

DECRETO ACUERDO N° 373/14

SANTIAGO DEL ESTERO,

VISTO:

Los acuerdos de precios arribados entre la SECRETARIA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PUBLICAS NACIONAL y las empresas de supermercados y las empresas proveedoras de productos de consumo masivo; como el acuerdo en idénticos términos suscripto por el MINISTERIO DE ECONOMIA DE LA PROVINCIA con comerciantes, supermercadistas y productores locales; y

CONSIDERANDO:

Que, de las inspecciones realizadas por la autoridad de aplicación local de la ley de Defensa del Consumidor se ha detectado el incumplimiento de las empresas de supermercados en ofrecer para la venta los productos incluidos en la canasta acordada en los Convenios suscriptos con la SECRETARIA DE COMERCIO, presentando faltantes injustificados en los locales de comercialización a consumidores finales siendo que esos mismos productos se encontraban almacenados en los depósitos del supermercado.-

Que, de la misma manera los hospitales públicos de la provincia informan que se ha dejado de proveer insumos medicinales básicos para la atención de la salud de los santiagueños que luego de realizadas intimaciones, les fueron provistos, denunciando su evidente existencia en stock. De la misma



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

manera, se ha detectado una suba injustificada de precios en remedios e insumos medicinales, de hasta un sesenta por ciento (60%) de su valor al mes de Diciembre de 2013.-

Que, esta situación se repite en el rubro de la construcción, donde algunos materiales de construcción registran subas injustificadas o se ha suspendido su comercialización.-

Que, el sistema de administración de precios para productos de consumo masivo que se vienen implementando con el objeto de asegurar su abastecimiento con precios ciertos y transparentes; es burlado por conductas claramente especulativas que el estado tiene el deber de controlar y sancionar con multas hasta clausuras, en protección de los segmentos más vulnerables de la población.-

Que esta política resulta consistente con los lineamientos seguidos por el Gobierno Nacional referidos a un crecimiento económico con inclusión social, fortalecimiento del mercado interno, protección del empleo, reindustrialización del aparato productivo y distribución equitativa del ingreso.-

Que, se ha creado en el ámbito del Ministerio de Economía de la provincia la Dirección de Comercio, autoridad de aplicación local de la Ley de Defensa del Consumidor a quien es preciso dotarla de los instrumentos legales necesarios para hacer efectiva su aplicación y que surgen de la reglamentación adecuada de la mencionada ley para la provincia de Santiago del Estero, que se aprueba con la presente.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Que, la defensa de los derechos e intereses de la mayoría de los santiagueños no se reduce a la reglamentación de una ley que reconocemos como una herramienta importante pero insuficiente si no va acompañada de un control efectivo y eficiente de las obligaciones de proveedores de bienes y servicios en la provincia y que excede los actuales acuerdos de precios y se instala en el cumplimiento leal y cotidiano de la relación proveedor-consumidor/usuario de bienes y servicios. Por ello, se dotará a la Dirección de Comercio de los recursos humanos y materiales necesarios para establecer los controles de precios, de peso, bromatológicos y de la calidad ofrecida instando a los consumidores a realizar las denuncias pertinentes derivado de cualquier incumplimiento, los que serán investigados y sancionados efectivamente.-

La situación descrita exige que el estado provincial dentro de su jurisdicción cumpla la manda del artículo 36 de la Constitución Provincial que reza: " Los consumidores y usuarios tienen derecho en la relación de consumo, a la protección de su salud, en especial del cuidado de los alimentos en general y con estricto control de calidad de los destinados a planes de apoyo nutricional para la infancia y ancianidad, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección; a la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones en defensa de sus intereses. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia provincial, previendo la participación de las organizaciones de usuarios y consumidores en los organismos de control", declarando en EMERGENCIA EL EQUILIBRIO DE LA RELACION DE CONSUMO.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 161 de la Constitución Provincial, Fiscalía de Estado tomo intervención y se expidió en sentido favorable.

Por ello, en uso de sus facultades

LA SEÑORA GOBERNADORA DE LA PROVINCIA

EN ACUERDO GENERAL DE MINISTROS

DECRETA

ARTICULO 1º.- Declárese en EMERGENCIA EL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS Y LA PROTECCION DE LA SALUD, CON PRECIOS CIERTOS Y TRANSPARENTES, EN CANTIDAD Y CALIDAD en todo el territorio de la Provincia por el término de 1(un) año, en razón de la grave situación descrita en los considerandos -

ARTICULO 2º: Constituyese la COMISION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR que tendrá a su cargo el diseño de las estrategias para la aplicación de lo dispuesto por el presente y de coordinación con el gobierno nacional y municipal.

Estará integrado por parte del estado provincial por representantes de los Ministerios de Economía, Producción y Gobierno coordinada por el Sr. Ministro de Economía, quien realizará la convocatoria a los las organizaciones de usuarios y consumidores, cámara de comercio e industria, cámara de supermercadistas y demás instituciones públicas y privadas vinculadas a la materia.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ARTICULO 3º: Apruébese la LEY DE IMPLEMENTACION Y PROCEDIMIENTO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS que como Anexo 1 forma parte de la presente.-

ARTICULO 4º: Créase la DIRECCION GENERAL DE BROMATOLOGIA que tendrá a su cargo la inspección y control de la higiene de los alimentos y el registro, autorización y habilitación de los establecimientos que intervengan en las acciones de aprovisionamiento, producción, elaboración, fraccionamiento, importación y/o exportación, depósito y comercialización de los productos, fiscalizando o supervisando la ejecución de dichas actividades, entre otras que determine la reglamentación de la presente. La Dirección General de Bromatología funcionaria en la órbita del Ministerio de Economía

ARTICULO 5º: Dispónese operativos de control conjunto de la Dirección de Comercio y la Dirección de Bromatología en el cumplimiento de los controles previstos por la presente y la Ley de Implementación y de Procedimiento para la Defensa de los derechos y garantía de los usuarios, cuando así fuera necesario.-

ARTICULO 6º.- Autorízase al Ministerio de Economía para que en el ámbito de su competencia procedan a realizar la contratación directa por vía de excepción tendientes a la adquisición de bienes y/o contratación de servicios y/o realización de obras públicas que sean necesarios para llevar a cabo las acciones que surjan de



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

la presente. Todo ello en el marco de lo dispuesto por el artículo 26 apartado 3, inc. c); o) y r) de la Ley 3742 modificado por la Ley 5487, la ley 2092 de Obras Públicas y de lo dispuesto por el decreto N° 077 modificatorio de los topes presupuestarios impuestos por la Ley 6655.-

Asimismo la Autoridad de Aplicación se encuentra facultada a celebrar convenios con los Ministerios de Economía de la Nación y cualquier otro Organismo de carácter público a los fines de adoptar las medidas y acciones pertinentes para el mejor cumplimiento de la presente

ARTICULO 7º.- La emergencia declarada en el artículo 1 de la presente podrá ser prorrogada por el Poder Ejecutivo a instancia debidamente fundada por la autoridad de aplicación.-

ARTICULO 8º: Derógese el Decreto serie "B" N° 0216 de 1996 y toda norma que se oponga a lo dispuesto por el presente.-

ARTICULO 9º: Desígnese al Ministerio de Economía como autoridad de aplicación de la presente y a la Dirección de Comercio como autoridad de aplicación de la LEY DE IMPLEMENTACION Y DE PROCEDIMIENTO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS Y GARANTIAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS .-

ARTICULO 10º.- Facúltase al Ministerio de Economía a realizar las modificaciones presupuestarias pertinentes de acuerdo a lo dispuesto en el presente Decreto.-

ARTICULO 11º.-- Remítase a la Honorable Cámara de Diputados conforme lo dispuesto por el Artículo 161 in fine de la Constitución Provincial.

ARTICULO 12º.- Comuníquese, publíquese, dése al Boletín Oficial.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



**JUSTICIA**  
colectiva



**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)

## ANEXO 1

# LEY DE IMPLEMENTACION Y DE PROCEDIMIENTO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS Y GARANTIAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LA PROVINCIA DE SANTIAGO DEL ESTERO

## TITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1°.- Objeto

La presente Ley establece las normas de procedimiento para la defensa de los derechos .y garantías de los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional, en la Constitución de la Provincia, en la Ley Nacional N° 24240 -Defensa del Consumidor-, en la Ley Nacional N° 22802 -Lealtad Comercial-, en la Ley Nacional N° 19511 -Metrología Legal-, y en la Ley Nacional N° 25065 - Tarjetas de Crédito- y sus respectivas disposiciones modificatorias y complementarias.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



También es de aplicación supletoria 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.

## TITULO II

### POLÍTICAS DE PROTECCIÓN

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

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

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

- a) Políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los standards mínimos de calidad.
- b) Políticas de acceso al consumo.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- c) Programas de educación e información al consumidor y promoción a las organizaciones de consumidores.
- d) Políticas de solución de conflictos y sanción de abusos.
- e) Políticas sobre consumo sustentable.



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

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



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

d) El permanente abastecimiento por parte de los prestadores de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades corrientes de la población.

## CAPITULO 2

### PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD

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

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

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



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

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

### CAPITULO 3

#### CONTROLES DE CALIDAD Y EQUIDAD

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

- a) Calidad de los productos y servicios.
- b) Equidad de las prácticas comerciales y cláusulas contractuales.
- c) Veracidad, adecuación y lealtad en la información y publicidad comercial.

Específicamente, la Autoridad de Aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas abusivas en los términos de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor.

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



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## CAPITULO 4

### CONSUMO SUSTENTABLE

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

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

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

- a) Campañas educativas para fomentar el consumo sustentable, formando a los consumidores para un comportamiento no dañino del medio ambiente.
- b) Certificación oficial de los productos y servicios desde el punto de vista ambiental.
- c) Impulsar la reducción de consumos irracionales, perjudiciales al medio ambiente.
- d) Orientar mediante impuestos o subvenciones, dentro del marco de competencia provincial, los precios de los productos según su riesgo ecológico.
- e) Promover la oferta y la demanda de productos ecológicos.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- f) Regular y publicar listas respecto a productos tóxicos.
- g) Regular el tratamiento de "los residuos", con orientación ecológica.
- h) Información y etiquetado ambientalista.
- i) Ensayos comparativos sobre el impacto ecológico de productos.
- j) Impedir las publicidades antiambientalistas.



#### ARTICULO 10°.- Autoridad de Aplicación

La Autoridad de Aplicación de las Leyes referidas en el Artículo 1°, sin perjuicio de sus atribuciones específicas, tiene además las siguientes:

1. Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de las Leyes referidas en el Artículo 1°.
2. Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores y usuarios;
3. Tramitar las actuaciones administrativas y aplicar las sanciones que le competen de conformidad a la presente Ley;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

4. Disponer la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos;
5. Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas sobre temas de su competencia, a cuyos fines se encuentra facultada a firmar convenios o acuerdos de colaboración.
6. Proponer el dictado de la reglamentación de la presente Ley, si fuera necesario.
7. Elaborar políticas tendientes a la defensa de los consumidores y usuarios, como también a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente, e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.
8. Formular planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, y proponer la inclusión dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria de los preceptos y alcances de la legislación referida a la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, garantizando la implementación de programas destinados a aquellos consumidores y usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en zonas rurales como urbanas.
9. Promover la formación del consumidor, la que debe facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas inherentes al consumidor, orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos o de la utilización de los servicios. Para ayudarlo a evaluar alternativas y emplear los recursos en forma eficiente.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

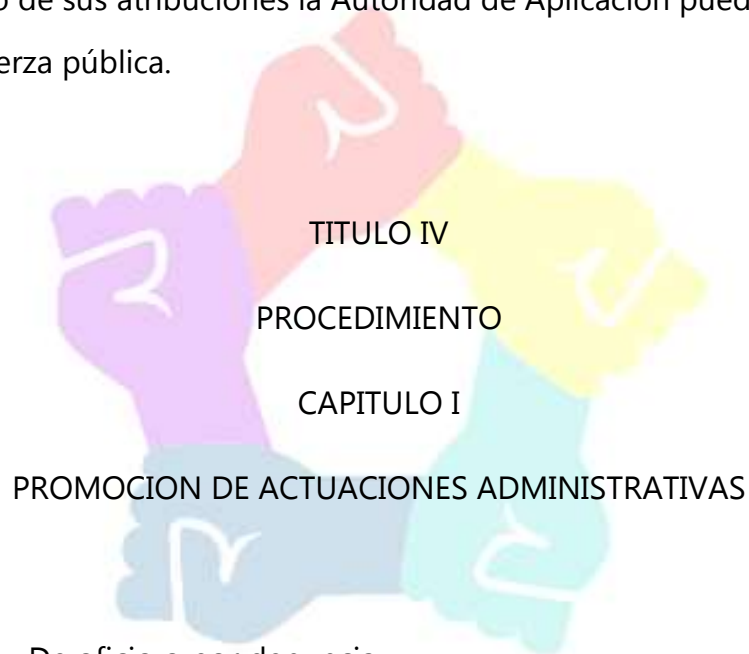
[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

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

10. Fomentar la creación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, otorgarles reconocimiento para poder funcionar como tales, como también crear y administrar el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

11. Cualquier otra conducente a los fines de la presente Ley.

Para el ejercicio de sus atribuciones la Autoridad de Aplicación puede solicitar el auxilio de la fuerza pública.



ARTICULO 11°.- De oficio o por denuncia

En caso de presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en las Leyes referidas en el Artículo 1°, la Autoridad de Aplicación debe promover actuaciones administrativas de oficio o por denuncia.

ARTICULO 12°.- Gratuidad

**JUSTICIA colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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



El procedimiento administrativo promovido por consumidores y usuarios en el marco de la presente Ley está exento del pago de cualquier tributo, sellado o depósito.

#### ARTICULO 13°.- Formalización

Ordenada una inspección, se debe formalizar mediante acta labrada por el inspector que al efecto se designe.



## CAPITULO 2 INSPECCIONES

#### ARTICULO 14°.- Acta - Formalidades y Contenido

El acta debe ser labrada por triplicado, prenumerada y contener como mínimo, bajo pena de nulidad, los siguientes requisitos:

1. Lugar, fecha y hora de la inspección.
2. Individualización de la persona física o jurídica objeto de la inspección, su domicilio e indicación del ramo o actividad. Cuando no resulte posible obtener tales datos dejar expresa constancia de ello.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

3. Individualización de la persona con quien se entiende la inspección, domicilio real y carácter que reviste. Cuando no resulte posible obtener tales datos dejar expresa constancia de ello.

4. Determinación clara y precisa de los hechos u omisiones verificados.

5. Cuando corresponda realizar una comprobación técnica o análisis, se debe dejar constancia de ello e individualizar las muestras, productos o elementos tomados al efecto.

6. Firma y aclaración del inspector actuante y de los demás intervinientes. En caso de negativa de la parte inspeccionada se debe dejar constancia de ello.

Previo a concluir la inspección, el inspector debe invitar al inspeccionado, su representante o dependiente a que formule las manifestaciones que considere conveniente sobre lo actuado y la existencia de testigos y sus dichos. En caso de no hacer uso de tal facultad, debe dejarse expresa constancia en el acta.

El acta labrada con las formalidades indicadas hace plena fe de su contenido en tanto no resulte desvirtuado por otros elementos. De ella se debe dejar una copia en poder de la persona con quien se entiende la inspección; en caso de negarse a recibirla debe ser fijada en la puerta del domicilio.

El inspector actuante debe ingresar las copias restantes a la Autoridad de Aplicación para la prosecución del procedimiento y protocolo dentro de las 24 horas de realizada, su incumplimiento lo hace pasible de la sanción disciplinaria que corresponda.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## ARTICULO 15°.- Comprobaciones técnicas y análisis

Cuando resulte necesaria una comprobación técnica o análisis para determinar la existencia de alguna presunta infracción, se deben tomar las muestras, productos o elementos para la pertinente verificación.

En presencia del inspeccionado o de la persona con quien se entiende la diligencia se debe extraer la muestra, producto o elemento, precintarlo e intervenirlo con el sello o lacre oficial a los efectos de garantizar su inviolabilidad e identificación, debiendo constar las firmas del inspector interviniente y de la parte inspeccionada; en caso de que esta última se niegue a firmar, se debe dejar expresa constancia de ello. Si por alguna causa no pudiera procederse de conformidad con lo establecido precedentemente, se puede utilizar cualquier otro método que asegure y garantice la inviolabilidad e identificación, conforme lo determine la Autoridad de Aplicación.

El inspeccionado debe prestar colaboración y facilitar todos los datos, muestras, productos o elementos a los fines del procedimiento.

Para la realización de la comprobación técnica o análisis, el inspeccionado debe ser citado en forma fehaciente y con una anticipación no menor de 48 horas, haciéndosele conocer lugar, fecha y hora, como también que puede concurrir con el perito que designe a su costa, y formular las observaciones que creyeran oportunas. Cuando por justificadas razones deba realizarse de manera urgente una comprobación técnica o análisis, la Autoridad de Aplicación se encuentra dispensada del plazo mínimo antes establecido, pudiendo fijar uno menor.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

De los resultados obtenidos se debe dejar constancia en acta firmada por todos los intervinientes y protocolizarse, pudiendo el interesado formular impugnación e indicar sus pruebas solamente en dicho acto, lo que debe constar en el acta. La Autoridad de Aplicación debe resolver la impugnación en oportunidad de dictar resolución definitiva.

Cuando resulte verificada la infracción debe imputarse cargos. En caso contrario se debe dar por concluido el procedimiento y archivar.

#### ARTICULO 16°.- Obstrucción

Cualquier obstrucción por parte del inspeccionado a la actividad que realice la Autoridad de Aplicación en el marco de la presente Ley, lo hace pasible de la sanción de multa que las sanciones establecidas en la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor. La aplicación de la sanción por obstrucción de procedimiento abarca a todos los que hayan cometido la conducta comisiva u omisiva y al titular del establecimiento en donde se debía efectuar la inspección.

#### ARTICULO 17.- Imputación de cargos

Si de la inspección se advierte presunta infracción a alguna disposición contenida en las Leyes referidas en el Artículo 1°, debe imputarse cargos. En caso contrario se debe dar por concluido el procedimiento y archivar.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## CAPITULO 3

### SANCIONES

ARTICULO 18.- Si la resolución tiene por verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa de diez mil (10000) pesos a cinco millones (5.000.000) pesos.
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días, excepto en los casos que se trate de servicios públicos sujetos a la competencia de entes reguladores u otros organismos de control.
- e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.
- f) La pérdida de concesiones, permiso, habilitación, licencia, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

ARTICULO 19.- Sin perjuicio de la orden de cesación de los anuncios, se impondrá la sanción administrativa de contrapublicidad al denunciado que a través de la



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

información o publicidad hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas en infracción a las normas nacionales vigentes y a esta Ley.

La rectificación publicitaria será divulgada por el responsable, a sus expensas, en la misma forma, frecuencia, dimensión y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario, de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción.

ARTICULO 20.- Los importes de las multas que surjan de la aplicación de la presente ley ingresará 40% con destino a la promoción de los derechos de los consumidores y usuarios y el 60% a rentas generales.

ARTICULO 21.- En todos los casos se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.

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

ARTICULO 22.- En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 19, se tendrá en cuenta:



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

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

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

ARTICULO 23.- Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán de inmediato las actuaciones al Juez competente.

## CAPITULO 4

### DENUNCIA POR PRESUNTAS INFRACCIONES A LA LEY N° 24.240



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

## ARTICULO 24.- Denuncia - Contenido

El consumidor o usuario afectado por alguna presunta infracción a las disposiciones de la Ley N° 24.240, sus normas modificatorias y complementarias, puede presentar denuncia ante la Autoridad de Aplicación.

La denuncia puede ser formulada por escrito o verbalmente, debiendo contener:

1. Nombre y apellido, tipo y número de documento de identidad, domicilio real y especial del denunciante y, en su caso, el de su representante. En caso de formularse por una Asociación de Consumidores y Usuarios debe además indicarse la denominación completa de la entidad, su domicilio y acreditar su autorización y reconocimiento para funcionar.
2. Nombre y apellido, razón social o denominación del denunciado y su ' domicilio, o en su defecto cualquier dato que tuviere a su alcance.
3. El relato de los hechos en forma clara y precisa.
4. La prueba que le sirva de sustento y acompañar la documental que se encuentre en su poder.
5. La firma del denunciante o de su representante.

De la denuncia y de los documentos que se acompañan, se deben adjuntar tantas copias íntegras y legibles como denunciados intervengan.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



## ARTICULO 25.- Denuncia maliciosa

Quien presente denuncia maliciosa o sin justa causa ante la Autoridad de Aplicación debe ser sancionado con apercibimiento o multa conforme lo previsto en la Ley N° 24.240, previo sumario administrativo, al cual le resultan aplicables las disposiciones y garantías de la presente, inclusive el recurso previsto en el Artículo 30.

## ARTICULO 26.- Instancia conciliatoria

Recibida una denuncia y, si resulta a prima facie procedente, la Autoridad de Aplicación, con carácter previo, debe promover la instancia conciliatoria en los términos de la Ley N° 24.240 y disposiciones complementarias.

Con la primera notificación al denunciado debe acompañarse copia de la correspondiente denuncia, haciéndosele conocer la fecha y hora de la audiencia, como también que debe constituir domicilio especial en la jurisdicción provincial, denunciar su domicilio real y acreditar personería.

Abierta la instancia conciliatoria y, en el supuesto de arribarse a un' acuerdo, debe labrarse acta en tal sentido con los efectos previstos en la Ley N° 24.240, sus normas modificatorias y complementarias. "

Siempre que resulte oportuno o conveniente, el funcionario actuante está facultado a formular una propuesta de acuerdo que puede ser aceptada en el acto.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

En el supuesto de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante debe darla por concluida por simple providencia y proveer lo que corresponda.

#### ARTICULO 27.-Incomparecencia

La incomparecencia injustificada del denunciado a la audiencia de conciliación lo hace pasible de la sanción de multa de \$50 (pesos cincuenta) a \$10.000 (pesos diez mil), la que se graduará conforme a las pautas establecidas en la Ley N° 24.240.

La incomparecencia injustificada del denunciante o de su representante, habilita a la Autoridad de Aplicación a tener por desistida la denuncia.

#### ARTICULO 28.- Imputación de cargos

Finalizada la instancia conciliatoria, si se advierte alguna presunta infracción, debe imputarse cargos. En caso contrario se debe dar por concluido el procedimiento y archivar.

ARTICULO 29.- El denunciante no es parte en el procedimiento sumarial. Su intervención se agota con la instancia conciliatoria, salvo la participación que la autoridad de aplicación considere pertinente a los fines de mejor proveer, y sin perjuicio de lo que se establezca en relación al resarcimiento del daño directo que solicite.



defendiendo consumidores y trabajadores

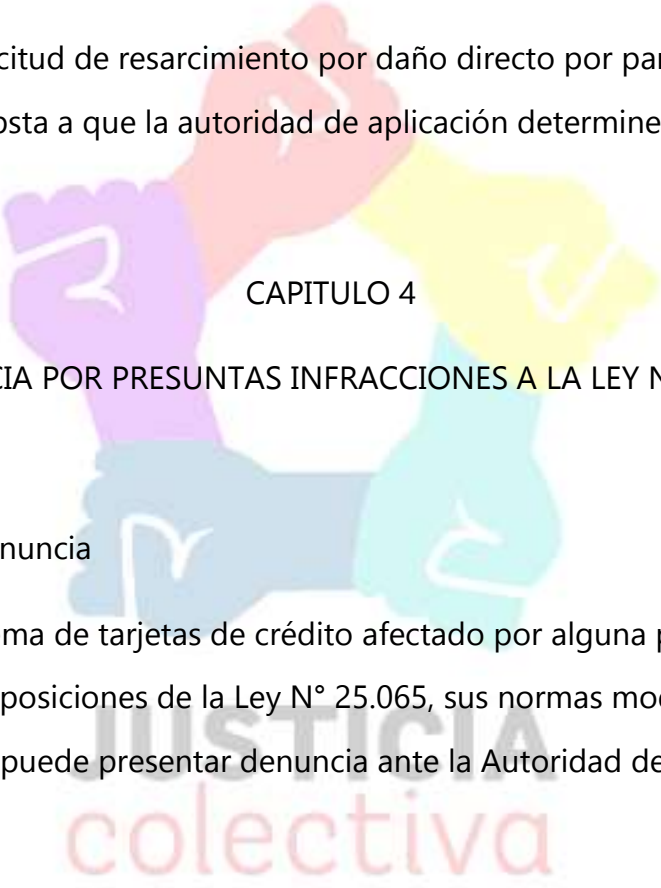
Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

La autoridad de aplicación informará al denunciante, que éste puede solicitar el resarcimiento del daño directo que pudiera haberse ocasionado, debiendo hacerlo de manera expresa, explicando los motivos por los que considera que ha existido el daño directo, estimar su cuantía y aportar todas las pruebas que posea de ello.

La omisión de solicitud de resarcimiento por daño directo por parte del denunciante no obsta a que la autoridad de aplicación determine su procedencia.



## CAPITULO 4

### DENUNCIA POR PRESUNTAS INFRACCIONES A LA LEY N° 25.065

#### ARTICULO 30.- Denuncia

El usuario del sistema de tarjetas de crédito afectado por alguna presunta infracción a las disposiciones de la Ley N° 25.065, sus normas modificatorias y complementarias, puede presentar denuncia ante la Autoridad de Aplicación.

#### ARTICULO 31.- Procedimiento.-

A Recibida una denuncia y, si resulta a prima facie procedente, la Autoridad de Aplicación, con carácter previo, debe promover la instancia conciliatoria



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Todas las disposiciones de la presente Ley se aplican al procedimiento por denuncia regulado en el presente Capítulo.

## CAPITULO 5


### DISPOSICIONES COMUNES

#### ARTICULO 32°.- Contenido de la imputación de cargos

El proveído por el que se imputan cargos debe ser fundado y contener como mínimo, bajo pena de nulidad, los siguientes requisitos:

1. La imputación de cargos en términos claros y precisos, con indicación de las normas presuntamente infringidas y la descripción de las circunstancias en que se motiva.
2. El derecho que le asiste al presunto infractor de presentar por escrito descargo y ofrecer pruebas dentro del plazo de cuarenta y ocho horas (48hs).
3. El derecho que le asiste al presunto infractor de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado.
4. El deber de constituir domicilio especial, denunciar el real y acreditar personería.

#### ARTICULO 33.- Descargo y Prueba



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

A partir de la notificación del proveído de imputación de cargos, el sumariado debe presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas que hacen a su derecho dentro del plazo de 48 horas por ante la Autoridad de Aplicación.

#### ARTICULO 34.- Deberes

En su primera presentación, el denunciado o sumariado debe constituir domicilio especial en la jurisdicción provincial, denunciar su domicilio real y acreditar personería, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

#### ARTICULO 35.- Admisibilidad y Producción

Las pruebas se deben admitir solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes.

La prueba pericial es admisible solo si se tratare de una comprobación en que 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. 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 debe expedir por separado y proponer nuevos puntos de pericia, o requerir opinión de instituciones públicas o privadas competentes en la materia.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Incumbe al sumariado la producción e impulso de los medios probatorios por él ofrecidos, bajo apercibimiento de tenerlos por no producidos.

Todos los gastos de las pruebas ofrecidas por el sumariado y admitidas por la Autoridad de Aplicación son a cargo del oferente.

La prueba debe producirse dentro del plazo de tres (3) días, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al sumariado.

La resolución que deniegue medios de prueba es irrecurrible.

ARTICULO 36.- Notificaciones. Todo proveído o resolución que pueda causar gravamen debe ser debidamente notificada.-

La notificación en el expediente debe ser realizada con la firma del interesado y con constancia de la fecha en que se practica. Cuando el interesado no sepa o no pueda firmar, lo hará a su ruego otra persona ante la presencia de funcionario autorizado quien debe dejar constancia de ello.

Cuando la notificación sea personal y deba ser realizada en el domicilio, debe confeccionarse cédula por duplicado en la que conste la carátula del asunto, la denominación y domicilio de la Autoridad de Aplicación, el nombre y apellido de la persona a quien va a notificar y la transcripción de la providencia o de la parte dispositiva de la resolución objeto de la notificación. En caso de acompañarse copias de escritos o documentos, la cédula deberá contener detalle preciso de aquellos.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

La cédula debe ser suscripta por funcionario autorizado de la Autoridad de aplicación.

En el acto de la notificación se debe hacer entrega de una de las cédulas al notificado, con firma del notificador y constancia del día y hora de la entrega; y al pie de la otra, que se agregará al expediente, debe dejar constancia de la diligencia con expresión del día, hora y lugar en que se ha practicado, y la debe firmar conjuntamente con el notificado.

Cuando no se encuentre a la persona a notificar, el notificador debe entregar la cédula a cualquiera que manifieste ser del domicilio; si ésta se niega a recibirla o firmarla, o, no haya nadie para entregarla, la fijará en la puerta del domicilio constituido o denunciado, dejando la constancia pertinente en la cédula bajo su firma.

Cuando no resulte posible practicar la notificación de un proveído o resolución mediante cédula, podrán estas ser notificadas por telegrama colacionado, por carta documento o por algún medio fehaciente.

La notificación que se practique de ese modo, debe contener las enunciaciones de la cédula y ser suscripta por el funcionario autorizado de la Autoridad de Aplicación, y se agregará el duplicado a las actuaciones. La constancia de entrega del telegrama o carta documento al notificado dará la fecha de notificación.-.

#### ARTICULO 37.- Domicilio



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

Son válidas las notificaciones efectuadas en el domicilio donde la persona física o jurídica tiene establecido el asiento principal de su residencia o negocios, en sus establecimientos o sucursales en la Provincia, en el declarado ante organismos públicos, o el que surja de la habilitación del local comercial.

El domicilio especial constituido en las actuaciones administrativas produce todos sus efectos sin necesidad de resolución y se reputa subsistente mientras no se constituya otro.

#### ARTICULO 38.- Plazos

Los plazos en horas se cuentan en horas y los establecidos en días por días hábiles administrativos. La Autoridad de Aplicación puede con carácter de excepción disponer la habilitación de días y horas y establecer el plazo de 48 horas en 2 días.

En caso de inexistencia de disposición legal en lo referente a plazos, debe entenderse que este es de cuarenta y ocho horas (48 hs).

#### ARTICULO 39.- Medidas Preventivas - Recurso

En cualquier estado del procedimiento la Autoridad de Aplicación puede ordenar preventivamente:

1. El cese o la abstención de la conducta que se considera presuntamente violatoria de la Ley.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



2. Que no se innove la situación existente.

3. La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

La resolución que dispone una medida preventiva puede ser recurrida por ante los jueces de la sala contencioso administrativa del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia.-

El recurso debe interponerse y fundarse ante la Autoridad de Aplicación dentro de los tres (3) días de notificada la resolución, concederse en relación y con efecto devolutivo.

La Autoridad de Aplicación debe remitir copias de las actuaciones dentro de los dos (2) días de concedido el recurso.

ARTICULO 40.- Dictamen jurídico

Es esencial el dictamen jurídico cuando el acto pudiere afectar derechos subjetivos o intereses legítimos.

ARTICULO 41.- Plazo

Concluidas las diligencias sumariales la Autoridad de Aplicación debe dictar la resolución definitiva dentro del plazo de cinco (5) días.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

#### ARTICULO 42.- Resolución definitiva

Verificada la existencia de alguna infracción o determinada la existencia de daño directo al consumidor o usuario, el infractor se hace pasible de las sanciones previstas en la legislación de aplicación, y de la obligación de resarcir cuando corresponda.

#### ARTICULO 43.- Recurso

Toda resolución definitiva por infracción a las disposiciones de las Leyes referidas en la presente puede ser recurrida por ante los jueces de la sala contencioso administrativa del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia.

El recurso debe interponerse y fundarse ante la Autoridad de Aplicación dentro de las 48 horas de notificada la resolución y concederse con efecto devolutivo.

#### ARTICULO 44.- Obligación de publicación

En todos los casos y cualquiera sea la legislación que se aplique, el infractor está obligado a publicar, o la Autoridad de Aplicación puede publicar a costa del infractor, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación que la Autoridad de Aplicación indique.

Cuando la pena aplicada sea de apercibimiento, la Autoridad de Aplicación puede dispensar su publicación.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

El incumplimiento de este deber faculta a la Autoridad de Aplicación a imponer la sanción de multa de \$1000 (Pesos mil) a \$10.000 (Pesos diez mil). La autoridad de aplicación emitirá el correspondiente certificado de deuda, a efectos del cobro de la multa para su ejecución, en el cual será incluido el costo de la publicación efectuada

#### ARTICULO 45.- Sanción de contra publicidad

La Autoridad de Aplicación se encuentra facultada para imponer la sanción de contrapublicidad al infractor que, a través de información o publicidad, haya incurrido en prácticas engañosas o abusivas, debiendo establecer las pautas de la rectificación publicitaria de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción, la que debe ser divulgada por el infractor a su exclusivo costo, según las modalidades que al efecto determine la Autoridad de Aplicación.

El incumplimiento de este deber hace pasible al infractor de la sanción de multa de \$1000 (Pesos mil) a \$10.000 (Pesos diez mil).

#### ARTICULO 46.- Pago voluntario de multas

En los casos en que corresponda sanción de multa, dentro del mismo plazo establecido para interponer el recurso previsto en la presente, el infractor puede acogerse al beneficio del régimen de pago voluntario abonando el 50% (cincuenta por ciento) del monto fijado por la Autoridad de Aplicación.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

El importe correspondiente al pago voluntario debe hacerse efectivo mediante depósito bancario en la cuenta creada a tal efecto.

El pago voluntario no dispensa al infractor de la obligación de cumplir con el deber de publicación como tampoco de la eventual sanción de contrapublicidad.

#### ARTICULO 47.- Archivo de las actuaciones

Acreditado el pago de la sanción de multa mediante copia de la boleta de depósito y la correspondiente publicación, recién se debe dar por concluido el sumario y proceder a su archivo.

#### ARTICULO 48.- Certificado de deuda - Ejecución

Vencido el plazo sin que el infractor haya abonado lo que resulte de la resolución definitiva, la Autoridad de Aplicación debe emitir el correspondiente certificado de deuda a efectos del cobro de la multa mediante ejecución fiscal por juicio de apremio, o a efectos del cobro del daño directo a favor del consumidor por juicio ejecutivo.

El certificado de deuda constituye título ejecutivo y debe contener como mínimo:

1. Nombre o razón social y domicilio del infractor.
2. El importe de la multa aplicada o del daño directo.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

3. Identificación del expediente en el que tramitaron las respectivas actuaciones administrativas
4. Número y fecha de la resolución definitiva.
5. Lugar y fecha de emisión.
6. Firma del funcionario competente o autorizado.
7. Cualquier otro requisito que establezca la reglamentación.

#### ARTICULO 49.- Disposiciones de aplicación supletoria

Sin perjuicio de lo dispuesto en las Leyes referidas en la presente son de aplicación supletoria para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente Ley, en tanto no resulten incompatibles, las disposiciones contenidas en la Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia, en el Código Procesal Civil y Comercial- y en el Código Procesal Penal-.

**JUSTICIA**  
colectiva



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar