

LEY PROVINCIAL 962 (Pcia. de Tierra del Fuego)

Ushuaia, 27 de enero de 2014

B.O.: 31/1/14 (T. del Fuego)

Vigencia: 9/2/14

Provincia de Tierra del Fuego. Defensa del consumidor. Procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario. Con las modificaciones de la Ley provincial 974 (B.O.: 28/5/14 – T. del Fuego).

Nota: los Dtos 2.997/13 –veto parcial– y 188/14 –de promulgación– se encuentran al final de la ley.

## CAPITULO I - Disposiciones generales

# JUSTICIA colectiva

Objeto

Art. 1 – La presente ley tiene por objeto establecer las bases legales del procedimiento administrativo para la efectiva implementación en el ámbito de la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, de los derechos de



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la provincia, en las Leyes nacionales 24.240 de Defensa del Consumidor, 22.802 de Lealtad Comercial, 20.680 de Abastecimiento, 25.156 de Defensa de la Competencia y 25.065 de Tarjetas de Crédito, sus normas reglamentarias y resoluciones que se dicten en consecuencia, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación.

Autoridad de aplicación

Art. 2 – La Subsecretaría de Comercio Interior del Gobierno de la provincia, o quien posteriormente la reemplace en materia comercial o consumeril, será la autoridad de aplicación ejerciendo control y vigilancia sobre el cumplimiento de la normativa nacional mencionada en el artículo precedente, sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la provincia que persigan la protección y defensa del consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por la presente.

Facultades y atribuciones

Art. 3 – La autoridad de aplicación, además de las misiones y funciones establecidas en otras normas provinciales o nacionales, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

a) Proponer el dictado de la reglamentación de la presente y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes;

b) mantener un registro provincial de asociaciones de consumidores y usuarios;

c) recibir, remitir al organismo que resulte competente y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores y usuarios;

d) disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos;

e) solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de la presente;

f) disponer la realización de sumarios de oficio vinculadas con la aplicación de la presente;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

g) realizar inspecciones y pericias a los proveedores de oficio o mediante denuncia de los consumidores a través de sus funcionarios debidamente acreditados;

h) realizar investigaciones en los aspectos técnicos, científicos y legales;

i) requerir la colaboración de laboratorios u oficinas de índole nacional, provincial o municipal;

j) determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, de acuerdo al art. 40 bis de la Ley nacional 24.240;

k) proponer todas las disposiciones necesarias velando por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional y provincial que tengan por objeto la protección de los derechos de consumidores o usuarios;

l) impartir instrucciones y directivas ejerciendo todas las funciones y atribuciones que emanen de la presente, su reglamentación y las que en su consecuencia se dicten;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

m) procurar el desarrollo e implementación de los programas de educación e información para beneficio de consumidores y usuarios;

n) recomendar nuevos instrumentos legales y administrativos que se consideren necesarios para mejorar la calidad de los bienes y servicios de la provincia;

ñ) vigilar, que la información y publicidad sobre productos y servicios no importen riesgos para la salud y seguridad de los consumidores. Controlar en particular la información y publicidad referida a fármacos, tabaco y bebidas alcohólicas; y

o) efectuar los controles pertinentes a fin de promover y defender los intereses económicos de los consumidores y usuarios entre otras, en las siguientes materias:

1. Calidad de los productos y servicios;

2. equidad de las prácticas comerciales y cláusulas contractuales;

3. veracidad, adecuación y lealtad en la información y publicidad comercial.



defendiendo consumidores y trabajadores

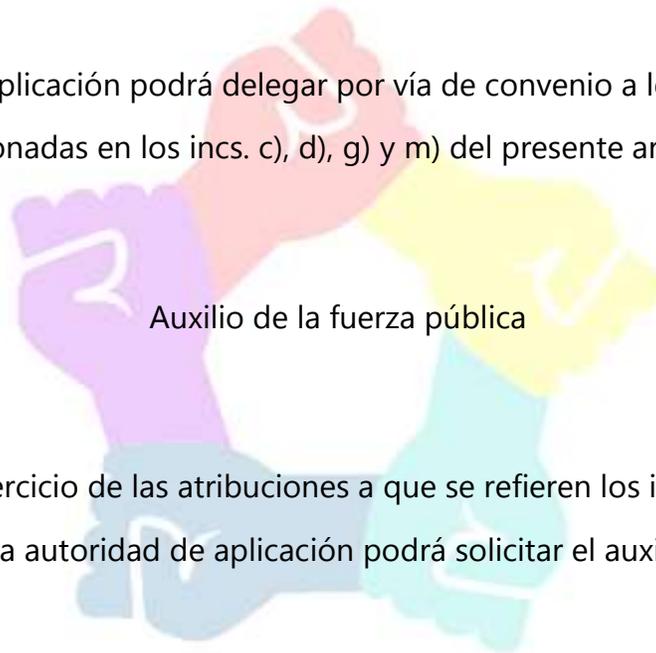
Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

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 autoridad de aplicación podrá delegar por vía de convenio a los municipios, las facultades mencionadas en los incs. c), d), g) y m) del presente artículo.



Auxilio de la fuerza pública

Art. 4 – Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incs. d) y g) del art. 3 de la presente, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

JUSTICIA  
colectiva

Consumo sustentable

Art. 5 – La autoridad de aplicación 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



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

no amenacen la aptitud del medio ambiente para satisfacer las necesidades humanas futuras.

### Medidas para el consumo sustentable

Art. 6 – 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, los precios de los productos según su riesgo ecológico;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- e) promover la oferta y la demanda de productos ecológicos;
- f) regular y publicar listas respecto a productos tóxicos;
- g) regular el tratamiento de "los residuos", con orientación ecológica;
- h) información y etiquetado ambientalista;
- i) ensayos comparativos sobre el impacto ecológico de productos; y
- j) impedir las publicidades antiambientalistas.



## Control de servicios públicos

# JUSTICIA colectiva

Art. 7 – Las políticas y controles sobre los servicios públicos de jurisdicción provincial tendrán, entre otros, los siguientes objetivos:



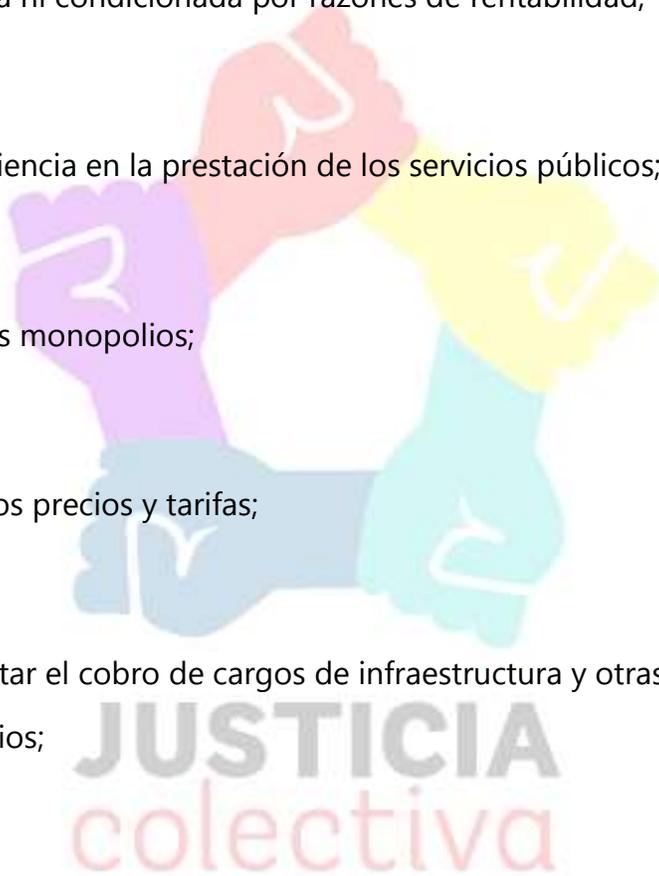
defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

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



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

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

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

## Participación

Art. 8 – La autoridad de aplicación dará participación en los directorios de los entes reguladores de servicios públicos a especialistas en defensa del consumidor. Los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para efectivizar la participación de la provincia en los organismos de control de servicios públicos de jurisdicción nacional que comprometan el interés provincial.

### Educación a los consumidores y usuarios

Art. 9 – La autoridad de aplicación con la anuencia del Ministerio de Educación formulará programas generales de educación para usuarios y consumidores, que serán incorporados dentro de los planes oficiales de educación general básica y polimodal, y capacitará a los educadores para ejecutarlos.

### Programas

Art. 10 – Los programas de educación para el consumo tendrán, entre otros, los siguientes objetivos:



**JUSTICIA colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

a) Difundir los derechos de los consumidores y usuarios para que los conozcan efectivamente;

b) divulgar los instrumentos para hacer valer esos derechos y canalizar su defensa y los mecanismos para ejercerlos activamente en el Mercado;

c) capacitar a los consumidores y usuarios para que sepan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones;

d) facilitar a los consumidores y usuarios la comprensión de la información y orientarlos a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios;

e) formar a los consumidores y usuarios para un comportamiento no dañino del medio ambiente; y

f) concientización contra el consumo de tabaco, contra el exceso en el consumo de bebidas alcohólicas y contra la automedicación y todo otro tipo de adicción.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## Información

Art. 11 – Toda persona física o jurídica que comercialice bienes o preste servicios a consumidores y usuarios, deberá exhibir, en sus locales comerciales, un cartel perfectamente visible en lugar destacado que contenga la indicación del domicilio y teléfono de las autoridades provinciales y municipales en su caso, competentes para recibir cualquier consulta o reclamo relacionado con los productos o servicios que comercializan.

### CAPITULO II - Procedimiento administrativo

#### Normas que rigen el procedimiento administrativo

Art. 12 – a) El procedimiento será oral –en lo referido a las audiencias–, actuado y público;

b) el denunciante no será parte en el procedimiento sumarial, su intervención se agotará con la instancia conciliatoria salvo la intervención que la autoridad de



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

aplicación considere pertinente a los fines de mejor proveer en cuanto al aporte de la documentación necesaria;

c) los plazos se computarán por días hábiles administrativos; y

d) las constancias de las actas labradas por inspectores y funcionarios actuantes, los resultados de las comprobaciones técnicas realizadas, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo que resultaren desvirtuadas por otras pruebas.

Inicio de actuaciones administrativas

Art. 13 – Cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la provincia a las disposiciones de la presente, o a las leyes nacionales establecidas en el art. 1, las normas reglamentarias de ellas y resoluciones que en consecuencia se dicten, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular derivado como consecuencia o en ocasión de una relación de consumo, o quien sin ser parte de ella, adquiriere o utilizare bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, o quien de cualquier manera se encuentre expuesto a una



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

relación de consumo o, asimismo, quien actuare en defensa del interés general de los consumidores.

#### De la iniciación de oficio

Art. 14 – La comprobación de una infracción durante una inspección se formalizará mediante acta prenumerada, labrada por triplicado, y contendrá los siguientes requisitos:

- a) Lugar, fecha y hora de la inspección;
- b) individualización de la persona cuya actividad es objeto de inspección, tipo y número de documento de identidad y demás circunstancias;
- c) domicilio comercial y ramo o actividad;
- d) domicilio real o social de la persona;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

e) nombre y apellido de la persona con quien se entienda la diligencia, carácter que reviste, identificación y domicilio real;

f) determinación clara y precisa del hecho o hechos constitutivos de la infracción y de la disposición legal presuntamente violada;

g) nombre, apellido y domicilio de los testigos que a instancias del personal actuante presenciaron la diligencia y, en caso de no contar con ninguno, expresa constancia de ello;

h) fecha y hora en que culminó la diligencia;

i) firma y aclaración del inspector y de todos aquellos intervinientes a quienes corresponderá verificar el cumplimiento de las leyes, decretos y todas las normas de ordenamiento y regulación comercial y/o del consumo, en todo el territorio de la provincia; y

j) firma y aclaración del supuesto infractor o su representante. Si éste se negare a firmar se dejará constancia de tal hecho en el acto.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## Cuerpo de inspectores

Art. 15 – El inspector que fuera designado por la autoridad de aplicación mediante acto administrativo pertinente, formulará la imputación y hará saber al presunto infractor que goza del derecho en los términos de la presente. Del acta, en la que deberá constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejará un ejemplar en poder del inspeccionado, empleado, dependiente o representante.

Los funcionarios y/o inspectores de la Subsecretaría de Comercio Interior en el cumplimiento de su función estarán autorizados a:

- a) Realizar inspecciones de oficio, por denuncia o a petición de parte interesada. Las denuncias y/o peticiones de inspecciones por parte interesada deberán ser fundadas por escrito y signadas ante la autoridad de aplicación;
- b) ingresar a los establecimientos y otros lugares sometidos a inspección a cualquier hora, incluso de noche, siempre que sea horario de atención comercial de los mismos.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Cualquier circunstancia que impida el ingreso deberá ser consignada por el funcionario actuante, a cuyo efecto labrará el acta pertinente, indicando los motivos;

c) requerir todas las informaciones que sean necesarias para el mejor cumplimiento de su misión.

La falta de respuesta o negativa a responder los informes que se requieran deberán ser informadas por el funcionario actuante a su superior jerárquico;

d) exigir la exhibición de la documentación que las normas vigentes determinaren, la que deberá ser mantenida en el establecimiento, y obtener copias y extractos de las mismas.

La obligación de este inciso no obsta, cuando las circunstancias lo requieran, a la aplicación de lo establecido por el inc. i) del presente artículo;

e) interrogar al personal que se encuentra cumpliendo tareas en el momento de realizar la inspección en forma privada y personal, quien deberá facilitar todos los



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

medios para que la declaración testimonial sea brindada en el momento en que el funcionario actuante lo estime oportuno;

f) hacer cesar la infracción en el momento que la compruebe y/o emplazar perentoriamente para cumplimentar obligaciones legales a cargo del titular del establecimiento, pudiendo disponer la suspensión preventiva de las actividades u otras medidas, sin perjuicio de las sanciones que correspondiere aplicar;

g) solicitar el auxilio de la fuerza pública para cumplir su misión inspectiva, si ello fuere necesario, cuando se verifiquen las situaciones previstas en el inc. f) del presente artículo, la que deberá ser prestada con la sola exhibición de la credencial que transcribirá el texto de la disposición de designación respectiva;

h) realizar mediciones y extraer muestras de sustancias o materiales utilizados en el establecimiento con el propósito de su análisis; e

i) secuestrar o retener documentación que consideren violatoria de la normativa vigente, debiendo dejar constancia circunstanciada de ello en acta cuya copia deberá ser entregada al supuesto infractor y reintegrando la misma a su propietario una vez agotado el trámite que lo promueva, salvo que se estimare



defendiendo consumidores y trabajadores

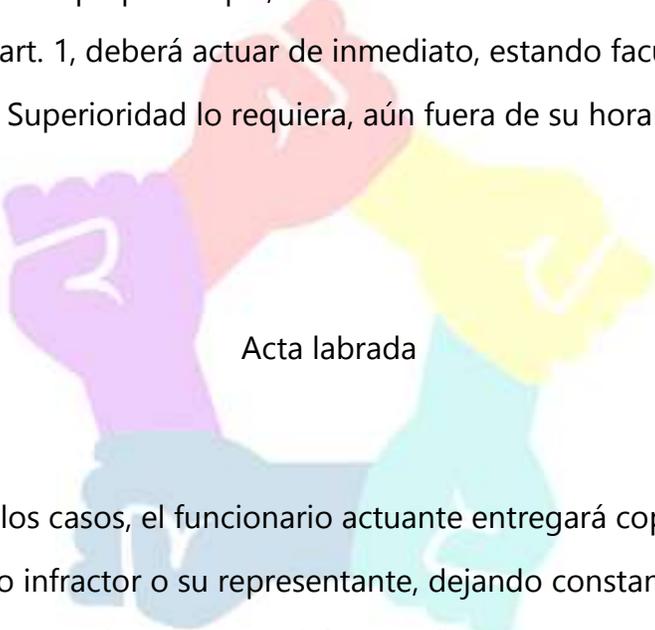
Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

conveniente mantener su custodia en la repartición, hipótesis en la que se reintegrará copia autenticada.

El alcance de las funciones de las personas indicadas los habilitan a ejercerlas en cualquier ámbito y tiempo por lo que, detectada una infracción a las leyes establecidas en el art. 1, deberá actuar de inmediato, estando facultado para hacerlo, cuando la Superioridad lo requiera, aún fuera de su horario habitual de tareas.



Acta labrada

Art. 16 – En todos los casos, el funcionario actuante entregará copia del acta labrada al presunto infractor o su representante, dejando constancia de esta entrega en la misma, con lo cual se tendrá por suficientemente notificado.

Si existiere negativa a la recepción de la misma copia del acta será fijada en la puerta del establecimiento comercial, dejándose constancia en el original de ambas circunstancias, reputándose notificado en ese acto.

## Procedimiento



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

Art. 17 – El acta será remitida dentro del término de veinticuatro horas para la prosecución del procedimiento. Su incumplimiento será considerado falta grave.

#### De la iniciación por denuncia

Art. 18 – La denuncia deberá ser presentada por escrito y contener los siguientes requisitos:

a) Nombre, apellido, copia del documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso, el de su representante, mediante simple Acta poder certificada por la autoridad de aplicación. La misma deberá establecer la identidad y domicilio del mandante y la designación, identidad y domicilio del mandatario.

En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores deberá indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la provincia;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

b) nombre y apellido y/o razón o denominación social y domicilio de la empresa denunciada;

c) la exposición clara y precisa de los hechos en que se funda;

d) la especificación de lo que se pide o reclama, determinado con precisión y claridad.

e) la indicación del lugar y la fecha en que se plantea;

f) presentación en original de la factura o comprobante de adquisición del bien o servicio, la que, una vez razonada, se le devolverá al denunciante, y toda aquella documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante; y

g) la firma del denunciante o de la persona que firme a su ruego, si no sabe o no puede firmar.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

La denuncia escrita, así como también toda la copia de la documentación aportada, deberá ser presentada con más tantos ejemplares como denunciados existiera, las que servirán para traslado a dicho efecto.

### Requisitos

Art. 19 – En caso de no contener la denuncia la totalidad de los requisitos establecidos en el artículo anterior, el funcionario competente ordenará al denunciante que subsane las omisiones dentro de las cuarenta y ocho horas de presentada, bajo pena de tenerla por desistida.

### Denuncias maliciosas

Art. 20 – Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incs. a) y b) del art. 40 de la presente, sin perjuicio de las penas que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

### Instancia conciliatoria



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

Art. 21 – Recibida la denuncia de parte interesada, la autoridad de aplicación realizará un análisis de admisibilidad de acuerdo con las circunstancias del caso, y deberá promover la instancia conciliatoria entre la reclamante y la firma comercial denunciada, dentro del plazo de diez días hábiles.

### Notificación

Art. 22 – La notificación al denunciante y al supuesto infractor se realizará por cualquier medio que dé certeza de la fecha de recepción, en el domicilio o en el establecimiento comercial si se hallare en él, caso contrario la entrega se hará a cualquiera de sus familiares o dependientes que se encuentren en el local.

### Cédula de notificación

Art. 23 – La cédula de notificación a que se refiere el artículo precedente, deberá acompañarse con la correspondiente copia de la denuncia y deberá contener:

a) La autoridad que la expide;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

b) el nombre y apellido del denunciante o del titular inscripto o denominación social de la firma comercial denunciada;

c) la indicación del número y carátula de las actuaciones administrativas correspondientes;

d) el lugar, la fecha y el horario fijado para la celebración de la audiencia de conciliación;

e) la obligación del requerido de acreditar personería y constituir domicilio en el ámbito de la jurisdicción de la autoridad de aplicación;

f) la mención del art. 24 de la presente –según corresponda– así como también de los arts. 31 y 55, inc. c), de la Ley provincial 141;

g) el lugar y la fecha de expedición; y

h) la firma del funcionario autorizado.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## Incomparecencia

Art. 24 – En caso de reiterarse la incomparecencia injustificada del denunciado o su representante legal, se dictará el acto administrativo que corresponda teniendo por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de la sanción de multa la cual deberá ajustarse a los parámetros establecidos por el art. 40 de la presente ley y hasta un límite de cuatrocientos Coeficientes Económicos Aplicables (CEA).

### Audiencia de conciliación

Art. 25 – Habiendo concurrido denunciante y denunciado a la instancia conciliatoria, ésta se desarrollará de la siguiente manera:

- a) El funcionario autorizado leerá en voz alta la denuncia respectiva;
- b) a continuación actuando como moderador dará la palabra a los comparecientes uno por vez, quienes debatirán el asunto aduciendo las razones que estimaren pertinentes, finalizando el debate en el momento que el funcionario lo considere oportuno;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

c) el funcionario hará un resumen objetivo del caso, haciendo ver a los comparecientes la conveniencia de resolver el asunto de forma amigable, y los invitará a que propongan una forma de arreglo;

d) el acuerdo conciliatorio consistirá en el consenso logrado entre las partes denunciante y denunciadas, a través de una propuesta y su aceptación. Será obligatorio para el órgano administrativo arbitrar los medios necesarios para arribar a la concreción del acuerdo conciliatorio;

e) en el supuesto de que las partes, antes o durante la audiencia, no arribaren a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará una propuesta de acuerdo que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de cinco días hábiles;

f) transcurrido dicho término, sin que haya habido pronunciamiento, se tendrá a la propuesta conciliatoria como rechazada y se dará por fracasada la conciliación promovida;

g) en caso de que las partes llegaren a un acuerdo de forma privada, deberán presentarlo por escrito a la autoridad de aplicación;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

h) de lo ocurrido en la audiencia conciliatoria se labrará un acta que firmarán el funcionario y los comparecientes. Si los presentes no quisieren o no pudieren firmar, se hará constar en el acta; e

i) en caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante dará por concluida la instancia por simple providencia.

Imputación

Art. 26 – Finalizada la instancia conciliatoria, si de los hechos denunciados, con documentación acompañada, del acta labrada, o de los resultados de las comprobaciones ... efectuadas surgiere “prima facie” una infracción a la legislación vigente, se instruirá sumario y el instructor imputará por providencia simple, notificando al presunto infractor con transcripción de la misma. La providencia contendrá:

a) La imputación en términos claros y concretos, con indicación de las normas presuntamente infringidas;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

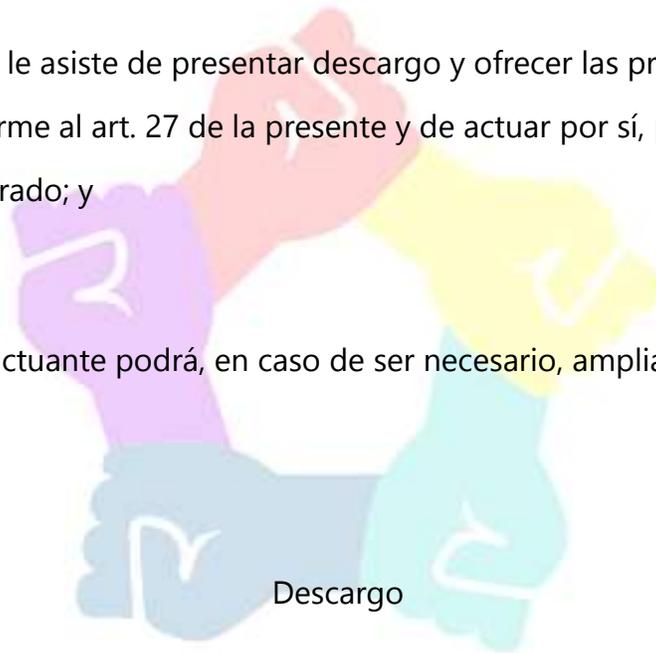
info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

a) la descripción sintética de los hechos o circunstancias denunciadas o verificadas que constituirán la presunta infracción reprochada y, en su caso, las consecuencias dañosas para los bienes o la persona del consumidor o usuario damnificado derivadas de la acción u omisión del proveedor;

b) el derecho que le asiste de presentar descargo y ofrecer las pruebas que hagan a su derecho conforme al art. 27 de la presente y de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado; y

c) el funcionario actuante podrá, en caso de ser necesario, ampliar o rectificar la imputación.



Art. 27 – El sumariado deberá presentar su descargo y ofrecer toda la prueba de la que pretenda valerse en el término de cinco días de notificado de la imputación.

La no presentación de descargo importará la inexistencia de hechos controvertidos respecto de la imputación formulada.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## Prueba

Art. 28 – Una vez vencido el término para presentar descargos, el instructor recibirá la causa a prueba, admitiendo sólo aquella que resultare pertinente.

a) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resultaren manifiestamente inconducentes;

b) contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración;

c) la prueba deberá producirse dentro del término de diez días, prorrogables cuando existiera causa justificada, teniéndose por desistidas aquéllas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al sumariado;

d) será responsabilidad del sumariado el diligenciamiento de los oficios para el cumplimiento de la prueba informativa que solicite, de la citación y comparecencia de los testigos que ofrezca, todo bajo apercibimiento de tenerla por no ofrecida; y



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

e) los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y admitidas por la autoridad de aplicación corren por cuenta del interesado a quien incumbe su impulso.

### Prueba documental

Art. 29 – La prueba documental original o en copia debidamente autenticada se acompañará con el escrito de descargo. En ningún caso se admitirá documentación que no reúna estos requisitos.

### Prueba testimonial

Art. 30 – Si procediere la prueba testimonial, sólo se admitirán hasta tres testigos con la individualización de sus nombres, profesión u ocupación y domicilio, debiéndose adjuntar el interrogatorio. Se fijará la audiencia dentro del plazo previsto en el art. 28, inc. c), de la presente. Se hará saber el día, hora y que la comparecencia del testigo corre por cuenta exclusiva del presunto infractor, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

### Informes



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

Art. 31 – Si se solicitare informe, se proveerá dentro de los tres días hábiles, debiendo el presunto infractor correr con su producción dentro del plazo de prueba establecido en el art. 69 de la Ley provincial 141, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

### Prueba pericial

Art. 32 – La prueba pericial se admitirá cuando sea necesario contar con el dictamen de un experto para dilucidar hechos controvertidos en cuestiones que sean materia propia de alguna ciencia, arte y/o profesión, a los efectos de contar con un dictamen técnico científico. El presunto infractor deberá proponer a su costa el perito en la especialidad que se trate y los puntos de la pericia. La autoridad de aplicación podrá proponer un segundo perito, quien se expedirá por separado y/o requerir opinión del área técnica competente, sea de institución pública o privada. El plazo de producción lo será dentro del general de la prueba.

### Medidas preventivas

Art. 33 – En cualquier estado del procedimiento la autoridad de aplicación podrá ordenar de manera preventiva:



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

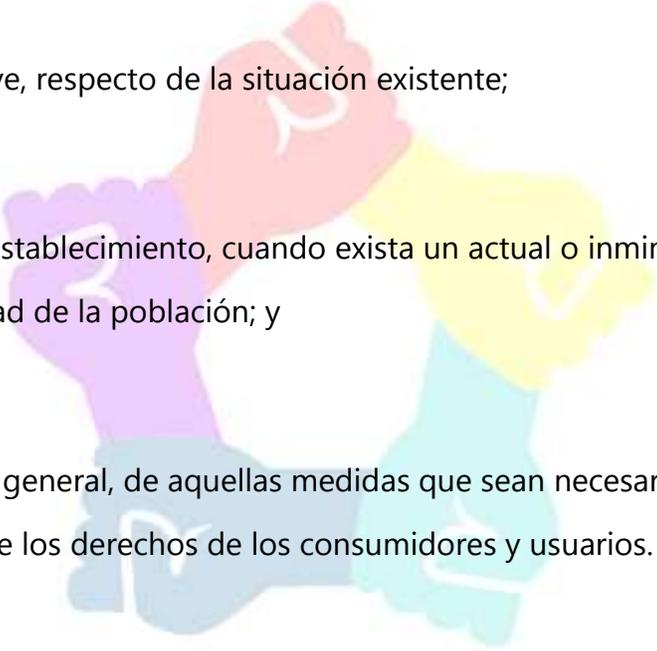
Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

a) El cese o la abstención de la conducta que se reputa en violación de la presente, la Ley nacional 24.240, sus reglamentaciones y complementarias, así como también de las leyes establecidas en el art. 1 de la presente;

b) que no se innove, respecto de la situación existente;

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

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



## Recurso de apelación

# JUSTICIA colectiva

Art. 34 – Contra la providencia que ordene una medida preventiva, sólo procederá el recurso de apelación que deberá interponerse y fundarse por escrito, ante la autoridad de aplicación, dentro de los cinco días de notificada la medida. El recurso se concederá en relación y con efecto suspensivo elevándose las actuaciones al



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial del distrito judicial que corresponda, dentro de los diez días de concedido.

## Medidas

Art. 35 – Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos precedentes, la autoridad de aplicación gozará de la mayor amplitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

## Suspensión del procedimiento sumarial

Art. 36 – La autoridad de aplicación podrá suspender el procedimiento sumarial – siempre que la infracción imputada no constituyera una afectación de la salud o seguridad pública– si el presunto infractor cesara inmediatamente en la comisión del hecho o regularizara inmediatamente los bienes en infracción, procediendo en forma inmediata a retirarlos de la oferta al público.

Transcurrido un año de decretada la suspensión del procedimiento sumarial, sin que el denunciante impulse el procedimiento, se archivarán las actuaciones.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

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

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

## Daño directo

Art. 37 – La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor, resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de siete canastas básicas total para el Hogar 3, que publica la Dirección General de Estadística y Censos de la provincia.

El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos del art. 38 de la presente y, una vez firme, constituirá título ejecutivo a favor del consumidor y de la autoridad de aplicación conforme la prosecución de la ejecución establecida por el art. 43 de la presente.

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

## Resolución y recursos



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

Art. 38 – Concluidas las diligencias sumariales, sin más trámite, la autoridad de aplicación dictará la resolución definitiva que correspondiere dentro del término de treinta días.

Toda resolución condenatoria dictada por la autoridad de aplicación podrá ser recurrida por vía de apelación ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial del distrito judicial que corresponda, con asiento en la provincia.

Será requisito ineludible para admitir el recurso de apelación en los supuestos en que la sanción impuesta consista en aplicación de multa, el depósito previo, en la forma indicada en la presente, del total del importe de aquélla.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la autoridad de aplicación dentro de los cinco días de notificada la resolución.

Interpuesto el recurso, la autoridad de aplicación realizará el exámen de admisibilidad correspondiente por auto fundado, debiendo remitir las actuaciones al Tribunal competente en caso de concesión del mismo, previa notificación a los interesados.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

En caso de revocación, y si la sanción hubiere sido multa dineraria, el importe depositado deberá ser devuelto dentro del término de diez días.

### Incumplimiento de acuerdos conciliatorios

Art. 39 – El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a la presente, a la Ley nacional 24.240 y sus reglamentaciones.

En dicho caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas por el art. 40 de la presente, ello sin perjuicio de la subsistencia del cumplimiento de aquellas obligaciones contraídas mediante el acuerdo conciliatorio respectivo.

### Sanciones

Art. 40 – Verificada la existencia de una infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar de manera independiente o conjunta según resulte de las circunstancias del caso:

a) Apercibimiento;



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

b) multa de uno hasta cuarenta mil Coeficientes Económicos Aplicables (CEA), teniendo en consideración que el valor de un CEA equivaldrá al precio de veinte litros de nafta de noventa y cinco octanos, que publique la empresa petrolera con mayor actividad comercial en la provincia;

c) decomiso de los bienes objeto de la infracción;

d) clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta días;

e) suspensión de hasta cinco años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado provincial; y

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

Pago voluntario de multas



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Art. 41 – En los casos en que corresponda la aplicación de la sanción de multa, dentro del mismo plazo previsto para interponer recurso de apelación, el o los infractores podrán acogerse al beneficio del régimen de pago voluntario, abonando el cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada por la autoridad de aplicación.

El importe correspondiente al pago voluntario se hará efectivo mediante depósito en el Banco de Tierra del Fuego, en la cuenta especial a nombre de la Subsecretaría de Comercio Interior a crearse.

Acreditado el pago voluntario, mediante copia de la boleta de depósito, el pago del monto fijado en concepto de daño directo, en caso de corresponder, y la publicación establecida por el art. 46 de la presente, se procederá al archivo de las actuaciones administrativas, ello sin perjuicio del cumplimiento del trámite prescripto por los arts. 47 y 48 de la presente que corresponda a juicio de la autoridad de aplicación.

**JUSTICIA**  
colectiva

Importe recaudado

Art. 42 (1) – El importe recaudado en virtud del pago de las multas aplicadas por la autoridad de aplicación, será destinado de la siguiente manera:



**JUSTICIA**  
colectiva

defendiendo consumidores y trabajadores

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

a) El cincuenta por ciento (50%) a Rentas Generales de la provincia, e integrará los Fondos del Tesoro provincial de libre disponibilidad;

b) el veinte por ciento (20%) constituirá el 'Fondo especial' destinado a los fines de la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas; y

c) el treinta por ciento (30%) será destinado al personal que desempeña funciones en la Dirección Provincial de Comercio, dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior, o a la dependencia que en el futuro la reemplace en materia de defensa del consumidor.

El Poder Ejecutivo reglamentará el otorgamiento de los fondos mencionados, contemplando quitas por inasistencias, indisciplina y otros factores que disminuyan la capacidad operativa de la autoridad de aplicación.

(1) Artículo sustituido por Ley provincial 974 (B.O.: 28/5/14 – T. del Fuego). El texto anterior decía:



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

“Artículo 42 – El proyecto de ley contenía un primer párrafo que fue observado por Dto. 2.997/13. Su texto decía: ‘El importe recaudado en virtud del pago de las multas aplicadas por la autoridad de aplicación será destinado un cincuenta por ciento (50%) a la Dirección General de Rentas de la provincia’.

El veinte por ciento (20%) de lo recaudado constituirá el ‘fondo especial’ destinado a los fines de la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas.

La afectación del treinta por ciento (30%) restante será destinada al personal que desempeña funciones en la Dirección General de Comercio, dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior, o a la dependencia que en el futuro la reemplace en materia de defensa del consumidor.

El Poder Ejecutivo reglamentará el otorgamiento de los fondos mencionados, contemplando quitas por inasistencias, indisciplina y otros factores que disminuyan la capacidad operativa de la autoridad de aplicación”.

### Cumplimiento de las sanciones



**JUSTICIA  
colectiva**

**defendiendo consumidores y trabajadores**

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

Art. 43 – Vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, la autoridad de aplicación promoverá acción de apremio, sirviendo de título ejecutivo la copia del acto administrativo sancionatorio notificado o el certificado de deuda emitido por ésta a los efectos de su ejecución por vía judicial.

En todos los casos en que se debatan cuestiones judiciales relacionadas con la aplicación de la presente, la Subsecretaría de Comercio Interior, a través de las dependencias que ésta determine, tendrá personería y legitimación propia.

La acción de cobro de las multas prescribe a los dos años de notificado el acto que lo dispuso.

Certificado de deuda

Art. 44 – El certificado de deuda deberá contener:

a) El nombre o razón social y el domicilio del infractor;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

b) la indicación del acto administrativo sancionatorio, así como también la referencia a la actuación administrativa que corresponda;

c) el importe de la multa aplicada;

d) el concepto en virtud del cual fue impuesta la sanción de multa; y

e) la fecha de emisión y la firma del funcionario interviniente.

### Aplicación y graduación de las sanciones

Art. 45 – En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el art. 40 de la presente, la autoridad tendrá en consideración independiente o conjuntamente:

a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, así como también de la demora ocasionada;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

b) la reiterada incomparecencia a las audiencias conciliatorias, así como también la manifiesta ausencia de interés en arribar a un acuerdo con el consumidor o usuario afectado;

c) la posición en el Mercado del infractor y la desigualdad en la capacidad de negociación respecto del consumidor o usuario;

d) la cuantía del beneficio obtenido;

e) la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización;

f) la situación de irregularidad respecto al cumplimiento de reglamentaciones y ordenanzas municipales vigentes en materia de comercio interior; y

g) la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

### Publicación de las sanciones



**JUSTICIA colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

Art. 46 – Se dispondrá del acto administrativo que contenga la sanción condenatoria, la que deberá efectuarse en páginas impares de un diario de considerable circulación de la provincia, y/o del lugar donde se haya cometido la infracción, de manera que garantice su lectura por parte de los consumidores y usuarios.

Dicha publicación será redactada con caracteres tipográficos cuyo tamaño no podrá ser inferior a uno coma ocho décimos de milímetros de altura. La autoridad de aplicación podrá establecer modalidades diferentes o complementarias por vía reglamentaria.

### Registro de reincidencia

Art. 47 – La autoridad de aplicación creará el Registro de Reincidencia de empresas infractoras que tendrá por objeto llevar constancia cronológica y sistemática de aquellos proveedores que hayan sido sancionados mediante acto administrativo conforme al procedimiento establecido en la presente.

### Contrapublicidad



defendiendo consumidores y trabajadores

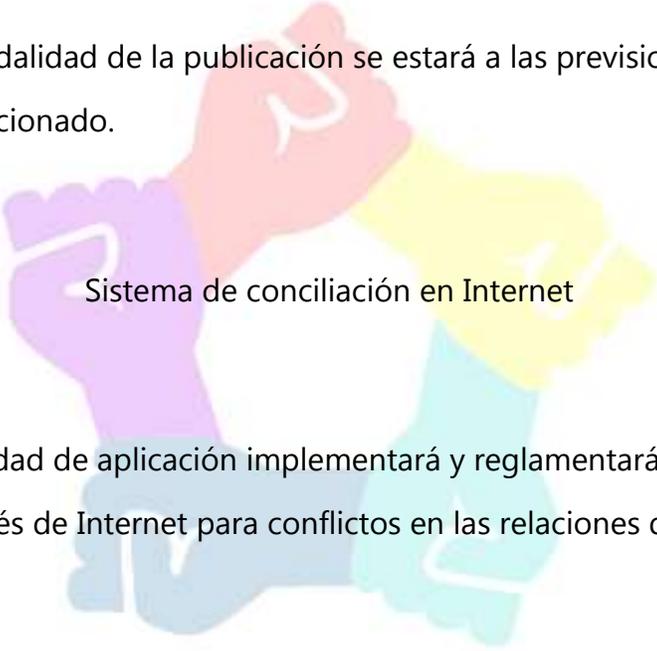
Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Art. 48 – Sin perjuicio de lo establecido en el art. 46 de la presente, se podrá imponer la sanción administrativa de contrapublicidad al infractor que incurriera en prácticas engañosas o abusivas, a través de la información o emisión publicitaria que realice por sí o por terceros.

En cuanto a la modalidad de la publicación se estará a las previsiones establecidas en el artículo mencionado.



### Sistema de conciliación en Internet

Art. 49 – La autoridad de aplicación implementará y reglamentará un sistema de conciliación a través de Internet para conflictos en las relaciones de consumo.

El consumidor podrá llenar un formulario a través de su ordenador informático, en el que expondrá su reclamo junto con la factura del servicio o adquisición que lo origina. Dicho reclamo será remitido a través de su computadora a la autoridad de aplicación. Recibida la solicitud por dicho medio informático, se comprobará si el comerciante o empresa se encuentra adherido al sistema. Si está adherido se dará comienzo al procedimiento que establezca la reglamentación.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## Supletoriedad

Art. 50 – Para todas las cuestiones no previstas en la presente o las eventuales reglamentaciones de la misma, se estará a las previsiones de las leyes nacionales respectivas, establecidas en el art. 1 de la presente, de la Ley provincial 141 de Procedimiento Administrativo, en lo que ésta no contemple las disposiciones del Código Procesal Civil, Comercial, Laboral, Rural y Minero de la provincia.

Art. 51 – De forma.

DECRETO 188/14 (Pcia. de Tierra del Fuego)

Ushuaia, 27 de enero de 2014

B.O.: 31/1/14 (T. del Fuego)

VISTO: el proyecto de ley sancionado por la Legislatura provincial en la sesión ordinaria del día 5 de diciembre de 2013; y

CONSIDERANDO:



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Que mediante el mismo se implementa, en el ámbito de la provincia, los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución provincial.

Que por Dto. provincial 2.997, de fecha 27 de diciembre de 2013, se vetó parcialmente el citado proyecto en su art. 42, primer párrafo.

Que mediante Nota GOB 392/13, ingresada el día de diciembre de 2013, se remitió a la Legislatura provincial copia certificada del citado decreto a los fines de lo establecido en los arts. 109 y 110 de la Constitución provincial.

Que mediante Nota GOB 19, de fecha 15 de enero de 2014, se solicitó a la Legislatura provincial la remisión a este Poder Ejecutivo del proyecto de ley en original con las correspondientes modificaciones, a los fines de su promulgación parcial. Ello, en virtud de haber fenecido el plazo establecido en el art. 110 de la Constitución provincial.

Que sin perjuicio de ello, correspondería promulgar la parte no vetada, atento a que la misma posee autonomía normativa y no afecta la unidad del proyecto.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Que el suscripto se encuentra facultado para dictar el presente acto administrativo en virtud de lo dispuesto por los arts. 109, 110, 128 y 135 de la Constitución provincial.

Por ello,

EL VICEGOBERNADOR DE LA  
PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO, ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR,  
EN EJERCICIO DEL PODER EJECUTIVO,  
DECRETA:

Artículo 1 – Téngase por Ley 962 el proyecto de ley de implementación en la provincia de los derechos de los consumidores y usuarios, sancionado por la Legislatura provincial en sesión ordinaria del día 5 de diciembre de 2013, cuyo texto forma parte del presente como Anexo I. Ello, por los motivos expuestos en los Considerandos.

Artículo 2 – De forma.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

DECRETO 2.997/13 (Pcia. de Tierra del Fuego)

Ushuaia, 27 de diciembre de 2013

B.O.: 6/1/14 (T. del Fuego)

VISTO: el proyecto de ley sancionado por la Legislatura provincial en la sesión ordinaria del día 5 de diciembre de 2013; y

CONSIDERANDO:

Que mediante el mismo se implementa en el ámbito de la provincia los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución provincial.

Que el Ministerio de Economía ha emitido opinión mediante el Informe M.E. 63/13.

Que la Secretaría Legal y Técnica ha tomado la intervención que le compete emitiendo el Dict. S.L. y T. 386/13, por el cual se sugiere el veto parcial del proyecto del Visto.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

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

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

Que la suscripta se encuentra facultado para el dictado del presente acto administrativo en virtud de lo establecido en los arts. 109, 110 y 135 de la Constitución provincial.

Por ello,

LA GOBERNADORA DE LA  
PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO, ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR

DECRETA:

Artículo 1 – Vetar parcialmente, en su art. 42, primer párrafo, el proyecto de ley que fuera sancionado por la Legislatura provincial en la sesión ordinaria del día 5 de diciembre de 2013, mediante el cual se implementa en el ámbito de la provincia los derechos de los consumidores y usuarios. Ello, por los motivos expuestos en los Considerandos y en el Dict. S.L. y T. 386/13.

Artículo 2 – Proponer a la Legislatura provincial una nueva redacción del art. 42 del proyecto de ley mencionado en el art. 1, la cual forma parte del presente como Anexo I. Ello, por los motivos expuestos en los Considerando y en el Dict. S.L. y T. 386/13.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Artículo 3 – Devolver a la Legislatura provincial el proyecto de ley indicado, a los efectos previstos en los arts. 109 y 110 de la Constitución provincial.

Artículo 4 – De forma.



**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)