

*“1982 – 2022. A cuarenta años de la gesta de las Islas Malvinas Argentinas –
Honor y Gloria a nuestros combatientes”
“2022 – Año del Bicentenario de la creación del Banco de la provincia de Buenos Aires”*

Ref.: Expte. N° 17629/22.-

EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE ESCOBAR
SANCIONA CON FUERZA DE

ORDENANZA

Artículo 1º: Apruébese el Código Municipal de Protección de las y los Consumidores y Usuarios del Partido de Escobar, el cual forma parte de la presente como Anexo I.

Artículo 2º: Autorícese al Departamento Ejecutivo a la utilización de las partidas presupuestarias que sean necesarias para el cumplimiento de la presente Ordenanza y para implementar la estructura orgánica y los recursos que requiera la consecución de esos fines.

Artículo 3º: Deléguese en el Departamento Ejecutivo la determinación de la estructura orgánica de la Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios y de la Secretaría Contravencional, o los organismos que en el futuro asuman sus cometidos, para atender las competencias y funciones establecidas en la presente Ordenanza, así como el dictado de los actos administrativos reglamentarios que sean necesarios para su implementación.

Artículo 4º: Los recursos provenientes de las sanciones aplicadas por infracciones a las normas indicadas en el artículo 1º del Anexo I de la presente Ordenanza ingresarán a una cuenta especial que determinará el Departamento Ejecutivo, destinándose el cuarenta por ciento (40%) de lo ingresado exclusivamente a solventar los gastos que demande el cumplimiento de las políticas, misiones, funciones y competencias establecidas en la presente Ordenanza y lo restante a Rentas Generales de la Municipalidad.

Artículo 5º: Comuníquese al Departamento Ejecutivo, a sus efectos.

----- DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE,
----- EN BELEN DE ESCOBAR, A LOS TRES DIAS DEL MES DE AGOSTO DE DOS MIL
----- VEINTIDOS.

Queda registrada bajo el N° 6035/22.-

FIRMADO: M. LAURA GUAZZARONI (PRESIDENTA)- HUGO CANTERO (SECRETARIO
LEGISLATIVO)

ANEXO I

CÓDIGO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN DE LAS Y LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL PARTIDO DE ESCOBAR

TÍTULO I

FINALIDAD Y OBJETO DE LA PROTECCIÓN DE LAS Y LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 1º.- Finalidad y objeto. El presente Código establece las bases para la protección de las y los consumidores y usuarios en el ámbito del Partido de Escobar, según lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley Nacional N° 24.240 y las normas generales y especiales que la integran y complementan, el Código Civil y Comercial de la Nación en lo pertinente, la Ley N° 13.133 denominada “Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios” y las demás normas que conforman el sistema legal de protección de las y los consumidores y usuarios.

Artículo 2º.- Políticas de protección, prevención y sanción. La Municipalidad propiciará la formulación de políticas tendientes a proteger a las personas en las relaciones de consumo y de prevención de infracciones a las normas indicadas en el artículo anterior, dentro del marco constitucional de competencias municipales, estableciendo una infraestructura adecuada que permita implementarlas y aplicar las sanciones que correspondan.

Las medidas de protección y prevención se aplicarán en beneficio de las y los consumidores y usuarios de todos los sectores de la población, pudiendo contemplar medidas de acción positiva destinadas a personas o grupos de personas con vulnerabilidad agravada o hipervulnerables.

Artículo 3º.- Objetivos de las políticas públicas. Las acciones de protección de las y los consumidores y usuarios tendrán, entre otros, los siguientes objetivos:

a) Políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad e intereses económicos, y cumplimiento de los niveles mínimos de calidad;

- b) Políticas de acceso al consumo;
- c) Programas de educación e información al consumidor y promoción de 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;
- g) Políticas para prevenir y solucionar el sobreendeudamiento de consumidores y sus familias;
- h) Políticas para prevenir, evitar y sancionar abusos en entornos digitales.

TITULO II

POLÍTICAS MUNICIPALES DE PROTECCIÓN DE LAS Y LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPÍTULO I

ACCESO AL CONSUMO

Artículo 4º.- Políticas de acceso al consumo. Las políticas de la Municipalidad estarán orientadas a garantizar a las y 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 las y los consumidores de elegir libremente en el mercado;
- c) La competencia leal y efectiva, a fin de brindar a las y 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;

e) La implementación de medidas de acción positiva hacia las personas o grupos de personas con vulnerabilidad agravada o hipervulnerables.

CAPÍTULO II

PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD

Artículo 5°.- Protección de la salud y seguridad. La Municipalidad velará, en la medida de sus posibilidades, por el fiel, oportuno e íntegro cumplimiento de las obligaciones de los proveedores para que los productos y servicios comercializados sean inocuos en el uso a que se destinen o normalmente previsible, protegiendo a las y 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 las y los consumidores. Controlará en particular, la información y publicidad referida a medicamentos, tabaco y bebidas alcohólicas y la dirigida a niños, niñas, adolescentes y otras personas o grupos de personas con vulnerabilidad agravada.

Artículo 6°.- Medidas urgentes de protección. Comprobado por cualquier medio idóneo que un producto o servicio adolece de un defecto grave o constituye un peligro considerable para las y los consumidores, la autoridad de aplicación municipal debe adoptar medidas urgentes para que las y los consumidores estén debidamente informados y los proveedores deban retirarlo inmediatamente del mercado, prohibiendo la circulación del mismo, independientemente de otras medidas o sanciones que pudieren corresponder.

CAPÍTULO III

CONTROLES DE CALIDAD Y EQUIDAD

Artículo 7°.- Protección de intereses económicos. La autoridad de aplicación municipal efectuará los controles pertinentes, a fin de promover y defender los intereses económicos de las y 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;
- d) Prevención y solución del sobreendeudamiento;
- e) Prevención y sanción de abusos y fraudes en entornos digitales.

La autoridad de aplicación municipal vigilará que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas abusivas en los términos de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y el Código Civil y Comercial de la Nación.

CAPÍTULO IV

CONTROL DE SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 8.- Control de servicios públicos. Las políticas y controles sobre los servicios públicos que se presten dentro de la jurisdicción del Partido de Escobar, tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Asegurar a las y 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 ni por discriminaciones de ningún tipo;
- c) La calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos;
- d) La equidad de los precios y tarifas;
- e) 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.

CAPÍTULO V

SEGURIDAD Y CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 9.- Controles técnicos. La Municipalidad propenderá, a través de convenios con laboratorios públicos o privados, de universidades, organismos científicos o técnicos, a la disponibilidad de servicios y recursos técnicos para examinar y certificar en forma periódica las condiciones de seguridad, sustentabilidad y calidad de los productos y servicios, incluyendo ensayos comparativos, para su divulgación e información a las y los consumidores y usuarios. Dichos convenios podrán prever la asistencia técnica de esas entidades para el mejor trámite de los procedimientos administrativos ante la autoridad de aplicación municipal.

Artículo 10.- Capacitación y colaboración. La Municipalidad fomentará el desenvolvimiento e intercambio con 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 las personas en las relaciones de consumo, pudiendo solicitar su participación para el desarrollo de funciones de asistencia y asesoramiento.

CAPÍTULO VI

EDUCACIÓN DE LAS Y LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 11.- Educación para las relaciones de consumo. La Municipalidad podrá promover, en el marco de sus competencias, la formulación de programas generales de educación para las y los usuarios y consumidores y capacitará a las y los docentes y educadores para ejecutarlos.

Artículo 12.- Objetivos de los programas de educación. Los programas de educación para las personas en las relaciones de consumo tendrán, entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Difundir los derechos de las y 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;

- c) Capacitar a las y 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 las y los consumidores y usuarios la comprensión de la información y educarlos para prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios;
- e) Formar a las y los consumidores y usuarios para un comportamiento responsable y comprometido con el medio ambiente;
- f) Instruir a las personas en materia de educación financiera, relaciones de consumo en entornos digitales y prevención del sobreendeudamiento.

Artículo 13.- Planes y programas de enseñanza. La Municipalidad podrá impulsar, en el marco de sus competencias, la inclusión en los planes y programas de enseñanza oficiales vigentes de, entre otros, los siguientes contenidos sobre educación de las personas en las relaciones de consumo:

- 1) Características del mercado;
- 2) Vulnerabilidad de las y los consumidores;
- 3) Calidad de los productos y servicios;
- 4) Artículos y servicios de primera necesidad;
- 5) Salubridad y seguridad de los alimentos;
- 6) Prevención de accidentes;
- 7) Peligros de los productos y servicios;
- 8) Información, rotulado y publicidad;
- 9) Organismos de defensa del consumidor y asociaciones de consumidores;
- 10) Pesos y medidas;
- 11) Precios de productos y servicios y empleo eficiente de recursos;
- 12) Educación financiera y prevención del sobreendeudamiento;

- 13) Técnicas de producción y comercialización y consumo sustentable;
- 14) Relaciones de consumo en entornos digitales;
- 15) Técnicas de fomento del consumo por parte de los proveedores y sus consecuencias, especialmente publicidad.

CAPÍTULO VII

INFORMACIÓN A LAS Y LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 14.- Divulgación de derechos e información. La Municipalidad propiciará la ejecución de programas de divulgación pública sobre los derechos de las y los consumidores y usuarios, las normas vigentes y las vías para reclamar. La información estará destinada a alcanzar a todos los sectores de la población, a través de los medios de comunicación masiva disponibles, y procurando adaptar el lenguaje de forma tal que sea claro y comprensible para todas las personas destinatarias. Formulará campañas especiales para alertar sobre los riesgos que determinados productos y servicios importan para la salud y seguridad de la población, estimulará el consumo sustentable y desalentará el consumo de tabaco, los excesos en el consumo de bebidas alcohólicas, la automedicación y cualquier tipo de consumo potencialmente problemático.

CAPÍTULO VIII

FOMENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 15.- Fomento de asociaciones. La Municipalidad promoverá la constitución de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en el municipio, y fomentará en la medida de sus posibilidades su funcionamiento, instando a la participación de la comunidad en ellas.

Artículo 16.- Participación de asociaciones. La Municipalidad podrá dar a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios debidamente registradas, participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directa o indirectamente a consumidores o usuarios.

TÍTULO III

AUTORIDADES Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LAS Y LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPÍTULO I

AUTORIDADES DE APLICACIÓN

Artículo 17.- Autoridades de aplicación. De conformidad con lo establecido en el artículo 81 inc. “b” de la Ley 13.133, designase como autoridades de aplicación del presente código, como así también de las normas que se dicten en consecuencia, a la Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios dependiente de la Secretaría Legal y Técnica, o el organismo que en el futuro asuma sus competencias, a cargo de la etapa procedimental conciliatoria establecida en el Capítulo IV de la Ley N° 13.133, artículos 36 a 50; y a la Secretaría Contravencional, o el organismo que en el futuro asuma sus competencias, a cargo de la etapa procedimental resolutive o sancionatoria, establecida en los artículos 51 a 78 de la Ley N° 13.133. Las autoridades de aplicación tendrán las competencias y funciones que se establecen en el presente código, así como las razonablemente implícitas para el mejor cumplimiento de sus funciones.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS Y TRÁMITE DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PROTECCIÓN DE LAS Y LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 18.- Principios de aplicación al procedimiento administrativo. Serán de aplicación al procedimiento administrativo regulado en el presente código, los siguientes principios:

- a) Principio de protección activa o activismo administrativo. Las autoridades administrativas tendrán en cuenta el deber constitucional de proveer protección a las y los consumidores y usuarios, verificando activamente la existencia de infracciones en las relaciones de consumo, impulsando oficiosamente todas las actuaciones y teniendo en consideración, conjuntamente con el interés público, el interés individual de la persona o grupo afectado o potencialmente afectado;
- b) Principio de imparcialidad atenuada de la Administración. Los procedimientos administrativos en los que intervengan las y los consumidores, o los que impulse la autoridad para proveerles

protección, deben sustanciarse teniendo en cuenta la desigualdad entre las partes, brindando a las y los consumidores asesoramiento continuo, acceso a las actuaciones en cualquier estado u oficina en que se encuentren e información sobre el estado de las mismas y acompañándoles en sus reclamos, especialmente durante las instancias conciliatorias. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable al consumidor;

c) Principio de uniformidad de la responsabilidad administrativa. La naturaleza pública o privada de la persona del proveedor, así como las normas de derecho público que eventualmente se apliquen al caso, no habilitan en ningún caso la aplicación de estándares diferenciados para la valoración de su comportamiento y las responsabilidades y deberes legales que poseen frente a las y los consumidores;

d) Principio de informalismo a favor de las y los consumidores. Todos los procedimientos y trámites que se realicen ante las autoridades de aplicación, deben tener como premisa la facilitación del acceso a las vías de reclamación y a soluciones rápidas, efectivas y gratuitas, sin requisitos ni trámites que no se encuentren expresamente previstos en las normas de aplicación;

e) Principio de prevención y erradicación de conductas repetitivas. Las autoridades de aplicación deben entender a los conflictos de consumo en su faz colectiva, independientemente de que se trate de reclamos individuales, propiciando en todo momento la prevención de afectaciones similares y la erradicación de las conductas que las generan;

f) Principio de colaboración. Las autoridades de aplicación deben optimizar el ejercicio de sus misiones y funciones, mediante el desarrollo de mecanismos de cooperación con otras autoridades o áreas de los Estados Nacional, Provincial o Municipal;

g) Principio de compromiso de los proveedores en la averiguación de la verdad material. En todo procedimiento ante las autoridades de aplicación, los proveedores deben aportar toda la información y pruebas que conozcan, que deban conocer o que posean en su poder, interpretándose las constancias de las actuaciones siempre en la forma más favorable a los derechos e intereses de las y los consumidores;

h) Principio de especialidad del procedimiento administrativo para la prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo. Los procedimientos y las decisiones que se adoptan en el marco del procedimiento administrativo para la prevención y solución de conflictos en las

relaciones de consumo, se deben analizar, interpretar y juzgar de conformidad con las reglas, principios y derechos propios de la materia, sin acudir a remisiones o a la aplicación de criterios o principios ajenos o que, de cualquier manera, contradigan los que surgen del sistema del Derecho del Consumidor.

Artículo 19.- Participación de la o el denunciante en el expediente. La o el consumidor o usuario denunciante, en todo momento, podrá tomar vista de las actuaciones, pudiendo efectuar peticiones, presentar, indicar o solicitar pruebas, indicar hechos nuevos o desconocidos al momento de la presentación de la denuncia y colaborar con el avance del trámite hasta el momento del cierre de la etapa probatoria del sumario. Deberán notificársele, además de la fijación de audiencias de conciliación, la homologación de los acuerdos conciliatorios y la resolución definitiva, el dictado del acto de imputación, el pase o remisión del expediente al área u organismo a cargo de la etapa sumarial o resolutive, la apertura a prueba si la hubiere o la declaración de la cuestión como de puro derecho, los actos administrativos que resuelvan incidencias y planteos formulados por el proveedor denunciado, así como cualquier decisión que implique un cambio en la radicación del expediente.

Artículo 20.- Utilización de medios digitales. Las autoridades de aplicación y los agentes de inspección podrán utilizar medios digitales, electrónicos o audiovisuales para la tramitación de los expedientes, realización de audiencias, verificación de infracciones, comprobación o constatación de hechos, incorporación de prueba, diligenciamiento de notificaciones, comunicaciones y oficios, y todo otro trámite o diligencia que sea necesario.

Artículo 21.- Tasas, aranceles y gastos. Las y los consumidores y usuarios y sus representantes, estarán exentos del pago de tasas, aranceles, sellados o cualquier tipo de gasto de actuación. Los proveedores deberán abonar las tasas de actuación, aranceles, sellados, o cualquier tipo de gastos emanados del expediente.

Artículo 22.- Normas supletorias. La Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia de Buenos Aires, la Ordenanza General 267 -y sus modificatorias- serán las normas de aplicación supletoria al procedimiento administrativo de protección de las y los consumidores y usuarios en todo lo no previsto en el presente código y la Ley N° 13.133, en la medida que no contradigan los principios enunciados en el artículo 18.

CAPÍTULO III

COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE LAS Y LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 23.- Competencia y funciones. La Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios tendrá a su cargo, además de lo establecido en el artículo 17, las siguientes competencias y funciones:

- a) Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios;
- b) Brindar información, orientación y educación a las y los consumidores y usuarios;
- c) Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores;
- d) Efectuar controles sobre bienes y servicios;
- e) Recibir denuncias individuales o colectivas de las y los consumidores y usuarios o de quienes los representen.
- f) Fijar y celebrar conciliaciones entre las y los denunciantes y los proveedores denunciados.
- g) Elevar los acuerdos conciliatorios a la Secretaría Contravencional para que se expida sobre su homologación y/o archivo.
- h) Solicitar y/o producir la prueba que se estime pertinente en el caso, a los efectos de facilitar un acuerdo conciliatorio y/o arribar a la verdad material.
- i) En los casos en que no exista conciliación, dictar el acto de imputación, notificarlo y recibidos los traslados o vencido el plazo para hacerlo, elevar las actuaciones a la Secretaría Contravencional.
- j) Aconsejar la creación de normativa para la protección de las y los consumidores en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local o regional;
- k) Diseñar, desarrollar e implementar las políticas públicas municipales orientadas a la protección de las personas en las relaciones de consumo;

*“1982 – 2022. A cuarenta años de la gesta de las Islas Malvinas Argentinas –
Honor y Gloria a nuestros combatientes”
“2022 – Año del Bicentenario de la creación del Banco de la provincia de Buenos Aires”*

- l) Impulsar y participar activamente en campañas de información, difusión y educación para el consumo;
- ll) Representar a la Municipalidad ante el Consejo Provincial del Consumidor y del Usuario (COPRODEC) o el organismo que lo reemplace;
- m) Designar un cuerpo de inspectores a los efectos de verificar presuntas infracciones o ejercer otras funciones relacionadas con la defensa y protección de los consumidores y usuarios y/o valerse de agentes inspectores dependientes de otras áreas de la Municipalidad;
- n) Disponer lo necesario para la capacitación y perfeccionamiento de su personal, del personal encargado de inspecciones y de las y los agentes de la Municipalidad que lo requieran;
- ñ) Constatar a través de Inspectores el cumplimiento de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley 13.133 y sus normas complementarias, y prevenir eventuales infracciones a las mismas;
- o) Instar la actuación de oficio para la comprobación o constatación de presuntas infracciones a la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley N° 13.133 y sus normas complementarias;
- p) Promover acuerdos solidarios de precios de diversos alimentos, y otros bienes o servicios de primera necesidad, con la participación de los canales de distribución mayorista y minorista, productores, asociaciones de consumidores, organizaciones gremiales, sociales y comunitarias;
- q) Desarrollar acciones para educar a las personas sobre sus derechos y garantías en las relaciones de consumo, ya sea dentro de los programas formales de educación o bien mediante la difusión informal, articulando los contenidos y programas con la autoridad de aplicación provincial de defensa del consumidor, y demás autoridades provinciales competentes;
- r) Colaborar con los gobiernos municipales y/o Provincial y/o Nacional en la difusión de las campañas de educación y orientación al consumidor y en la implementación de políticas públicas interjurisdiccionales;
- s) Llevar el registro de poderes y autorizaciones y el registro de domicilios electrónicos;

t) Ejercer todas aquellas funciones que resulten necesarias y que tiendan al mejor cumplimiento de los cometidos asignados en el presente código.

Artículo 24.- Asesoramiento, orientación y acompañamiento. En todo momento, la Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios asesorará activamente a las y los consumidores o usuarios, informándoles sobre sus derechos, el trámite de los expedientes y sus instancias, las posibilidades de la autoridad de aplicación y cualquier otra información que les permita defenderse eficazmente. Durante la denuncia, la autoridad de aplicación orientará al consumidor en los derechos violados, presuntos responsables, así como toda información que pueda ayudar a obtener la mejor solución del reclamo resguardando el orden público de aplicación y el interés particular de la o el denunciante. Durante las audiencias, la autoridad de aplicación tiene una carga agravada de asesoramiento y acompañamiento, recomendando fórmulas de solución, asesorando a la o el consumidor o usuario sobre la conveniencia de aceptar o no una propuesta conciliatoria o requiriendo, de oficio, al proveedor la información necesaria para obtener una solución favorable al consumidor.

Artículo 25.- Recepción y firma de denuncias. Las denuncias podrán recibirse verbalmente o por escrito, en forma personal o por medios electrónicos y/o a distancia. A estos efectos, con la denuncia se informará al consumidor la posibilidad de constituir un domicilio electrónico, y se ordenará al proveedor a constituir domicilio electrónico. La denuncia realizada por medios electrónicos, podrá ser rubricada por la o el consumidor con firma digital, o por el funcionario responsable que dará fe de su contenido y de la documental acompañada, o con firma ológrafa de la o el denunciante en el caso que se designe audiencia de conciliación presencial, según corresponda.

Artículo 26.- Desistimiento de la instancia conciliatoria. En la denuncia, o con posterioridad en cualquier instancia del trámite previo a la imputación, la o el consumidor podrá desistir de la instancia conciliatoria, aún sin expresión de causa, y solicitar el pase del expediente a imputación. El proveedor o proveedores denunciados no podrán ejercer en ningún caso esta potestad.

Artículo 27.- Daño directo. Cuando de la denuncia surja un daño resarcible por medio del daño directo, la autoridad de aplicación podrá solicitarle, de oficio, a la o el consumidor, acompañar los medios de prueba necesarios para evaluar la cuantificación del daño. Esta solicitud no suspenderá la tramitación de las actuaciones ni será requisito para el dictado del resarcimiento de daño directo si correspondiere.

Artículo 28.- Integración de la denuncia. Cuando de la denuncia surja la posible comisión de infracciones y/o la responsabilidad solidaria por parte de otros proveedores no denunciados expresamente por el consumidor, la Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios podrá, de oficio, ampliar la denuncia notificando a la o el consumidor y citando a todos los proveedores presuntamente responsables.

Artículo 29.- Notificación al proveedor. Salvo constitución de domicilios electrónicos denunciados por el proveedor ante la autoridad de aplicación, las notificaciones deberán ser realizadas por medios fehacientes, al domicilio social, real, al de la sucursal o agencia local, o al constituido al efecto por el proveedor dentro del radio del Partido.

Artículo 30.- Audiencias y rol de la autoridad de aplicación. La instancia conciliatoria podrá comprender una o varias audiencias según lo considere necesario la Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios, siendo obligación del proveedor concurrir a todas ellas bajo apercibimiento de lo establecido en el artículo 48 de la Ley N° 13.133. Durante el transcurso de las audiencias, la Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios deberá asesorar a la o el consumidor en los términos del artículo 24.

Cuando las circunstancias del caso requieran la adopción de las medidas preventivas previstas en el artículo 71 de la Ley N° 13.133, el expediente será remitido inmediatamente al área u organismo a cargo de la etapa sumarial o resolutive. La Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios podrá incorporar dictamen no vinculante aconsejando la adopción de alguna o algunas medidas en particular. En caso de haberse abierto la instancia conciliatoria, quedará suspendida hasta tanto se resuelva sobre el dictado de la medida.

Artículo 31.- Audiencias por medios electrónicos. Cuando no fuera posible la realización de la audiencia de conciliación de forma presencial, o a solicitud del consumidor, podrán utilizarse medios electrónicos de comunicación. Las actas de estas audiencias serán rubricadas con la firma digital u ológrafa del personal de la Dirección de Protección de las y los Consumidores y Usuarios a cargo de la audiencia. Dicha acta de audiencia hará plena fe de lo acontecido, no requiriéndose para su validez la firma ológrafa o digital de las partes.

Artículo 32.- Incomparecencia del proveedor. Cuando el proveedor no comparezca a la audiencia de conciliación se dejará constancia en el acta respectiva y se iniciará, de oficio o a solicitud de

parte, expediente con la correspondiente imputación en los términos del artículo 48 de la Ley N° 13.133, el que tramitará por separado o como alcance del expediente de la denuncia principal de la o el consumidor.

Artículo 33.- Registro de poderes y autorizaciones. La Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios podrá establecer y mantener actualizado un registro de poderes y autorizaciones a los fines de facilitar la tramitación de los expedientes. Dicho registro será de consulta pública, debiendo el representante del proveedor en cada presentación identificar el folio del registro correspondiente al poder o autorización invocada. El registro de poderes y autorizaciones podrá conservarse y consultarse en formato digital y deberá remitirse copia a la Secretaría Contravencional de cada incorporación o actualización al mismo.

Artículo 34.- Incomparecencia de la persona denunciante. Archivo e impulso de las actuaciones. En caso de incomparecencia de la o el denunciante a la audiencia de conciliación, la Dirección de Protección de las y los Consumidores y Usuarios fijará nueva audiencia notificándola al domicilio constituido o al real si no lo hubiere constituido. Ante una nueva inasistencia, podrá impulsar de oficio las actuaciones. En este supuesto, las actuaciones sólo podrán archiversse cuando fuera indispensable la participación de la o el denunciante para continuar con el trámite; cuando de manera manifiesta la denuncia resultare infundada o bien cuando se hayan iniciado actuaciones colectivas que comprendan al caso. El acto que disponga el archivo deberá estar debidamente fundado y motivado en las constancias del expediente.

Artículo 35.- Constitución de domicilio, presentación de descargo y pruebas. El proveedor imputado, con la presentación de su descargo deberá constituir domicilio o ratificar el constituido durante la instancia conciliatoria, adjuntar toda la documental que obre en su poder y ofrecer la restante prueba que haga a su derecho. No se admitirán presentaciones o peticiones posteriores a tal fin.

Si el proveedor no constituyera domicilio conforme a lo dispuesto en el presente artículo, o si el que se constituyera no existiera o desapareciera el local o edificio elegido o la numeración del mismo, se intimará al interesado en su domicilio real para que constituya nuevo domicilio dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, bajo apercibimiento de tenerlo por notificado en los estrados de la autoridad de aplicación, y continuar el trámite sin su intervención.

La o el denunciante podrá ofrecer la prueba que haga a su derecho y que no haya ofrecido con anterioridad hasta el momento de la apertura de la etapa probatoria. No obstante, si con posterioridad y antes de la clausura de la etapa probatoria toman conocimiento de documentación, pruebas o hechos nuevos conducentes, podrá solicitar a la Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios que evalúe la pertinencia de su incorporación y sustanciación.

Artículo 36.- Conciliación colectiva. De conformidad con el artículo 49 de la Ley N° 13.133, podrán celebrarse acuerdos conciliatorios colectivos cuando las actuaciones hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de las o los consumidores o usuarios. El acuerdo conciliatorio debidamente homologado obligará respecto de todas las personas afectadas por el mismo hecho, quienes tendrán la facultad de valerse del mismo y exigir su cumplimiento.

A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a costa del denunciado y la Dirección de Protección de las y los Consumidores y Usuarios le dará amplia difusión a través de todos los medios de que disponga, pudiendo a la vez solicitar la colaboración a tal fin de otras áreas u organismos de la administración municipal, así como de medios de comunicación masiva públicos o privados. Los acuerdos colectivos homologados comprendidos en el presente artículo en ningún caso impedirán las eventuales acciones individuales de las y los consumidores basadas en su afectación individual.

CAPÍTULO IV

COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ANTE LA SECRETARÍA CONTRAVENCIONAL

Artículo 37.- Competencia y funciones. La Secretaría Contravencional tendrá a su cargo, además de lo establecido en el artículo 17, las siguientes competencias y funciones:

- a) Homologar, cuando así corresponda, los acuerdos conciliatorios celebrados ante la Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios;
- b) Producir la prueba ofrecida por el presunto infractor, siempre que existieren hechos controvertidos, que no resulte manifiestamente inconducente, dilatorias del proceso o que ya obren en el expediente por haber sido producidas en la etapa conciliatoria. Asimismo, podrá ordenar de oficio todas las medidas probatorias y para mejor proveer que sean necesarias;

- c) Solicitar a la Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios el inicio de actuaciones individuales o colectivas de oficio para la comprobación o constatación de presuntas infracciones;
- d) De oficio o a petición de la Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios, ejercer las funciones y atribuciones establecidas por el artículo 71 de la Ley N° 13.133, pudiendo a tal efecto disponer medidas técnicas; admitir pruebas; dictar medidas de cese, de hacer o para mejor proveer; 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 denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos;
- e) Resolver en cada caso sobre la procedencia de la aplicación de sanciones conforme lo establecido en el Artículo 73, 77 y concordantes de la Ley N° 13.133;
- f) Dictar todas las resoluciones y adoptar todas las medidas que sean necesarias a los efectos del mejor cumplimiento de sus funciones;
- g) 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 en el marco de la Ley N° 13.133;
- h) Requerir la colaboración, asesoramiento o intervención de cualquier área, repartición o Secretaría de la Municipalidad;
- i) Realizar las audiencias que considerase necesarias en la forma establecida en el artículo 31 del presente código.
- j) Disponer lo necesario a los efectos de la capacitación y perfeccionamiento del personal y cuerpo de inspectores de las áreas municipales que ejerzan funciones relacionadas con la defensa y protección de los consumidores y usuarios;
- k) Solicitar la opinión técnica no vinculante de organismos públicos o privados especializados, de Universidades u Organismos Científicos de Investigación, o de cualquier otra entidad que pueda colaborar al mejor desarrollo de sus funciones, y de considerarlo necesario, propiciar la celebración de convenios con la finalidad de incrementar o mejorar los recursos humanos y técnicos;

l) Llevar el Registro de Infractores local a las normas indicadas en el artículo 1° de la presente Ordenanza.

Artículo 38.- Homologación de acuerdos. Para homologar un acuerdo individual o colectivo, la Secretaría Contravencional deberá vigilar si los derechos e intereses de la persona denunciante han sido debidamente satisfechos y si se respetó el orden público de protección que impera en la materia. En caso de considerar que ello no ha ocurrido en el caso, devolverá el expediente con las observaciones que correspondan para la continuación de la etapa conciliatoria. La homologación de un acuerdo en un caso individual, no impide la iniciación de oficio de actuaciones colectivas por la misma práctica o hecho en el caso de presuntas afectaciones de incidencia colectiva.

Artículo 39.- Apertura a prueba. Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos, que no resulten manifiestamente inconducentes, dilatorias del proceso o que ya obren en el expediente por haber sido producidas en la etapa conciliatoria. En ningún caso será admisible la prueba confesional de la o el denunciante.

En caso de no ser necesaria la producción de prueba, la Secretaría Contravencional podrá declarar la cuestión como de puro derecho, notificándose a la o el denunciante y al proveedor imputado por el plazo de cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho plazo, las actuaciones quedarán en condiciones de ser resueltas.

La Secretaría Contravencional proveerá la prueba ofrecida y podrá disponer de oficio y con carácter de medidas para mejor proveer, todas las medidas probatorias que considere conducentes.

Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, sólo se admitirá el recurso de revocatoria.

Artículo 40.- Cierre del periodo de prueba. Producida la prueba o agotado el período de prueba, se procederá al cierre de la etapa probatoria. Una vez cerrada la etapa probatoria, no podrá homologarse ningún tipo de acuerdo entre las partes, quedando las actuaciones en condiciones de ser resueltas en definitiva.

Artículo 41.- Resolución definitiva. La resolución definitiva será dictada dentro del plazo de treinta (30) días hábiles computados desde el cierre de la etapa probatoria. La resolución podrá ser absolutoria o sancionatoria y, en caso de corresponder, deberá expedirse sobre la procedencia del resarcimiento del daño directo.

Las resoluciones sancionatorias y las medidas preventivas agotan la instancia administrativa y su impugnación judicial tramitará según lo establecido por el artículo 70 de la Ley N° 13.133.

Artículo 42.- Trámite en ausencia. La falta de presentación o de constitución del domicilio del proveedor imputado, no obsta a la continuación del procedimiento a los efectos de la determinación de la existencia de infracciones y la aplicación de las sanciones que correspondan. Si la Secretaría Contravencional considerara necesaria su intervención en cualquier momento del sumario, con la mayor amplitud, podrá disponer las medidas coercitivas que fueren conducentes a tal fin, pudiendo incluso ordenar la comparecencia de sus representantes o dependientes con el auxilio de la fuerza pública.

Artículo 43.- Daño directo. En los casos en que la o el consumidor o usuario denunciante no soliciten expresamente la reparación del daño directo en su denuncia, la Secretaría Contravencional podrá hacerle saber en cualquier momento del trámite su derecho a petitionarlo y de ofrecer la prueba conducente para cuantificarlo, o bien fijarlo de oficio al momento del dictado de la resolución definitiva cuando existan elementos suficientes de juicio para su determinación.

Artículo 44.- Medidas preventivas, de cese, para mejor proveer y auxilio de la fuerza pública. Antes o durante la tramitación del expediente, o conjuntamente con la sanción, la Secretaría Contravencional podrá dictar, de oficio, a pedido de parte o a solicitud de la Dirección General de Protección de las y los Consumidores y Usuarios, las medidas preventivas establecidas en el artículo 71 de la Ley N° 13.133, ordenando el cese de la conducta que se reputa en violación a la Ley N° 24.240 y/o Ley N° 13.133 y/o este código y/o sus reglamentaciones.

Las medidas preventivas pueden consistir en obligaciones de dar, de hacer o no hacer, según corresponda. La resolución que disponga medidas preventivas será considerada definitiva a los efectos de su impugnación judicial según lo establecido en el artículo 70 de la Ley N° 13.133.

Asimismo, en cualquier momento del procedimiento 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 para asegurar el cumplimiento de las medidas preventivas o

de cese, así como al disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley, y cuando se disponga, de oficio o a requerimiento de parte, audiencias a las que deban concurrir las o los denunciantes, damnificados, presuntos infractores o imputados, testigos y peritos, entre otros.

Artículo 45.- Ejecución de la resolución sancionatoria y su publicación. Consentida o ejecutoriada la resolución administrativa sancionatoria, se procederá al cumplimiento de las sanciones impuestas.

Se intimará al infractor a acreditar la realización de la publicación ordenada en el artículo 76 de la Ley N° 13.133 en la forma indicada en la resolución sancionatoria por la Secretaría Contravencional, o bien, a formalizar mediante la boleta de depósito correspondiente el pago de los gastos que la misma demande.

La publicación deberá contener la parte pertinente de la resolución que dispuso la sanción y realizarse por los medios, forma, tamaño y duración indicados por la Secretaría Contravencional.

Artículo 46.- Cobro por la vía de apremio. La falta de pago de la multa hará exigible su cobro mediante la vía establecida en el artículo 64 de la Ley N° 13.133, siendo título suficiente el testimonio de la resolución condenatoria firme suscripta por el titular de la Secretaría Contravencional, o el funcionario que resultara competente por sustitución o avocación.

La falta de realización en tiempo oportuno de la publicación de la resolución sancionatoria según lo establecido en los artículos 61 y 76 de la Ley N° 13.133 y en la forma indicada por la Secretaría Contravencional, o su realización defectuosa o incompleta, facultará a la autoridad de aplicación a intimar al proveedor sancionado a que realice una nueva publicación en la forma ordenada dentro del plazo de diez (10) días hábiles, o bien a realizarla directamente a costa del infractor y recuperar los gastos correspondientes mediante la vía de apremio. A este fin, será título suficiente la certificación de los gastos y aranceles de la publicación expedida por el funcionario o la funcionaria competente.

*“1982 – 2022. A cuarenta años de la gesta de las Islas Malvinas Argentinas –
Honor y Gloria a nuestros combatientes”
“2022 – Año del Bicentenario de la creación del Banco de la provincia de Buenos Aires”*

Artículo 47.- Pago voluntario. La Secretaría Contravencional queda facultada para establecer una reducción en la pena de multa que se hubiera determinado de hasta el cincuenta por ciento (50%) por el pago voluntario del infractor. El acogimiento a dicho beneficio, implicará consentir la resolución administrativa que aplicó la sanción y el desistimiento de cualquier pretensión impugnatoria o recursiva que se hubiere iniciado o que se pudiera iniciar en el futuro contra aquella.