LEY 13133

**Texto Actualizado con las modificaciones introducidas por ley 13730, 14393, 14514,
14640 y 14652.**

**EL SENADO Y CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE**

LEY

**CODIGO PROVINCIAL DE IMPLEMENTACION
DE LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES Y USUARIOS**

TITULO I OBJETO

ARTICULO 1.- La presente Ley establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario según los términos del artículo 38º de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos y judiciales para la efectiva implementación en el ámbito provincial:

- a) De los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.
- b) De las normas de protección consagradas en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la Autoridad Nacional de Aplicación.

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.
- 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 de control de servicios públicos.
- f) Políticas sobre consumo sustentable.

Artículo 1º: Modifíquese el artículo 3 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“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 **compatibles con el desarrollo sustentable.**
- b) Políticas de acceso al consumo.
- 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 de control de servicios públicos **y participación ciudadana en los organismos de control y la fijación de tarifas.**

- f) Políticas **que promuevan** el consumo sustentable.
- g) **Políticas de promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.**”.

TITULO III POLÍTICAS DE REGULACIÓN

CAPITULO I ACCESO AL CONSUMO

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

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

CAPITULO III CONTROLES DE CALIDAD Y EQUIDAD

ARTICULO 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.

CAPITULO IV 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.
- 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.

CAPITULO V

CONTROL DE SERVICIOS PUBLICOS

ARTICULO 10.- Las políticas y controles sobre los servicios públicos de jurisdicción provincial tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- 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.
- h) intervenir en la normalización de los instrumentos de medición, a efectos que pueda verificarse su funcionamiento.

Artículo 2º: Modifíquese el artículo 10 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 10.- Las políticas y controles sobre los servicios públicos de jurisdicción provincial o **municipal** tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- 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 y **razonabilidad** 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.
- h) intervenir en la normalización de los instrumentos de medición, a efectos que pueda verificarse su funcionamiento.
- i) garantizar la efectiva participación de los usuarios y de las asociaciones debidamente registradas, en los organismos de control de servicios públicos esenciales y en el establecimiento o modificación de las tarifas, implementando a tal fin como mínimo mecanismos de audiencia pública.”.**

ARTICULO 11.- El Gobierno Provincial 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.

Artículo 3º: Modifíquese el artículo 11 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 11.- El Gobierno Provincial dará participación **igualitaria y con voz y voto** en los directorios de los Entes Reguladores de Servicios **Públicos a representantes de los usuarios, propuestos por las asociaciones de consumidores y usuarios registradas en la provincia, elegidos conforme el mecanismo establecido en el artículo 22 bis.** 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.”.

TITULO IV

EDUCACIÓN A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 12.- El gobierno 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.

ARTICULO 13.- Los programas de educación para el consumo tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- 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.
- 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.

Artículo 4º: Modifíquese el artículo 13 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 13.- Los programas de educación para el consumo tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- 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 **a través de la promoción de patrones de consumo sustentable.**
- 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.
- g) Prevenir el sobreendeudamiento de los usuarios y consumidores.”**

ARTICULO 14.- En los planes de enseñanza oficiales, dentro de las asignaturas ya existentes, se incorporarán entre otros, los siguientes elementos sobre educación para el consumo:

- a) Características del mercado.
- b) Vulnerabilidad del consumidor.
- c) Calidad de los productos y servicios.
- d) Artículos y servicios de primera necesidad.

- e) Salubridad de alimentos.
- f) Prevención de accidentes.
- g) Peligros de los productos y servicios.
- h) Información, rotulado y publicidad.
- i) Organismos de Defensa del Consumidor.
- j) Pesas y medidas.
- k) Precios de productos y servicios y empleo eficiente de recursos.
- l) Técnicas de comercialización.
- m) Consumo y sustentabilidad del medio ambiente.

Artículo 5°: Modifíquese el artículo 14 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 14.- En los planes de enseñanza oficiales, dentro de las asignaturas ya existentes, se incorporarán entre otros, los siguientes elementos sobre educación para el consumo:

- a) Características del mercado.
- b) Vulnerabilidad del consumidor.
- c) Calidad de los productos y servicios.
- d) Artículos y servicios de primera necesidad.
- e) Salubridad de alimentos.
- f) Prevención de accidentes.
- g) Peligros de los productos y servicios.
- h) Información, rotulado y publicidad.
- i) Organismos de Defensa del Consumidor.
- j) Pesas y medidas.
- k) Precios de productos y servicios y empleo eficiente de recursos.
- l) Técnicas de comercialización.
- m) Consumo y sustentabilidad del medio ambiente.
- n) Mercado financiero, financiación para el consumo, y estrategias de prevención del sobreendeudamiento.”**

ARTICULO 15.- Al formular los programas generales de educación e información a los consumidores y usuarios, el gobierno deberá prestar especial atención a las necesidades de los consumidores y usuarios que se encuentren en situación desprotegida, tanto en las zonas rurales como urbanas.

TITULO V
INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES
Y USUARIOS

ARTICULO 16.- La Autoridad de Aplicación ejecutará programas de divulgación pública sobre los derechos de los consumidores y usuarios, las normas vigentes y las vías para reclamar. Garantizará que la información esté destinada a alcanzar a todos los sectores de la población, a través de los medios de comunicación. Formulará campañas especiales para alertar sobre los riesgos que determinados productos y servicios importan para la salud y seguridad de la población. Asimismo, estimulando el consumo sustentable y desalentando el consumo de tabaco, los excesos en el consumo de bebidas alcohólicas, la automedicación y todo otro tipo de adicción.

Artículo 6º: Agrégase como artículo 16 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 16BIS: La Autoridad de Aplicación municipal, así como la provincial en los expedientes que tramiten ante dicha jurisdicción, deberán recabar de cada expediente, como mínimo la siguiente información: número de expediente, razón social y nombre de fantasía del proveedor, fecha de inicio, área del reclamo, objeto de reclamo, monto de la operación por la cual se reclama, pretensión y monto reclamado, si se arribó a una conciliación y monto de la misma, cumplimiento del acuerdo homologatorio, sanción aplicada y de corresponder su monto.

La Autoridad de Aplicación provincial recibirá la información para su procesamiento. Deberá generar y divulgar índices estadísticos e informes que reflejen el comportamiento de los proveedores denunciados, tanto individual como comparativamente, permitiendo a los consumidores adoptar decisiones informadas. A

tal fin, los informes deberán incluir fundamentalmente, la razón social y el nombre de fantasía del proveedor denunciado. Esta información deberá estar disponible en la página de internet de la autoridad, debiendo actualizarse al menos, cada seis meses.

La Autoridad de Aplicación provincial deberá proveer a los municipios de la capacitación técnica y la infraestructura necesaria para informatizar el procedimiento con el fin de recabar la información requerida.”.

Artículo 7°: Agrégase como artículo 16 ter de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 16 ter: En virtud de la información estadística recabada, la Autoridad de Aplicación Provincial podrá acordar con los proveedores, objetivos de mejoramiento de índices, así como otro tipo de metas. Los acuerdos serán divulgados públicamente.”.

ARTICULO 17.- La Autoridad de Aplicación instará también a organismos Públicos, Asociaciones de Consumidores, Empresarios y Medios de Comunicación, a divulgar programas de información al consumidor, organizando su capacitación.

Fomentará asimismo las investigaciones y publicaciones técnicas y científicas sobre defensa del consumidor, divulgación de la doctrina jurídica y jurisprudencia de la materia.

ARTICULO 18.- Toda persona física o jurídica que comercialice bienes o preste servicios a consumidores y usuarios, deberá exhibir en sus locales comerciales conforme a las ordenanzas de cada municipio, un cartel perfectamente visible en lugar destacado que contenga:

a) El enunciado de los siguientes derechos de los consumidores y usuarios:

Protección de la salud y seguridad.

Protección de los intereses económicos.

Información adecuada y veraz.

Libertad de elección.

Condiciones de trato digno y equitativo.

Educación para el consumo.

Calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

Procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

- b) La indicación del domicilio y teléfono de las Autoridades Provincial y Municipal competentes para recibir cualquier consulta o reclamo relacionado con los productos o servicios que se comercializan.
- c) **(Inciso incorporado por Ley 13730)** La siguiente leyenda: “En todos los casos en que surgieran del monto total a pagar diferencias menores a cinco (5) centavos y que fuera imposible la entrega del vuelto correspondiente, la diferencia será siempre a favor del consumidor. Ley Nacional 25954.

Artículo 8°: Modifíquese el artículo 18 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 18.- Toda persona física o jurídica que comercialice bienes o preste servicios a consumidores y usuarios, deberá exhibir en sus locales comerciales conforme a las ordenanzas de cada municipio, un cartel perfectamente visible en lugar destacado que contenga:

- a) El enunciado de los siguientes derechos de los consumidores y usuarios:

Protección de la salud y seguridad.

Protección de los intereses económicos.

Información adecuada y veraz.

Libertad de elección.

Condiciones de trato digno y equitativo.

Educación para el consumo.

Calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

Procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

- b) La indicación del domicilio y teléfono de las Autoridades Provincial y Municipal competentes para recibir cualquier consulta o reclamo relacionado con los productos o servicios que se comercializan.

c) La siguiente leyenda: “En todos los casos en que surgieran del monto total a pagar diferencias menores a cinco (5) centavos y que fuera imposible la entrega del vuelto correspondiente, la diferencia será siempre a favor del consumidor. Ley Nacional 25954.

d) La siguiente leyenda: “En caso de incumplimiento del proveedor de productos o servicios, Ud. puede: 1) exigir el cumplimiento forzado de la obligación, si fuere posible; 2) aceptar otro producto o prestación equivalente; 3) dejar sin efecto el contrato y recibir la devolución de lo pagado. Lo anterior sin perjuicio del reclamo del resarcimiento de daños y perjuicios, cuando corresponda.”

e) La siguiente leyenda: “Todo local comercial habilitado deberá contar con un libro de reclamos y/o quejas rubricado. Los consumidores podrán asentar su reclamo, recibiendo copia de su asiento en dicho libro. Su falta de exhibición, la negativa de ponerlo a disposición del consumidor para asentar su reclamo, o de la Autoridad de Aplicación para su control, constituyen infracción al Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (Ley Provincial N° 13.133).”.

TITULO VI ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPITULO I DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 19.- Las Asociaciones de consumidores y usuarios deberán propender a:

a) La promoción, protección y defensa de los intereses individuales y colectivos de los consumidores y usuarios, ya sea con carácter general, como en relación a determinados productos o servicios.

- b) Formular y participar en programas de educación e información, capacitación y orientación a los consumidores y usuarios.
- c) Representar los intereses de los consumidores y usuarios, individual o colectivamente en instancias privadas, o en procedimientos administrativos o judiciales, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.
- d) Recibir reclamaciones de consumidores o usuarios, y celebrar audiencias conciliatorias extrajudiciales con los proveedores de productos o servicios, para facilitar la prevención y solución de conflictos.
- e) Brindar a los consumidores y usuarios un servicio de asesoramiento, consultas y asistencia técnica y jurídica.
- f) Realizar y divulgar investigaciones y estudios de mercado sobre seguridad, calidad, sustentabilidad, precios y otras características de los productos y servicios.
- g) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado.
- h) Difundir estadísticas de las reclamaciones recibidas contra proveedores de productos y servicios, indicando si fueron o no satisfechos los intereses de los consumidores y usuarios.
- i) Promover los principios del consumo sustentable y educar a los consumidores en relación a un consumo responsable y armónico con el respeto al medio ambiente.

CAPITULO II

FOMENTO ESTATAL

ARTICULO 20.- El Gobierno Provincial promoverá la constitución de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, fomentará su funcionamiento e instará a la participación de la comunidad en ellas.

Artículo 9º: Modifíquese el artículo 20 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 20.- El Gobierno Provincial promoverá la constitución y **funcionamiento** de Asociaciones de Consumidores y Usuarios **mediante su fomento económico**, e instará a la participación de la comunidad en ellas.”.

ARTICULO 21.- La Autoridad de Aplicación podrá dar a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios registradas de conformidad con la presente Ley, participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directa o indirectamente a consumidores o usuarios.

Artículo 10°: Modifíquese el artículo 21 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 21.- La Autoridad de Aplicación **dará a** las Asociaciones de Consumidores y Usuarios registradas de conformidad con la presente Ley, **por medio del Consejo Consultivo generado del artículo 22 bis**, participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directa o indirectamente a consumidores o usuarios.”.

CAPITULO III REGISTRO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 22.- Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios para su registración, deberán cumplir con lo establecido en la Ley 12.460.

Artículo 11°: Agrégase como como capítulo IV del Título VI de la Ley 13.133, el siguiente:

“CAPITULO IV

DEL CONSEJO CONSULTIVO

ARTICULO 22 Bis.- Créase en el ámbito de la autoridad de aplicación provincial el **Consejo Consultivo Provincial de las Asociaciones de Consumidores, organismo permanente asesor y consultor.**

El Consejo estará presidido por el funcionario a cargo de la autoridad de aplicación provincial, e integrado por un representante de cada asociación inscripta en el registro del artículo 22. Las funciones en el Consejo Consultivo serán ad-honorem.

El Consejo tendrá como funciones:

- 1) Proponer al ejecutivo el dictado de las normas necesarias para la mejor protección de los consumidores;**
- 2) Emitir por requisitoria o de oficio dictámenes y vistas de los proyectos de ley que pudieran afectar a los consumidores;**
- 3) Conjuntamente con la autoridad de aplicación provincial, coordinar y difundir las políticas provinciales en la materia;**
- 4) Seleccionar de forma exclusiva a los representantes de los consumidores en los distintos entes públicos provinciales o los privados con participación estatal mayoritaria;**
- 5) Participar y coadyuvar en la implementación de los mecanismos de reparación colectiva que nazcan de sentencias o acuerdos homologados en procesos colectivos.”**

TITULO VII

ACCESO A LA JUSTICIA

CAPITULO I

PROCEDIMIENTO

(Titulo Texto según Ley 14514)

ARTICULO 23. (Texto según Ley 14514) Para la defensa de los derechos e intereses protegidos por este Código, son admisibles todas las acciones capaces de propiciar su adecuada y efectiva tutela.

Las pretensiones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios derivadas de las relaciones de consumo tramitarán por el proceso sumarísimo previsto en el Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, a menos que a

solicitud de parte el juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más eficaz.

La revisión judicial de los actos definitivos dictados por la Autoridad de Aplicación de la presente Ley tramitará conforme el procedimiento establecido en el artículo 70.

Artículo 12º: Modifíquese el artículo 23 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 23. Para la defensa de los derechos e intereses protegidos por este Código, son admisibles todas las acciones capaces de propiciar su adecuada y efectiva tutela.

Las pretensiones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios derivadas de las relaciones de consumo tramitarán **conforme la presente. En lo que no sea regulado por la presente**, tramitarán por el proceso sumarísimo previsto en el Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, **sin importar el fuero ante el cuál trámite la acción**, a menos que a solicitud de parte el juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más eficaz.

Artículo 13º: Agrégase como artículo 23 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“**ARTICULO 23 bis.- La demanda se interpondrá por escrito y contendrá los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, así como los siguientes:**

- a) **Los hechos y el derecho que fundamenten la relación de consumo.**
- b) **La expresa elección de un trámite distinto al sumarísimo, en caso de ejercer dicha opción.**
- c) **En caso de solicitar la aplicación de la sanción de daño punitivo, los hechos que permitan graduar los extremos de los incisos b, c, d, e, f, h, del artículo 77, en cuanto sea posible.**

En la primera providencia el juez deberá:

- a) **Provisoriamente expedirse sobre la existencia de una relación de consumo, en caso afirmativo, declarar la aplicación a dicho proceso del beneficio de justicia gratuita;**

b) Dictar la aplicación del trámite más abreviado o resolver la petición del trámite solicitado por el consumidor;

Esta providencia será recurrible por vía de reposición, y por apelación subsidiaria o directa.

En su primera presentación, el demandado podrá rechazar, como defensa de fondo, la existencia de una relación de consumo.

Cuando la parte actora no hubiera realizado elección por un trámite distinto al sumarísimo, la demandada podrá solicitar fundadamente otro trámite. El juez tendrá un deber agravado de fundamentación para optar por el trámite previamente consentido por el consumidor.”

Artículo 14º: Agrégase como artículo 23 ter de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 23 ter: Cuando se soliciten medidas cautelares o preventivas accesorias a un proceso colectivo, así como en las acciones preventivas colectivas autónomas, las medidas de publicidad del proceso se dictarán con posterioridad a cualquier traslado al demandado.

Cuando se solicite el dictado de una orden de dar, hacer o no hacer, podrá interponerse, con carácter individual o colectivo, la acción preventiva autónoma regulada por los artículos 1711 a 1715 del Código Civil y Comercial de la Nación la que tramitará conforme lo regulado en el artículo 23. Esta acción podrá interponerse también accesoriamente a un proceso principal. Cuando la petición sea accesorias y la acción u omisión tengan directa relación con las pretensiones del proceso principal, el efecto de la sentencia que otorgue la protección preventiva será provisorio, durando hasta el dictado de la sentencia en el principal.

El juez podrá dictar de oficio en cualquier momento del proceso una medida preventiva para proteger al consumidor o al colectivo afectado.

Tanto en el proceso autónomo como en el accesorio, el juez podrá dictar la medida preventiva sin audiencia de la otra parte, cuando la urgencia lo requiera. La sentencia que admita o rechace la solicitud preventiva será recurrible por vía de reposición, y por apelación subsidiaria o directa, está última sólo con efecto devolutivo.”

Artículo 15°: Agrégase como artículo 23 cuarter de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 23 quarter: Para graduar la aplicación del daño punitivo en demandas individuales o colectivas, el juez evaluará el cumplimiento de los criterios establecidos en los incisos b, c, d, e, f, h, del artículo 77.”

ARTICULO 24.- En oportunidad de la audiencia de prueba que se celebre en los términos del artículo 496 inciso 3°) del Código Procesal en lo Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, el Juez intentará con carácter previo una conciliación entre las partes. Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios beneficiarán a todos los consumidores y usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes podrán por vía incidental en el mismo proceso, acreditar la legitimación, su perjuicio, ejecutar la sentencia homologatoria, y en su caso liquidar los daños. A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a través del medio de comunicación que el Juez considere más conducente.

Si quien participó del proceso no suscribiere el acuerdo por no considerarlo beneficioso, podrá continuar; o iniciar por vía incidental, en su caso, el reclamo del que se considere titular, sin perjuicio de la validez de aquel celebrado con relación a quienes lo concluyeron o que por vía incidental pretendan su admisión.

Artículo 16°: Agrégase como artículo 24 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 24 bis: La falta de respuesta del proveedor a la requisitoria realizada por medio fehaciente o la falta de presentación en el procedimiento administrativo ante la Autoridad de Aplicación de la presente, hace presumir, salvo prueba en contrario, la veracidad de los hechos alegados en la demanda por el consumidor.

Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

Las constancias de la causa serán evaluadas con razonable criterio de libre convicción. En caso de duda sobre la apreciación de la prueba los jueces se decidirán en el sentido más favorable al consumidor.”.

CAPITULO II

GRATUIDAD

ARTICULO 25.- Las actuaciones judiciales promovidas por consumidores o usuarios, individual o colectivamente, de conformidad con las normas de defensa del consumidor, estarán exentos del pago de tasas, contribuciones u otra imposición económica. El juez al momento de dictar la sentencia impondrá las costas evaluando la proporcionalidad del monto de la pretensión y los costos del proceso con la capacidad económica de las partes.

Artículo 17°: Modifíquese el artículo 25 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 25.- Las actuaciones individuales o colectivas, judiciales o extrajudiciales de usuarios y consumidores gozan del beneficio de justicia gratuita de manera automática. Este beneficio comprende todo tipo de tasas, sellados, honorarios profesionales y cualquier otro concepto comprendido en las costas.

En ningún caso será exigible a los legitimados del artículo 26, caución real o personal para la responsabilidad por medidas cautelares o preventivas accesorias.”.

CAPITULO III

LEGITIMACIÓN

ARTICULO 26.- (Texto según Ley 14640) Cuando los consumidores y usuarios resulten amenazados o afectados en sus derechos subjetivos, de incidencia colectiva o intereses legítimos, se encuentran legitimados para interponer las acciones correspondientes:

a) Los consumidores y usuarios en forma individual o colectiva.

- b) Las Asociaciones de Consumidores debidamente registradas en la Provincia de Buenos Aires.
- c) Los Municipios a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

Artículo 18º: Modifíquese el artículo 26 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 26.- Cuando los consumidores y usuarios resulten amenazados o afectados en sus derechos subjetivos, de incidencia colectiva o intereses legítimos, se encuentran legitimados para interponer las acciones correspondientes:

- a) Los consumidores y usuarios en forma individual o colectiva.
- b) Las Asociaciones de Consumidores debidamente registradas en la Provincia de Buenos Aires.
- c) El Ministerio Público.**
- d) La Autoridad de Aplicación provincial o municipal.**
- e) El Defensor del Pueblo.”**

Artículo 19º: Agrégase como artículo 26 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 26bis: Amicus Curiae. En todos los procesos regulados por esta ley y en cualquier instancia, podrán presentarse en carácter de amicus curiae personas físicas y jurídicas que no fueran parte en los mismos y que cuenten con reconocida experiencia en la materia.

La presentación deberá limitarse exclusivamente al aporte de opiniones fundadas sobre el objeto del litigio, en forma clara y concisa. No podrá ofrecerse prueba alguna.

En su presentación el interesado deberá cumplir con las siguientes cargas formales, bajo pena de rechazo in limine de la misma:

- 1) Constituir domicilio procesal y acreditar la personería invocada**
- 2) Acreditar sumariamente la experiencia en el campo sobre el cual versan sus argumentos y opiniones**
- 3) Fundar en forma clara y concreta su interés para participar en la causa**

4) **Informar al juzgado o tribunal sobre la existencia de cualquier tipo de relación con las partes del proceso, declarando expresamente a cuál de ellas apoya con su presentación**

5) **Informar al juez si cuenta con interés económico directo en la resolución del asunto**

La admisión de la presentación no confiere al amicus curiae la calidad de parte y extingue sus posibilidades de actuación en la causa, salvo cuando el juez entienda necesario solicitar explicaciones sobre el contenido de aquélla.

La incorporación de la presentación del amicus curiae será comunicada a las partes y no habrá sustanciación al respecto. Su actuación no dará derecho a solicitar regulación de honorarios.”.

ARTICULO 27: El Ministerio Público **cuando no intervenga en el proceso como parte,** actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios las renuncias o desistimientos efectuados por uno de sus miembros no vinculará a los restantes litisconsortes. En caso de abandono de la acción por las Asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público.

*** Lo subrayado se encuentra vetado por el Decreto de Promulgación n° 64/04 de la presente Ley.**

Artículo 20°: Modifíquese el artículo 27 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 27: El Ministerio Público **cuando no intervenga en el proceso como parte,** actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. **Deberá dársele vista al ministerio fiscal de las actuaciones, únicamente:**

- 1) **Con el dictado de la primera providencia.**
- 2) **Con la clausura del periodo probatorio o con el auto que declare la causa como de pleno derecho.**
- 3) **Previo al dictado de cualquier medida cautelar o preventiva.**

Serán nulos los actos procesales dictados con posterioridad a estas instancias, cuando se hubiera omitido la vista correspondiente.

El juez podrá también ordenar el traslado, en cualquier instancia del proceso, cuando determine mediante auto fundado, una posible afectación al orden público.

Todas las vistas al ministerio público serán por un plazo de diez (10) días, salvo que el juez por razones fundadas establezca uno distinto.

Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios las renunciaciones o desistimientos efectuados por uno de sus miembros no vinculará a los restantes litisconsortes. En caso de abandono de la acción por la o las Asociaciones legitimadas en el proceso, el juez realizará las comunicaciones necesarias para convocar a otros legitimados activos para asumir la representación del colectivo. En caso de que ninguno asuma la representación, esta será asumida por el Ministerio Público.”.

CAPITULO IV EFECTOS DE LA SENTENCIA

ARTICULO 28: Cuando se trate de acciones judiciales para la prevención o solución de conflictos, las sentencias tendrán los siguientes efectos:

- a) Si admiten la demanda, beneficiarán a todos los consumidores y usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes podrán por vía incidental en el mismo proceso acreditar la legitimación, su perjuicio, ejecutar la sentencia, y en su caso liquidar los daños.
- b) Si rechazan la demanda, no impedirán la acción de los consumidores y usuarios titulares de un interés individual, que no hayan intervenido en el proceso.
- c) Si el rechazo de la demanda se fundó en la insuficiencia de pruebas, cualquier otro legitimado diferente al actor podrá intentar otra acción valiéndose de nuevas pruebas.

A tales efectos, la parte resolutive de la sentencia deberá ser publicada a través del medio de comunicación que el Juez considere más conveniente, a cargo de quien resulte vencido.

ARTICULO 29: Cuando la sentencia acogiere la pretensión, la apelación será concedida previo depósito del capital, intereses y costas, con la sola excepción de los honorarios de los profesionales que representan o patrocinan a la parte recurrente, al solo efecto devolutivo.

Artículo 21°: Modifíquese el artículo 29 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 29: Cuando la sentencia acogiere la pretensión, la apelación será concedida previo depósito del capital, intereses y costas, con la sola excepción de los honorarios de los profesionales que representan o patrocinan a la parte recurrente, al solo efecto devolutivo. **Al momento de conceder la apelación, el juzgado liquidará de oficio la suma a depositar.”**

CAPITULO V COMPETENCIA

ARTICULO 30: (Texto según Ley 14514) Serán competentes para resolver las controversias derivadas por las relaciones de consumo los Juzgados de Primera Instancia en lo Civil y Comercial o los Juzgados de Paz Letrados.

Los Juzgados de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo serán los competentes para resolver las controversias que se susciten entre prestadores de servicios públicos o concesionarios de obras públicas y usuarios, en cuanto se encuentren regidas por el Derecho Administrativo.

Artículo 22°: Agrégase como artículo 30 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 30 bis: En los procesos judiciales regidos por este código no será obligatoria la mediación previa, cuando se hubiere iniciado el procedimiento administrativo conforme el artículo 45 y dictado el cierre de la instancia conciliatoria por parte de la autoridad de aplicación, salvo que se hubiera omitido dicha instancia por las causales del artículo 46.”

Artículo 23°: Agrégase como artículo 30 ter de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 30 ter: Cuando la demanda sea iniciada por el consumidor podrá entablarse indistintamente:

- a) Ante el juzgado del lugar del domicilio del demandado, o de cualquiera de sus sucursales.**
- b) Ante el juzgado del lugar donde hubiera nacido o surtido efecto la obligación.**
- c) Ante el juzgado del domicilio del consumidor.**

Si la demanda es deducida por el proveedor, deberá entablarse ante el juzgado del domicilio del consumidor. El juez deberá inhibirse de oficio si considerase no ser competente para conocer en el asunto por razón del territorio.

Cuando la demanda sea colectiva, y el lugar de ejecución del contrato fuera en más de una jurisdicción, podrá entablarse indistintamente ante el juzgado de la sede social del proveedor demandado, o en el domicilio de cualquiera de las sucursales donde hubieran nacido o surtido efecto alguna de las obligaciones.”

TITULO VIII PREVENCIÓN Y SOLUCION DE CONFLICTOS EN AMBITO ADMINISTRATIVO

CAPITULO I AUTORIDAD DE APLICACIÓN

ARTICULO 31: La Autoridad de Aplicación será la que determine el Poder Ejecutivo. Deberá proveer integralmente a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, en el artículo 38 de la Constitución Provincial, y en las demás normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, ejecutando las políticas previstas en esta ley.

Artículo 24°: Modifíquese el artículo 31 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 31: La Autoridad de Aplicación será la que determine el Poder Ejecutivo.

Deberá proveer integralmente a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, en el artículo 38 de la Constitución Provincial, y en las demás normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, ejecutando las políticas previstas en esta ley.

De manera concurrente, los municipios actuarán como autoridades locales de aplicación en el ámbito de sus respectivos territorios, conforme a lo establecido en el Título IX.”

CAPITULO II

SISTEMA DE EXAMEN Y CERTIFICACIÓN DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

ARTICULO 32: La Autoridad de Aplicación propenderá, a través de convenios con Laboratorios Públicos o Privados habilitados al efecto, de Universidades u Organismos Científicos de Investigación, a la disponibilidad de servicios técnicos, para examinar y certificar en forma periódica las condiciones de seguridad, sustentabilidad y calidad de los productos y servicios de consumo esenciales, incluyendo ensayos comparativos, para su divulgación a los consumidores y usuarios.

CAPITULO III

ASISTENCIA A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 33: La Autoridad de Aplicación brindará un servicio de asistencia técnica y jurídica, consulta, consejo y asesoramiento, sobre los derechos y cuestiones relativas a los contratos de consumo, en relación a los productos y servicios que se comercializan en el mercado, o de los proveedores de los mismos, y vías para efectuar denuncias y reclamaciones.

Artículo 25º: Agrégase como artículo 33 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:
“ARTICULO 33 bis: La autoridad de aplicación provincial prestará asistencia jurídica gratuita, con la finalidad de representar y patrocinar a los consumidores en juicio. En ningún supuesto los profesionales de la autoridad de aplicación provincial o

municipal, que intervengan y decidan en cualquier instancia de un procedimiento conciliatorio o sancionatorio regulado por la presente Ley, podrán intervenir como patrocinantes de los consumidores en los procesos judiciales individuales iniciados por los mismos hechos. Los letrados que ejerzan el patrocinio jurídico gratuito, tendrán derecho a percibir honorarios cuando la parte vencida en juicio sea el proveedor.”

Artículo 26º: Agrégase como artículo 33 ter de la Ley 13.133, el siguiente texto: “**ARTICULO 33 ter: El patrocinio o representación regulado en el artículo anterior, será efectuado por profesionales desinsaculados de una lista de abogados con probado conocimiento de la materia que, a tales efectos, se confeccionará en el Colegio de Abogados Departamental correspondiente, constituyendo los abogados inscriptos, domicilio en las ciudades cabeceras de las distintas Delegaciones Regionales en que deseen desempeñar tales funciones. Quien resulte elegido no integrará la lista para desinsaculaciones posteriores, hasta tanto no haya sido agotada la totalidad de los integrantes de la nómina.”**

ARTICULO 34: Sin perjuicio de las demás funciones previstas en la presente ley, el Gobierno Provincial a través de la Autoridad de Aplicación, prestará un servicio integral y gratuito de consultas y asesoramiento técnico, jurídico, y programas de asistencia a los consumidores y usuarios que en las relaciones de consumo se encuentren en situaciones de desventaja, necesidad, inferioridad, subordinación o indefensión, asimismo podrán participar como peritos o emitiendo dictamen en los procesos si fueren requeridos por el juez .

Artículo 27º: Modifíquese el artículo 34 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 34:** Sin perjuicio de las demás funciones previstas en la presente ley, el Gobierno Provincial a través de la Autoridad de Aplicación, prestará un servicio integral y gratuito de consultas y asesoramiento técnico, jurídico, y programas de asistencia a los consumidores y usuarios que en las relaciones de consumo se encuentren en situaciones de

desventaja, necesidad, inferioridad, subordinación o indefensión, asimismo podrán participar como peritos o emitiendo dictamen en los procesos si fueren requeridos por el juez .

La Autoridad de Aplicación Provincial podrá requerir a cualquier proveedor la presentación de los modelos de contratos de adhesión utilizados en el territorio de la provincia. El registro de dichos contratos será de acceso público.”.

ARTICULO 35: El Gobierno Provincial fomentará el desenvolvimiento de las instituciones académicas y científicas, que tengan por objetivo actividades de capacitación técnica y jurídica en el ámbito de las diferentes disciplinas con incumbencia en la defensa de los consumidores y usuarios, pudiendo solicitar su participación para el desenvolvimiento de las funciones de asistencia y asesoramiento.

CAPITULO IV

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

DE LAS NORMAS DE APLICACIÓN

ARTICULO 36: (Texto según Ley 14514) El procedimiento para la inspección, comprobación y juzgamiento de las infracciones a los Derechos del Consumidor y Usuario en la Provincia de Buenos Aires, se ajustarán a las normas previstas en la presente Ley, siendo de aplicación supletoria la Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia de Buenos Aires –y sus leyes modificatorias-.

DE LAS FORMAS DE APLICACIÓN

ARTICULO 37: Las actuaciones correspondientes a la Ley 24.240 y esta Ley, podrán iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor o usuario, sin perjuicio de quienes resulten legitimados por aplicación del artículo 26°.

Artículo 28°: Modifíquese el artículo 37 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 37: De las formas de inicio. Las actuaciones podrán iniciarse de oficio o por denuncia. Cuando se inicien por denuncia, la misma podrá ser presentada directamente por el consumidor o usuario afectado o por quien invoque su representación, o por intermedio de las asociaciones de defensa del consumidor registradas como tales, las que podrán representar a consumidores y usuarios en forma individual o colectiva.

1. De los organismos y estructura del procedimiento administrativo. El procedimiento administrativo consta de una etapa conciliatoria y otra resolutive. La etapa conciliatoria está a cargo de un área específica dentro del Poder Ejecutivo. La etapa resolutive en jurisdicción municipal y provincial estará a cargo de la Justicia de Faltas. Los municipios que no cuenten con Justicia de Faltas, podrán asignar la etapa resolutive a otro funcionario que sólo podrá resolver el otorgamiento de indemnizaciones por daño directo y/o las medidas del artículo 71, cuando tenga especialización técnica, independencia funcional e imparcialidad.

2. Etapa conciliatoria. La etapa conciliatoria se inicia con la presentación de la denuncia y comprende todas las tratativas o gestiones con fines conciliatorios que la autoridad competente considere conducentes para obtener ese fin. Concluye cuando la autoridad competente por sí, o a pedido del denunciante o de la denunciada, decreta su cierre. Una vez decretado el cierre de la etapa conciliatoria, la misma autoridad tendrá veinte (20) días hábiles para expedirse en relación al dictado del acto administrativo de imputación de las presuntas infracciones. Cuando las actuaciones se inicien de oficio no será obligatoria la sustanciación de la etapa conciliatoria.

3. Etapa resolutive. La etapa resolutive se inicia una vez dictado el acto administrativo de imputación, y comprende la sustanciación del sumario a los efectos de averiguar la comisión de las infracciones imputadas, así como el dictado de todas las resoluciones que resuelvan planteos de nulidad, incompetencia, falta de legitimación, homologación de acuerdos conciliatorios, medidas preventivas o cautelares, establezcan la indemnización por daño directo, aplicación de sanciones o desestimación de

imputaciones, toda controversia de hecho o de derecho, así como toda resolución que de cualquier modo, pongan fin al trámite.”.

Artículo 29°: Agrégase como artículo 37 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 37 bis: Todos los expedientes, cualquier haya sido su forma de iniciación, deberán concluir su trámite ante el organismo con competencia resolutive, el que dispondrá, según corresponda, la sanción, la homologación o el archivo de las actuaciones.

En caso de falta de impulso del trámite por parte del denunciante, la Autoridad de Aplicación deberá impulsarlo de oficio, no pudiendo archivarse las actuaciones, salvo que fuera indispensable la participación del denunciante para el impulso del expediente.”

DE LA INICIACIÓN DE OFICIO

ARTICULO 38: Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se destinarán agentes inspectores que procederán a la constatación de la infracción, labrándose acta.

Artículo 30°: Modifíquese el artículo 38 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 38: Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se destinarán agentes inspectores que procederán a la constatación de la infracción, labrándose acta. La Autoridad de Aplicación podrá iniciar actuaciones cuando, por cualquier otro medio, tome conocimiento de una presunta afectación de los derechos de los consumidores o usuarios, especialmente en casos de incidencia colectiva.”

ARTICULO 39: El acta será labrada por triplicado, prenumerada, 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.
- 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 se culminó la diligencia.
- i) Firma y aclaración del inspector y de los demás intervinientes.

Artículo 31º: Modifíquese el artículo 39 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 39: Cuando se labre acta de imputación, se lo hará por triplicado y en formularios prenumerados. En ella se indicará, en lo posible, lo siguiente:

- a) Lugar, fecha y hora de la inspección.**
- b) Individualización de la persona física o jurídica que es objeto de la inspección, tipo y número de identificación, razón social y nombre de fantasía si lo tuviere, domicilio comercial, domicilio real o societario cuando corresponda, y descripción de la actividad desarrollada.**
- c) Individualización de la persona física con quien se entienda la diligencia, carácter que reviste, identificación y domicilio real.**
- d) Determinación clara y precisa del hecho o hechos constitutivos de la infracción y de la disposición legal presuntamente violada.**
- e) Nombre, apellido y domicilio de los testigos que a instancias del personal actuante presenciaron la diligencia, en caso de que fuera posible contar ellos.**
- f) Fecha y hora en que se culminó la diligencia.**
- g) Firma y aclaración del inspector y de los demás intervinientes."**

ARTICULO 40: Labrada el acta en la forma indicada precedentemente, el personal actuante invitará al responsable a dejar constancia sobre el hecho o hechos motivo de la presunta

infracción y la existencia de testigos y sus dichos. En caso de no hacer uso de tal facultad, deberá dejarse expresa constancia en el acta. La misma será firmada por el inspector actuante y por el responsable o persona con quien se entiende la diligencia. En caso de negativa de este último, se dejará constancia siendo suficiente la firma del personal actuante en la diligencia.

ARTICULO 41: El acta labrada con las formalidades indicadas, hará plena fe en tanto no resulte enervada por otros elementos de juicio.

ARTICULO 42: En el mismo acto se notificará al responsable, factor o encargado, quienes dentro de los cinco (5) días hábiles podrá presentar su descargo y ofrecer pruebas que hagan a su derecho ante el organismo interviniente, debiendo acreditar personería y constituir domicilio dentro del radio del municipio.

Artículo 32º: Modifíquese el artículo 42 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 42: En el mismo acto se notificará al responsable, factor o encargado, de su derecho a presentar descargo y ofrecer pruebas ante el organismo interviniente dentro de los cinco (5) días hábiles, debiendo acreditar personería y constituir domicilio dentro del radio del municipio. Lo anterior bajo apercibimiento, respectivamente, de tenérselo por no presentado o de quedar notificado los días martes y viernes de todas las resoluciones que se dicten en el expediente."

ARTICULO 43: Si fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción, y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días presente el descargo por escrito.

Artículo 33º: Modifíquese el artículo 43 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 43: Si fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción, **la misma será realizada cumpliendo con los recaudos establecidos en los artículos 39 y 40.** Si resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días presente el descargo por escrito.”

ARTICULO 44: El acta será remitida dentro del término de veinticuatro (24) horas para la prosecución del procedimiento. Su incumplimiento será considerado falta grave.

Artículo 34°: Modifíquese el artículo 44 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 44: El acta será remitida **a la autoridad correspondiente** dentro del término de (24) horas para la prosecución del procedimiento. Su incumplimiento será considerado falta grave.”.

DE LA INICIACIÓN POR DENUNCIA

ARTICULO 45: La iniciación del sumario por denuncia, podrá formalizarse por escrito o verbalmente. En ambos casos se acompañarán las pruebas y se dejará constancia de los datos de identidad y el domicilio real. En el formulario que al efecto se cumplimentará se hará saber al denunciante de las penalidades previstas por el artículo 48° de la Ley 24.240, para el caso de denuncias maliciosas.

Artículo 35°: Modifíquese el artículo 45 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 45: La iniciación del sumario por denuncia, podrá formalizarse por escrito, verbalmente, o a través de los medios electrónicos que la Autoridad de Aplicación podrá establecer a tal fin.

Se dejará constancia de los datos de identidad del denunciante, de su domicilio real y del domicilio constituido, de los datos del o de los proveedores denunciados de los que

se tenga conocimiento, de los hechos relatados en forma concreta y precisa, y de la pretensión.

En el supuesto de que la denuncia incluya la petición de resarcir el daño directo ocasionado por el presunto infractor, ésta deberá contener el monto reclamado o su estimación si fuera posible, y el ofrecimiento de la prueba de que intente valerse.

El denunciante deberá adjuntar con su denuncia toda la prueba documental que tenga en su poder, pudiendo indicar los restantes medios probatorios de los que intente valerse. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de presentar, indicar o sugerir nuevas pruebas hasta el momento del cierre de la etapa probatoria del sumario.

En el caso de la presentación de denuncia a través de medios electrónicos, deberán detallarse todas las pruebas de que intente valerse, adjuntando la documentación original correspondiente en el momento de la realización de la audiencia de conciliación.

La Autoridad de Aplicación tendrá las más amplias facultades para suplir cualquier omisión en la que pueda incurrir el denunciante al presentar su denuncia, pudiendo incluso integrarla con los eventuales responsables de la presunta infracción que no hayan sido expresamente denunciados. Imperará a tal fin el principio de informalismo, así como la regla establecida en el artículo 72 de la presente ley."

ARTICULO 46: Recepcionada la denuncia, se abrirá la instancia conciliatoria, a cuyos fines se designará audiencia. La notificación de la misma se hará por escrito.

Artículo 36°: Modifíquese el artículo 46 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 46: Recepcionada la denuncia, y salvo que no correspondiere en razón del objeto de la pretensión o por desistimiento expreso y fundado del denunciante, se abrirá la instancia conciliatoria. En el mismo acto se designará audiencia de conciliación para dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, de la que se notificará el denunciante en el mismo momento.

La instancia conciliatoria podrá comprender una o varias audiencias según el criterio de la Autoridad de Aplicación, siendo obligación del proveedor concurrir a todas ellas

bajo apercibimiento de lo establecido en el artículo 48. Durante el transcurso de las audiencias, la autoridad de aplicación podrá proponer las fórmulas conciliatorias que crea convenientes, debiendo en todo momento asesorar y defender al consumidor.

Cuando las circunstancias del caso requieran la adopción de las medidas previstas en el artículo 71, el expediente será remitido inmediatamente a la Autoridad de Aplicación a cargo de la etapa resolutive. En caso de haberse abierto la instancia conciliatoria, quedará suspendida hasta tanto se resuelva sobre el dictado de la medida.”

Artículo 37°: Agrégase como artículo 46 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 46 bis: El consumidor podrá presentar, conforme a su propia elección, cualquier tipo de denuncia relativa a servicios públicos o actividades de interés públicos, aún cuando ellas cuenten con entes de control específicos, prestados por el estado o por concesionarios, ante la Autoridad de Aplicación de la presente o los respectivos entes de control.

La Autoridad de Aplicación de la presente no podrá en ningún caso rechazar la presentación de dichas denuncias debiendo, en caso de corresponder y mediante resolución fundada, remitir la misma al ente de control correspondiente.

Cuando el denunciante previamente haya acudido a algunos de ellos, la Autoridad de Aplicación podrá requerir la remisión de copia certificada de las actuaciones a los efectos de un mejor trámite.”

ARTICULO 47: Con la comparecencia de las partes se celebrará audiencia de conciliación, labrándose acta. El acuerdo será rubricado por los intervinientes y homologado. El acuerdo homologado suspenderá el procedimiento en cualquier momento del sumario hasta la oportunidad del cierre de la instancia conciliatoria.

Si no hubiere acuerdo, o notificada la audiencia el denunciado no compareciere sin causa justificada, se formulará auto de imputación el que contendrá una relación sucinta de los hechos y la determinación de la norma legal infringida. Notificado el mismo y efectuado el descargo pertinente, en este estado se elevarán las actuaciones al funcionario Municipal competente quien resolverá la sanción aplicable. Ello, sin perjuicio de las facultades conferidas por el artículo 44° de la Ley 24.240.

Artículo 38°: Modifíquese el artículo 47 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 47: Con la comparecencia de las partes se celebrará audiencia de conciliación, labrándose acta. El acuerdo será rubricado por los intervinientes y **remitido a la Autoridad de Aplicación a cargo de la etapa resolutive** para su homologación, **en caso de corresponder.**

El acuerdo homologado suspenderá el procedimiento en cualquier momento del sumario hasta la oportunidad del cierre de la instancia conciliatoria.

La homologación de un acuerdo en un caso individual, no impide a la Autoridad de Aplicación la iniciación de actuaciones de oficio colectivas por la misma práctica o hecho.

Si no hubiere acuerdo, o notificada la audiencia el denunciado no compareciere sin causa justificada, se formulará auto de imputación el que contendrá una relación sucinta de los hechos y la determinación de la norma legal infringida. Notificado el mismo y efectuado el descargo pertinente, en este estado se elevarán las actuaciones **a la Autoridad de Aplicación a cargo de la etapa resolutive**, quien en caso de ser necesario **abrirá la etapa de prueba y resolverá la absolución** o la sanción aplicable. Ello, sin perjuicio de las facultades conferidas por el artículo 44° de la Ley 24.240.”

ARTICULO 48: La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley.

El infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

Artículo 39°: Modifíquese el artículo 48 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 48: La incomparecencia injustificada **del denunciado** a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley.

La imputación por incomparecencia tramitará por expediente separado.

El infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.”

Artículo 40°: Agrégase como artículo 48 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 48 bis: En caso de incumplimiento del acuerdo homologado, el consumidor podrá iniciar la ejecución ante el Juzgado Civil y Comercial que corresponda, acompañando copia del acuerdo homologado y testimonio del acto de homologación.

Cuando en el acuerdo homologado se hubieren acordado créditos líquidos y exigibles a favor de consumidor, éste tendrá acción ejecutiva para demandar su cobro.

En los demás casos, se observarán las reglas establecidas en el Código Procesal Civil y Comercial para la ejecución de sentencias, con las siguientes modificaciones. Además de las excepciones que allí se autorizan, podrán oponerse:

- a) **Falta de capacidad de las partes o personería de sus representantes.**
- c) **Cosa juzgada.**
- d) **Litispendencia.**

La prueba de las excepciones se hará por medio de documentos que se adjuntarán al deducirlas o por confesión judicial, con exclusión de otro medio probatorio.

Cuando no se pudiera acompañar testimonios u otras constancias oficiales, así se manifestará, solicitándose el envío de copia de las actuaciones.”

ARTICULO 49: Cuando las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios debidamente homologados obligarán respecto a todos los consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes tendrán la facultad de valerse de los mismos y exigir su cumplimiento.

A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a costa del denunciado, a través del medio de comunicación más conducente.

Artículo 41°: Modifíquese el artículo 49 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 49: Cuando **las actuaciones de oficio o** las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios debidamente homologados obligarán respecto a todos los consumidores y usuarios afectados, quienes tendrán la facultad de valerse de los mismos y exigir su cumplimiento.

A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado **conforme el artículo 76.**”

ARTICULO 50: El auto de imputación será notificado al infractor, a fin de que en el término de cinco (5) días hábiles e improrrogables presente por escrito su descargo, y ofrezca las pruebas que hagan a su derecho.

PROCEDIMIENTO COMUN

ARTICULO 51: En el escrito de descargo o en su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio dentro del radio del Municipio y acreditar personería. Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado. Podrá ofrecer la prueba que haga a su derecho, proponiendo en tal caso los peritos a su costa.

Artículo 42°: Modifíquese el artículo 51 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 51: En el escrito de descargo o en su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio dentro del radio del Municipio y acreditar personería. **Cuando no lo haga, se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento, respectivamente, de tenerlo por no presentado o de quedar notificado los días martes y viernes de todas las resoluciones que se dicten en el expediente.**

La falta de presentación del imputado, no obstará a la continuación del proceso.”

ARTICULO 52: Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, sólo se concederá el recurso de reconsideración.

Artículo 43°: Modifíquese el artículo 52 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 52: Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes.

El imputado podrá ofrecer la prueba que haga a su derecho, proponiendo en tal caso los peritos a su costa.

El denunciante podrá ofrecer la prueba que haga a su derecho.

La autoridad a cargo de la etapa resolutoria proveerá la prueba ofrecida por las partes, y procederá a la designación del perito ofrecido por el imputado.

Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, sólo se concederá el recurso de reconsideración.”

ARTICULO 53: La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables por causa justificada. Se tendrán por desistidas las pruebas no producidas dentro de dicho plazo por motivo atribuible al presunto infractor.

ARTICULO 54: 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.

ARTICULO 55: Si procediere la prueba testimonial, sólo se admitirán hasta tres (3) testigos con la individualización de sus nombres, profesión u ocupación y domicilio, debiéndose adjuntar el interrogatorio. Se fijará la audiencia dentro del plazo previsto en el artículo 53°. Se hará saber el día, hora y que la comparencia del testigo corre por cuenta exclusiva del presunto infractor, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido

ARTICULO 56: Si se solicitare informe, se proveerá dentro de los tres (3) días hábiles, debiendo el presunto infractor correr con su producción dentro del plazo de prueba bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

ARTICULO 57: 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. El municipio podrá proponer un segundo perito quien se expedirá por separado y/o requerir opinión del área técnica competente sea municipal, provincial, nacional o instituciones públicas o privadas. El plazo de producción lo será dentro del general de la prueba.

Artículo 44°: Modifíquese el artículo 57 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 57:** 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. El municipio podrá proponer un segundo perito quien se expedirá por separado y/o requerir opinión del área técnica competente sea municipal, provincial, nacional o instituciones públicas o privadas. El plazo de producción lo será dentro del general de la prueba.

En cualquier momento del proceso, la autoridad a cargo de la etapa resolutoria podrá requerir de oficio a la Dirección General de Asesoría Pericial del Poder Judicial, la producción de los informes técnicos necesarios para acreditar la comisión o alcance de los hechos denunciados. En caso de absolucón del denunciado, los integrantes de la Asesoría Pericial no podrán reclamar honorarios. Al momento de dictar la sanción, se deberán regular los honorarios correspondientes a costa del sancionado.”

ARTICULO 58: Producida la prueba y concluídas las diligencias sumariales se procederá al cierre de la instancia conciliatoria, quedando las actuaciones en condiciones de ser resueltas.

Artículo 45°: Modifíquese el artículo 58 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 58:** Producida la prueba y concluídas las diligencias sumariales se procederá al cierre de la instancia **probatoria**.

Una vez cerrada esta instancia, no podrá homologarse ningún tipo de acuerdo entre las partes, quedando las actuaciones en condiciones de ser resueltas.”

DE LA RESOLUCIÓN Y SU CUMPLIMIENTO

ARTICULO 59: La resolución definitiva se ajustará a las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y normas reglamentarias. Será dictada dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. En ella también se evaluará la existencia o no de antecedentes en el Registro de Infractores.

Artículo 46°: Modifíquese el artículo 59 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 59:** La resolución definitiva se ajustará a las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y normas reglamentarias. Será dictada dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. En ella también se evaluará la existencia o no de **cualquier tipo de** antecedentes en el Registro de Infractores **provincial o municipal.**”

ARTICULO 60: Consentida o ejecutoriada la resolución administrativa, se procederá al cumplimiento de las sanciones previstas en esta Ley.

Artículo 47°: Modifíquese el artículo 60 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 60: Consentida o ejecutoriada la resolución administrativa, se procederá al cumplimiento de las sanciones previstas en esta Ley.

El dictado de las medidas del artículo 71 agota la vía administrativa a ese respecto. Su ejecución es exigible inmediatamente y su impugnación tramitará conforme el artículo 70 sin suspender los efectos de la medida.

En caso de que el prestador fuere reticente al cumplimiento de la medida del artículo 71 dispuesta, la autoridad que la hubiera dictado podrá imponer una sanción conminatoria progresiva mientras persista la demora en el cumplimiento de la medida. Para graduar el monto de las sanción conminatoria, deberá tomarse en cuenta los parámetros del artículo 77, así como la urgencia en el cumplimiento de la medida. El monto de la sanción conminatoria será a favor de la autoridad de aplicación cuando se hubiera dictado la medida preventiva en favor del bien común, o a favor del consumidor denunciante cuando fuera dictada en su beneficio.

Cuando las astreintes fueran a favor del consumidor denunciante, la autoridad que las hubiera dictado liquidará de oficio o a instancia del consumidor el monto correspondiente y expedirá testimonio de la liquidación. El consumidor podrá ejecutar la obligación mediante el mecanismo del artículo 48 bis y la autoridad de aplicación mediante el mecanismo del artículo 64.”

ARTICULO 61: Se intimará al infractor a formalizar mediante boleta de depósito el pago de los gastos de publicidad que arancele el periódico del lugar del hecho, a los fines de dar publicidad a la condena, transcribiéndose la parte resolutive y su situación de firmeza adquirida.

ARTICULO 62: Si la sanción fuera apercibimiento, se dará por cumplida con su formal notificación al infractor.

ARTICULO 63: Si se tratare de multa, se intimará al infractor para que abone su importe y acredite su pago en el término de diez (10) días hábiles, debiendo acreditarse el depósito mediante las boletas respectivas, sin cuyo requisito el crédito no se tendrá por cancelado.

Artículo 48°: Modifíquese el artículo 63 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 63:** Si se tratare de multa, se intimará al infractor para que abone su importe **más los intereses** y acredite su pago en el término de diez (10) días hábiles, debiendo acreditarse el depósito mediante las boletas respectivas, sin cuyo requisito el crédito no se tendrá por cancelado.

Los intereses se calcularán utilizando la tasa activa para restantes operaciones del Banco de La Provincia de Buenos Aires, desde la notificación de la sanción, hasta el momento del efectivo pago.”

ARTICULO 64: La falta de pago hará exigible el cobro mediante ejecución fiscal por vía de apremio, siendo título suficiente el testimonio de la resolución condenatoria firme.

ARTICULO 65: Si la condena fuere el decomiso de la mercadería y/o producto de la infracción, el Municipio lo hará efectivo bajo constancia en acta, relevándose al depositario de sus obligaciones en el mismo acto de efectivizarse el traslado.

ARTICULO 66: Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permitiesen, serán incorporados al patrimonio de establecimientos del área de la salud, minoridad, educacionales o entidades de bien público, según lo aconsejen las circunstancias. Si no fuere posible el destino señalado, se procederá a su destrucción bajo constancia en acta y en presencia de dos (2) testigos.

ARTICULO 67: Si la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma será efectivizada por personal de inspección especialmente destinado al efecto, labrándose el acta correspondiente.

ARTICULO 68: Si la sanción fuere de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procederá a comunicar a la Contaduría General de la Provincia y/o a las Direcciones que se ocupen de las contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones

directas, para la debida anotación de la sanción. Igual temperamento se seguirá respecto de los Municipios, con intervención del Organismo competente.

ARTICULO 69: Si la sanción fuere de pérdida de concesiones, regímenes impositivos o crediticios especiales que gozare el infractor, se cursará nota de estilo al Organismo correspondiente para que proceda a aplicar la medida adoptada e informar acerca de la misma dentro del plazo de diez (10) días, bajo apercibimiento de que su omisión será considerada falta grave.

ARTICULO 70: (Texto según Ley 14652) Las decisiones tomadas por el Organismo correspondiente agotarán la vía administrativa. La acción judicial para impugnar esas decisiones deberá iniciarse ante la misma autoridad que dictó el acto, dentro de los veinte (20) días hábiles de notificada. Dentro de los diez (10) días de recibida la demanda el Organismo remitirá la misma junto con el expediente administrativo al Juzgado de Primera Instancia Contencioso Administrativo competente.

En todos los casos, para interponer la acción judicial contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de ésta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito junto con el escrito de demanda sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al impugnante.

El proceso judicial respectivo tramitará por el proceso sumario de ilegitimidad del Código Procesal Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires, a menos que a solicitud de parte del Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más eficaz.

Artículo 49°: Agrégase como artículo 70 bis de la Ley 13.133, el siguiente texto:

“ARTICULO 70 bis: En la acción judicial para impugnar las decisiones de la autoridad de aplicación, la caducidad podrá declararse de oficio o a instancia de parte, sin otro trámite que la comprobación del vencimiento de los plazos correspondientes y sin previa intimación a la contraparte.”

NORMAS COMPLEMENTARIAS

ARTICULO 71: Antes o durante la tramitación del expediente, se podrá dictar medida preventiva que ordene el cese de la conducta que se reputa violación a la Ley de Defensa del Consumidor y/o este Código y/o sus reglamentaciones. Asimismo, y con la mayor amplitud, se podrán disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer. Se podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública al disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley y cuando disponga de oficio o a requerimiento de parte audiencias a las que deban concurrir los denunciados, damnificados, presuntos infractores, testigos y perito, entre otros.

Artículo 50°: Modifíquese el artículo 71 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 71: Antes o durante la tramitación del expediente, **o conjuntamente con la sanción,** se podrá dictar **de oficio o a pedido de parte** medida preventiva que ordene el cese de la conducta que se reputa violación a la Ley de Defensa del Consumidor y/o este Código y/o sus reglamentaciones. **Las medidas preventivas pueden implicar obligaciones de dar, hacer o no hacer, según corresponda, debiendo ponderar los criterios de menor restricción posible y de medio más idóneo para asegurar la eficacia en la obtención de la finalidad.** Asimismo, y con la mayor amplitud, se podrán disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer. Se podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública al disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley y cuando disponga de oficio o a requerimiento de parte audiencias a las que deban concurrir los denunciados, damnificados, presuntos infractores, testigos y perito, entre otros.”

ARTICULO 72: Las constancias de la actuación serán evaluadas con razonable criterio de libre convicción. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable al consumidor.

CAPITULO V

SANCIONES

ARTICULO 73: 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 cien (100) pesos a quinientos mil (500.000) 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.

Artículo 51°: Modifíquese el artículo 73 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 73: Si la resolución tiene por verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las **sanciones establecidas en el artículo 47 de la Ley 24.240.**”

ARTICULO 74: Sin perjuicio de la orden de cesación de los anuncios, se impondrá la sanción administrativa de contrapublicidad al denunciado que a través de la información o publicidad hubiera incurrido en prácticas 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 75: (Texto según Ley 14393) Los importes de las multas que surjan de la aplicación de la Ley N° 13.133 e ingresen al erario público municipal, el cuarenta por ciento (40%) serán destinados única y exclusivamente a solventar los gastos que demanden el cumplimiento de la citada Ley y el sesenta por ciento (60%) restante ingresará a rentas generales.

Los importes de las multas que aplique la Autoridad Provincial de Aplicación, por infracciones a la ley N° 13.133 y a las Leyes Nacionales N° 24.240, N° 22.802 y N° 19.511, serán afectados en un cuarenta por ciento (40%) al Ministerio de la Producción, Ciencia y Tecnología y serán destinados a solventar los gastos de funcionamiento y equipamiento que demande la aplicación de la presente Ley.

El sesenta por ciento (60%) restante ingresará a rentas generales.

ARTICULO 76: 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.

Artículo 52°: Modifíquese el artículo 76 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 76: En todos los casos, el infractor publicará o la Autoridad de Aplicación podrá publicar a costa del infractor, **conforme el criterio por ésta indicado en la resolución sancionatoria, 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 en el lugar donde aquélla se cometió y que la Autoridad de Aplicación indique.**

La Autoridad de Aplicación provincial podrá ordenar, en caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, que la publicación se realice en un diario de gran circulación en la provincia y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare.

Cuando la sanción aplicada fuere de apercibimiento, podrá dispensarse su publicación.”

ARTICULO 77: En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 73, se tendrá en cuenta:

- a) La circunstancia de haber denunciado, celebrado o no un acuerdo conciliatorio, y caso afirmativo, haberlo o no cumplido.
- b) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- c) La posición del infractor en el mercado.
- d) La cuantía del beneficio obtenido.
- e) El grado de intencionalidad.
- 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 78: Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán de inmediato las actuaciones al Juez competente.

TITULO IX DE LOS MUNICIPIOS

ARTICULO 79: Los Municipios ejercerán las funciones emergentes de esta Ley; de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor, y de las disposiciones complementarias, de conformidad con los límites en materia de competencias y atribuciones.

ARTICULO 80: Los Municipios serán los encargados de aplicar los procedimientos y las sanciones previstos en esta Ley, respecto de las infracciones cometidas dentro de los límites

de sus respectivos territorios y con los alcances establecidos en este artículo. Las sanciones que apliquen los Municipios tendrán el efecto previsto en el artículo 70.

ARTICULO 81: Corresponde a los Municipios:

- a) Implementar el funcionamiento de un organismo o estructura administrativa que se encargará de ejecutar las funciones emergentes de esta ley. A tal efecto, podrán crearse estructuras administrativas u organismos especializados, o asignárselas a organismos ya existentes con potestades jurisdiccionales sobre cuestiones afines.
- b) Instrumentar la estructura correspondiente a la instancia del procedimiento y a la etapa resolutive, cada una de las cuales tendrá un funcionario competente a cargo.
- c) Deberán asimismo capacitar a su personal y cuerpo de inspectores.
- d) Confeccionar anualmente estadísticas que comprenderán las resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios; los casos de negativa a celebrar acuerdos conciliatorios, y los incumplimientos de los acuerdos celebrados. Las estadísticas deberán ser divulgadas pública y periódicamente y elevadas a la Autoridad de Aplicación.
- e) Facilitar la tarea del Organismo Municipal encargado de aplicación de las funciones y atribuciones que les acuerda esta ley, creando tantas Oficinas Municipales de Información al Consumidor como lo consideren necesario, teniendo en cuenta sus características demográficas y geográficas.

Las Oficinas Municipales tendrán las siguientes funciones:

Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.

Brindar información, orientación y educación al consumidor.

Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores.

Efectuar controles sobre productos y servicios, en la medida que sean compatibles con el régimen de competencias municipal, y en su caso, elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación para la sustanciación del procedimiento pertinente.

Recibir denuncias de los consumidores y usuarios.

Fijar y celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada.

Elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación en el caso que fracase la conciliación, o para su homologación.

Propiciar y aconsejar la creación de normativa protectora de los consumidores en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local o regional.

Colaborar con el Gobierno Municipal en la difusión de las campañas de educación y orientación al consumidor.

Asistir al organismo municipal en todo lo que esté a su alcance.

Artículo 53º: Modifíquese el artículo 81 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTICULO 81: Corresponde a los Municipios:

a) Implementar el funcionamiento de un organismo o estructura administrativa que se encargará de ejecutar las funciones emergentes de esta ley. A tal efecto, podrán crearse estructuras administrativas u organismos especializados, o asignárselas a organismos ya existentes con potestades jurisdiccionales sobre cuestiones afines.

b) Instrumentar la estructura correspondiente a la instancia **conciliatoria a cargo de un funcionario competente** y a la etapa resolutive **a cargo de un Juez de Faltas. En los casos en que no exista Juez de Faltas en el municipio, podrá designarse otro funcionario que sólo podrá resolver el otorgamiento de indemnizaciones por daño directo y/o las medidas del artículo 71, cuando tenga especialización técnica, independencia funcional e imparcialidad.**

c) Deberán asimismo capacitar a su personal y cuerpo de inspectores.

d) Confeccionar estadísticas **conforme el artículo 16 bis.**

e) Facilitar la tarea del Organismo Municipal encargado de aplicación de las funciones y atribuciones que les acuerda esta ley, creando tantas Oficinas Municipales de Información al Consumidor como lo consideren necesario, teniendo en cuenta sus características demográficas y geográficas.

Las Oficinas Municipales tendrán las siguientes funciones:

Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.

Brindar información, orientación y educación al consumidor.

Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores.

Efectuar controles sobre productos y servicios, en la medida que sean compatibles con el régimen de competencias municipal, y en su caso, elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación para la sustanciación del procedimiento pertinente.

Recibir denuncias de los consumidores y usuarios.

Fijar y celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada.

Elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación en el caso que fracase la conciliación, **para su archivo** o para su homologación.

Propiciar y aconsejar la creación de normativa protectora de los consumidores en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local o regional.

Colaborar con el Gobierno Municipal en la difusión de las campañas de educación y orientación al consumidor.

Asistir al organismo municipal **a cargo de la etapa resolutive** en todo lo que esté a su alcance.”

ARTICULO 82: A los fines establecidos en el artículo 83º, el Gobierno Provincial a través de la Autoridad de Aplicación deberá:

a) Contribuir con la implementación y desarrollo permanente de los Organismos Municipales sobre los que recaiga el ejercicio de las atribuciones conferidas por esta Ley, mediante planes especiales de ayuda; asistencia financiera, técnica y jurídica.

b) Para evitar la subsistencia de eventuales criterios contrapuestos respecto del juzgamiento de casos similares, llamará a un “Plenario Anual” al que serán convocados todos los Municipios de la Provincia a los efectos de unificar el criterio futuro a seguir sobre cada tema sometido al mismo. El criterio que adopte el plenario respecto de cada tema será vinculante en lo sucesivo para todos los Municipios de la Provincia de Buenos Aires. El Plenario se constituirá con los Municipios que asistan a la convocatoria y sus decisiones se tomarán por mayoría simple. El lugar de funcionamiento será rotativo y su asignación será por sorteo entre los municipios que se postulen para officiar como anfitriones.

c) Velar en todo momento por el adecuado cumplimiento y ejercicio de las atribuciones y funciones que esta Ley otorga.

Artículo 54°: Modifíquese el artículo 82 de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**ARTICULO 82:** A los fines establecidos en el artículo 83°, el Gobierno Provincial a través de la Autoridad de Aplicación deberá:

a) Contribuir con la implementación y desarrollo permanente de los Organismos Municipales sobre los que recaiga el ejercicio de las atribuciones conferidas por esta Ley, mediante planes especiales de ayuda; asistencia financiera, técnica y jurídica.

b) Para evitar la subsistencia de eventuales criterios contrapuestos respecto del juzgamiento de casos similares, llamará a un “Plenario Anual” al que serán convocados todos los Municipios de la Provincia a los efectos de unificar el criterio futuro a seguir sobre cada tema sometido al mismo. El criterio que adopte el plenario respecto de cada tema será vinculante en lo sucesivo para todos los Municipios de la Provincia de Buenos Aires. El Plenario se constituirá con los Municipios que asistan a la convocatoria y sus decisiones se tomarán por mayoría simple. El lugar de funcionamiento será rotativo y su asignación será por sorteo entre los municipios que se postulen para oficiar como anfitriones. **Las resoluciones de los plenarios serán públicas y estarán disponible en la página de internet institucional de la Autoridad de Aplicación provincial.**

c) **Administrar el Registro Provincial de Reincidencia, así cómo el Registro Provincial de contratos de Adhesión. Administrará también el Sistema Provincial de Estadística de Defensa del Consumidor, proveyendo la capacitación técnica así como la infraestructura necesaria para su implementación en todos los municipios que cuenten con oficinas municipales de defensa del consumidor, y acordará los objetivos de mejoramiento y metas basados en el resultado de las estadísticas.**

d) **Convocar, presidir y dar intervención en la generación de políticas públicas, así como en todos los proyectos de leyes que puedan afectar a los consumidores, al Consejo Consultivo Provincial de las Asociaciones de Consumidores.**

e) **Velar en todo momento por el adecuado cumplimiento y ejercicio de las atribuciones y funciones que esta Ley otorga.”**

TITULO X

MINISTERIO PUBLICO

PROMOTORIAS DE LOS
CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 83: Autorízase al Procurador General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia, a asignar a funcionarios del Ministerio Público, la función especial de defensa de los consumidores y usuarios, pudiendo a tal efecto crear Promotorías de los Consumidores y Usuarios.

ARTICULO 84: Los funcionarios y dependencias del Ministerio Público que resulten especializados en la defensa de los consumidores y usuarios, tendrán las siguientes funciones específicas, sin perjuicio de las emergentes de las demás normas vigentes:

a) Asesoramiento y asistencia jurídica a los consumidores y usuarios.

b) Desarrollar de oficio o a pedido del interesado, la investigación de hechos atinentes a relaciones de consumo, que puedan significar lesiones o amenazas a los intereses de los consumidores y usuarios, y adoptar en su caso las medidas de acción pertinentes.

c) Representar los intereses de los consumidores y usuarios para la prevención y/o solución de conflictos frente a los proveedores de productos y servicios, tanto extrajudicialmente como judicialmente en los términos de los artículos 26° y 27°, e incluso de oficio cuando se trate de intereses generales o derechos de incidencia colectiva.

d) Velar, dentro de los límites de sus atribuciones, por el efectivo respeto por parte de los Poderes Públicos, a los derechos constitucionales de los consumidores y usuarios.

*** Lo subrayado se encuentra vetado por el Decreto de Promulgación n° 64/03 de la presente Ley.**

Artículo 55°: Agrégase como Título X de la Ley 13.133, los siguientes artículos:

TITULO X

MINISTERIO PUBLICO

PROMOTORIAS DE LOS

CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 83: Autorízase al Procurador General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia, a asignar a funcionarios del Ministerio Público, la función especial de defensa de los consumidores y usuarios, pudiendo a tal efecto crear Promotorías de los Consumidores y Usuarios.

ARTICULO 84: Los funcionarios y dependencias del Ministerio Público que resulten especializados en la defensa de los consumidores y usuarios, tendrán las siguientes funciones específicas, sin perjuicio de las emergentes de las demás normas vigentes:

- a) Asesoramiento y asistencia jurídica a los consumidores y usuarios.
- b) Desarrollar de oficio o a pedido del interesado, la investigación de hechos atinentes a relaciones de consumo, que puedan significar lesiones o amenazas a los intereses de los consumidores y usuarios, y adoptar en su caso las medidas de acción pertinentes.
- c) Representar los intereses de los consumidores y usuarios para la prevención y/o solución de conflictos frente a los proveedores de productos y servicios, tanto extrajudicialmente como judicialmente en los términos de los artículos 26º y 27º, e incluso de oficio cuando se trate de intereses generales o derechos de incidencia colectiva.
- d) Velar, dentro de los límites de sus atribuciones, por el efectivo respeto por parte de los Poderes Públicos, a los derechos constitucionales de los consumidores y usuarios.”

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

ARTICULO 85: Hasta tanto se encuentre en funcionamiento el fuero Contencioso Administrativo en la Provincia de Buenos Aires o, luego de ello, en aquellos Departamentos Judiciales en los que no existieren juzgados o tribunales de ese fuero, la revisión judicial de las sanciones aplicadas estará a cargo de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.

ARTICULO 86: Los expedientes iniciados ante la Autoridad de Aplicación, continuarán en trámite en la misma hasta su resolución.

ARTICULO 87: Los expedientes iniciados en los Municipios, continuarán en trámite ante los mismos, hasta su resolución.

ARTICULO 88: Los expedientes que se encuentren con audiencia designada, continuarán su trámite en el organismo que fijó la fecha de audiencia, hasta su resolución.

ARTICULO 89: Deróganse todas las Leyes, Decretos, Resoluciones y Disposiciones que se opongán al presente Código de Implementación.

ARTICULO 90: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DECRETO 64/03

La Plata, 16 de diciembre de 2003

VISTO lo actuado en el expediente 2100-27.129/03, por el que tramita la promulgación de un proyecto de ley, sancionado por la Honorable Legislatura en fecha 27 de noviembre del corriente año, mediante el cual se establece el Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios , y

CONSIDERANDO:

Que la iniciativa en cuestión establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario, según los términos del artículo 38 de la Constitución Provincial, teniendo por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y mecanismos de implementación en la materia en el Ambito provincial.,

Que liminarmente, es dable advertir que los artículos 23 y 30 de la propuesta establecen normas, de procedimiento sumarísima para las acciones promovidas por consumidores a

usuarios contra proveedores de productos a servicios, fijando la competencia en la materia de los Juzgados civiles y comerciales;

Que dicho régimen resulta incompatible con los postulados de la Ley 12.008 y sus modificatorias, que expresamente consagra la competencia contencioso administrativa en dichas acciones, en cuanto se encuentren regidas por el derecho administrativo, razón por la cual devienen observables los artículos precitados;

Que idéntica determinación cuadra exponer respecto del inciso c) del artículo 26 y parcialmente de su similar 27, en la medida que establecen la legitimación activa del Ministerio Público cuando los derechos de los consumidores y usuarios resulten afectados, incorporando, de tal modo, una considerable carga de tareas a dicho Organismo y obligándolo a entablar acciones en cualquier caso. En tal sentido, se prefiere acotar, mediante la objeción planteada, la intervención del mismo a aquellos supuestos de abandono de la acción por parte de las Asociaciones legitimadas;

Que por último, en virtud de las funciones que se establecen a organismos provinciales y municipales de aplicación de la ley, aparece como inconveniente el Título X del proyecto analizado, ya que se superpondrían con las asignadas a las promotorias, resultando una multiplicación de organismos para actuar en un mismo campo;

Que atendiendo a las razones precedentemente expuestas y conforme a fundamentos de oportunidad, mérito y conveniencia, se estima procedente ejercer las facultades conferidas por los artículos 108 y 144 inciso 2) de la Constitución Provincial.

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

DECRETA:

Artículo 1º.- Vétase en el proyecto de ley sancionado por la Honorable Legislatura con fecha 27 de noviembre de 2003, al que hace, referencia el Visto del presente, lo siguiente:

- a) el segundo párrafo del artículo 23-
- b) el artículo 30.
- c) el inciso c) del artículo 26
- d) en el artículo 27, la expresión “cuando no intervenga en el proceso como parte”.-
- e) el Título X en su totalidad.

Artículo 2º - Promúlgase el texto aprobado, con excepción de las observaciones dispuestas en el artículo precedente.

Artículo 3º - Comuníquese a la Honorable Legislatura.

Artículo 4º - El presente Decreto será refrendado por el señor Ministro Secretario en el Departamento de Gobierno.

Artículo 5º - Regístrese, comuníquese, publíquese, dése al Boletín Oficial y archívese.

SOLA

Rafael Magnanini