE ESPERA EN CAJA NO DEBE SUPERAR EL TÉRMINO DE MEDIA HORA, EN CASO CONTRARIO, PUEDE HACER SU RECLAMO EN EL LIBRO CORRESPONDIENTE".

ARTÍCULO 6.- El incumplimiento de lo establecido en el artículo anterior será sancionado con multa, cuya graduación se establecerá por vía reglamentaria.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

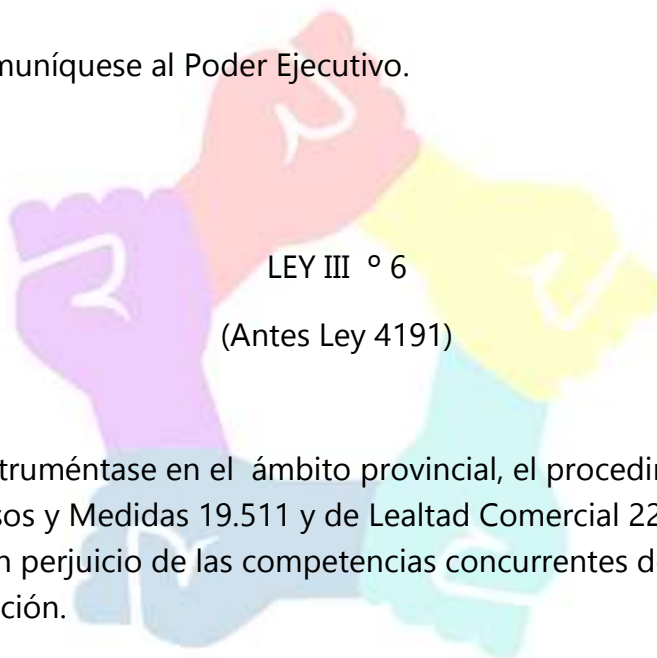
info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ARTÍCULO 7.- Los fondos que provengan de infracciones a la presente Ley integrarán el Fondo Especial de Defensa del Consumidor –Artículo 14, Ley III – Nº 2 (Antes Ley 3811).

ARTÍCULO 8.- El Poder Ejecutivo reglamentará la presente Ley.

ARTÍCULO 9.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.



ARTÍCULO 1.- Instrumentase en el ámbito provincial, el procedimiento de las leyes Nacionales de Pesos y Medidas 19.511 y de Lealtad Comercial 22.802 y sus normas reglamentarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación.

ARTÍCULO 2.- Es autoridad de aplicación la Dirección de Comercio Interior, dependiente de la Secretaría de Estado de Acción Cooperativa, Mutual, Comercio e Integración, la que debe ejercer el control y vigilancia del cumplimiento de lo establecido en las leyes mencionadas en el Artículo 1 de la presente Ley.

ARTÍCULO 3.- En el caso de presuntas infracciones a las disposiciones de las Leyes Nacionales 19.511 y 22.802, la autoridad de aplicación debe iniciar actuaciones administrativas de oficio o ante denuncia de quien invoque un interés particular o actúe en defensa del interés general de los consumidores.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ARTÍCULO 4.- Sin perjuicio de las facultades y atribuciones otorgadas por las mencionadas Leyes Nacionales, la autoridad local de aplicación tiene las siguientes facultades:

- a) ejecutar los procedimientos, juzgamientos y sanción de infracciones detectadas, previstos en las Leyes Nacionales 19.511 y 22.802 y en la presente Ley;
- b) suscribir convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos y privados que faciliten la efectiva aplicación de la legislación en la materia;
- c) solicitar informes y antecedentes que juzguen necesarios a comercios, empresas o entidades oficiales y privadas;
- d) requerir la colaboración de laboratorios y organismos de la administración pública nacional, provincial o municipal para el cumplimiento de sus funciones.

ARTÍCULO 5.- La autoridad de aplicación, en cualquier estado del procedimiento, puede ordenar preventivamente:

- a) el cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la Ley;
- b) que no se innove respecto de la situación existente;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

c) la clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro para la salud o seguridad de la población;

d) la adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los usuarios y consumidores.

Contra la resolución que ordena una medida preventiva sólo procederá el recurso de apelación, el que debe interponerse fundadamente por escrito ante la autoridad de aplicación dentro de los cinco (5) días hábiles de notificada la medida. El recurso se concede al solo efecto devolutivo, elevándose copia certificada de las actuaciones dentro de las veinticuatro (24) horas de haberse concedido a la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia.

ARTÍCULO 6.- La verificación de infracciones a las normas citadas en el Artículo 1 de la presente Ley, normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, se tramitarán de acuerdo al siguiente procedimiento:

a) en caso de comprobación de infracciones, el funcionario actuante procederá a labrar un acta donde dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida. En dicho instrumento se agregará la documentación acompañada y se notificará al sumariado o a su factor o emplea do para que, dentro de los diez días hábiles, presente por escrito el descargo y ofrezcan las pruebas si las hubiere, debiendo indicar el lugar y el organismo ante el cual debe efectuar su presentación, debiéndose entregar copia de lo actuado al presunto infractor;

b) en el caso de tratarse de actas de inspección a efectos de determinar presuntas infracciones que necesiten verificaciones técnicas posteriores, realizadas éstas con resultado positivo, se procederá a notificar al presunto infractor para que presente



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

su descargo y ofrezca las pruebas que estime conveniente, en el plazo y forma precedentemente consignados;

c) en la primera presentación del presunto infractor, éste debe constituir domicilio y acreditar personería. Cuando no lo hiciera se lo intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado;

d) las constancias del acta labrada, conforme lo previsto en el inciso a) de este artículo, así como la determinación técnica a la que se hace referencia en el inciso b), constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas;

e) las pruebas se admitirán solamente en caso de comprobarse hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente improcedentes. Deben producirse dentro de los diez días hábiles de su apertura y son prorrogables cuando existan causas que lo justifiquen, teniéndose por desistidas aquéllas no producidas dentro del plazo;

f) es responsabilidad del sumariado el diligenciamiento de los oficios para el cumplimiento de la prueba informativa que solicite y la citación y comparecencia de los testigos que ofrezca, bajo apercibimiento de tener por no ofrecidas dichas pruebas;

LEY III ° 7

(Antes Ley 4304)



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ARTÍCULO 1.- Establécese que, a los fines de garantizar el derecho de los consumidores y usuarios, los comercios, unidades de transporte público de pasajeros de corta, media y larga distancia, entidades financieras, agentes de cobro, empresas de servicios públicos, centros de comunicaciones en sus diferentes formas y, en general, cualquier prestador de servicios públicos o privados, deben exhibir en el sitio de pago, boleterías o unidades individuales de transporte; en lugar visible, en letras mayúsculas “negrita” tipo “Arial 26”, el texto del Artículo 9 bis primer párrafo de la Ley Nacional 22.802 que reza textualmente: “En todos aquellos casos en los que surgieran del monto total a pagar, diferencias menores a CINCO (5) centavos y fuera imposible la devolución del vuelto correspondiente, la diferencia será siempre a favor del consumidor”.

ARTÍCULO 2.- El incumplimiento de lo prescripto en la presente Ley, será sancionado con multa, cuya graduación se establecerá por vía reglamentaria.

ARTÍCULO 3.- Es autoridad de aplicación de la presente Ley la Dirección de Comercio Interior dependiente de la Secretaría de Estado de Acción Cooperativa, Mutual, Comercio e Integración.

ARTÍCULO 4.- El Poder Ejecutivo reglamentará la presente Ley.

ARTÍCULO 5.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar