

LEY N.º 7714

LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY:

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

TITULO I

OBJETO

ARTICULO 1º.- La presente Ley establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario según los términos del Artículo 69 de la Constitución de la Provincia de San Juan, y tiene por objeto, establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos y judiciales, para la efectiva implementación en ámbito provincial:

a) De los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Provincia de San Juan, y



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

b) De las normas y protección, consagradas en la Ley Provincial N.º 7087 de Defensa del Consumidor y disposiciones complementarias, sin perjuicios a las competencias concurrentes de la Autoridad de Aplicación.-

Para los Servicios Públicos esenciales de Jurisdicción Provincial, destinados a satisfacer una necesidad básica y directa de los habitantes de la Provincia con Marcos Regulatorios propios, éstos tendrán preeminencia sobre la presente ley, con excepción de lo dispuesto en los Artículo 2, 3, 12, 13, 14, 15, 19, Inciso a), c), e), f), g), h), i) y j), 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 37, 38, 39, 53, 54, 55, 56, 57 y 59. Para el resto de los servicios en la estructura tarifaria de costos asociados a la infraestructura y el financiamiento."

## TITULO II POLITICAS DE PROTECCIÓN

ARTICULO 2º.- El Gobierno Provincial deberá formular políticas 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 3º.- La acción gubernamental de protección de los consumidores y usuarios tendrán, dentro del marco constitucional de competencia, entre otros los siguientes objetivos:

a) Políticas de regulación del mercado, en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento del standard mínimos de calidad.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar


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.-



TITULO III  
POLITICAS DE REGULACION

CAPITULO I  
ACCESO AL CONSUMO

JUSTICIA  
colectiva

ARTICULO 4º.- Las políticas de 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.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

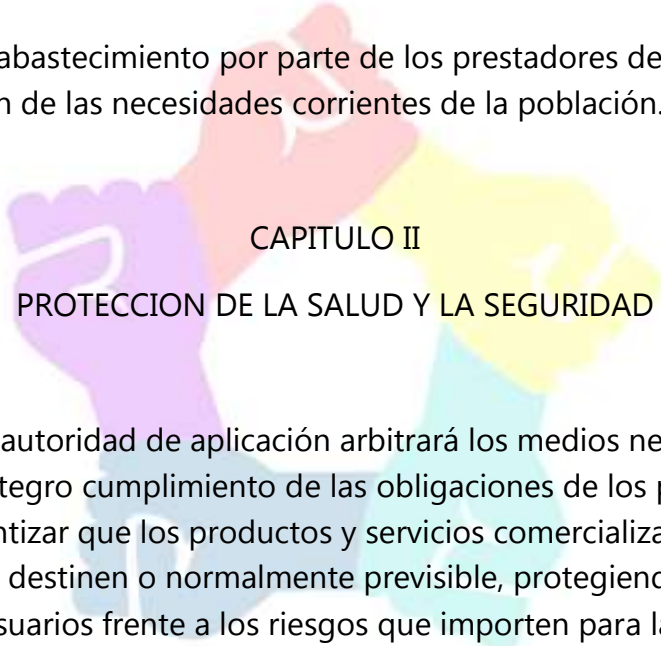
info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

b) La protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar la posibilidad de los consumidores a elegir en el mercado.

c) La competencia leal y efectiva, a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir variedad de productos 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

### PROTECCION DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD

ARTICULO 5º.- 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 así mismo 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 6º.- Comprobado por cualquier medio idóneo, que un producto o servicio adolece de un defecto grave o constituye un peligro considerable para los consumidores, la Autoridad de Aplicación debe adoptar medidas para que los



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

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

### CAPITULO III

#### CONTROLES DE CALIDAD Y EQUIDAD

ARTICULO 7º.- La Autoridad de Aplicación efectuará los controles pertinentes, dentro del ámbito de competencia provincial, a fin de promover a 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 por adhesión y similares no contengan cláusulas abusivas en los términos de la Ley Provincial N° 7087 (adhesión a la Ley Nacional N° 24240) 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



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

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 competencias 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.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- g) Regular el tratamiento de la basura con orientación ecológica.
- h) Información y etiquetado ambientalista.
- i) Ensayos comparativos sobre el impacto ecológico de productos.
- j) Impedir las publicidades antiambientales.-



## CAPITULO V

### CONTROL DE SERVICIOS PUBLICOS

ARTICULO 10º.- 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.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

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) Establecer procedimientos especiales y expeditivos, para reclamos por excesos en la facturación y cortes indebidos de suministro.

i) Controlar las cláusulas contractuales y condiciones de utilización del servicio público que pretendan establecer las empresas prestadoras.

j) Intervenir en la normalización y revisión de los instrumentos de medición, a efectos que pueda verificarse su funcionamiento.

k) Intervenir cuando se presuma el perjuicio de los consumidores o usuarios.-

ARTICULO 11.- El Gobierno dará participación, en las direcciones o directorios de todos los entes reguladores de servicios públicos de jurisdicción provincial, a especialistas en defensa del consumidor y representantes de asociaciones de consumidores y usuarios.

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.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



## TITULO IV

### EDUCACION A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 12.- El gobierno formulará programas generales de educación al consumidor, que serán incorporados dentro de los planes oficiales de educación primaria y media, 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 para que sepan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones.
- d) Facilitar al consumidor la comprensión de la información y orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios.
- e) Formar a los consumidores 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.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

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) Organismos previstos para realizar reclamos y su procedimiento.-

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 que se encuentran en situación desventajosa, tanto en las zonas rurales como urbanas, particularmente a los consumidores y usuarios de bajos ingresos y a los menos instruidos.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## TITULO V

### INFORMACION 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 está destinada a alcanzar a todos los sectores de la población, en su caso 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 los consumidores. Asimismo, estimulando el consumo sustentable y desalentando el consumo de tabaco, los excesos en el consumo de bebidas alcohólicas y la automedicación.-

ARTICULO 17.- La Autoridad de Aplicación instará también a las asociaciones de consumidores, a los empresarios y a los medios de comunicación, a divulgar programas de información al consumidor. A tales efectos, organizará la capacitación de funcionarios y representantes de asociaciones de consumidores, empresarios y medios de prensa.

Fomentará asimismo las investigaciones y publicaciones técnicas y científicas sobre la defensa del consumidor y la divulgación de la doctrina jurídica y jurisprudencia en 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, un cartel perfectamente visible en lugar destacado, que contenga:



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

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.
- Participación en los organismos de control de servicios públicos.
- Procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

b) La indicación del domicilio y teléfono de las autoridades provinciales y municipal, competentes para recibir cualquier consulta o reclamo relacionado con los productos o servicios que se comercializan.-

## TITULO VI

### ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

#### CAPITULO I

#### FUNCIONES

ARTÍCULO 19.- Son funciones de las asociaciones de consumidores y usuarios:



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

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) La participación en los organismos de control sobre defensa de los consumidores y usuarios y en la toma de decisiones en la materia.

c) Formular y participar en programas de educación e información, capacitación y orientación, a los consumidores y usuarios.

d) 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.

e) Recibir reclamos de consumidores o usuarios y celebrar audiencias conciliatorias extrajudiciales con los proveedores de productos o servicios, para facilitar la prevención y solución de conflictos.

f) Brindar a los consumidores y usuarios un servicio de asesoramiento, consultas y asistencia técnica y jurídica.

g) Realizar y divulgar investigaciones y estudios de mercado, sobre seguridad, calidad, sustentabilidad, precios y otras características de los productos y servicios.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

h) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado.

i) Difundir estadísticas de las reclamaciones recibidas contra proveedor de productos y servicios, indicando si fueron o no satisfechos los intereses de los consumidores y usuarios.

j) Promover los principios del consumo sustentable y armónico con el respeto al medio ambiente.-



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 ella.-

ARTÍCULO 21.- La Autoridad de aplicación dará a las asociaciones de consumidores y usuarios registradas de conformidad con la presente Ley, participación en:

a) Los directorios de todos los entes reguladores de servicios públicos de jurisdicción provincial, en los términos del Artículo 11º.

b) El procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general, relativas a materias que afecten directa o indirectamente a los consumidores o usuarios.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

CAPITULO III  
REGISTRO DE ASOCIACIONES  
DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 22.- Sin perjuicio de lo establecido y en concordancia por lo establecido en el Artículo 4º de la Ley 7087, créase el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios, a cargo de la Autoridad de Aplicación de esta Ley.

Para ser registradas, las asociaciones deberán estar legalmente constituidas, contar con domicilio en la Provincia y acreditar además las siguientes condiciones especiales:

- a) No participar en actividades políticas partidarias, ni profesionales, comerciales o productivas.
- b) No recibir ayuda, subvenciones o recursos de empresas o agrupaciones de empresas.
- c) No realizar publicaciones a través de sus actividades o publicaciones.-

JUSTICIA  
colectiva

TITULO VII

ACCESO A LA JUSTICIA

CAPITULO I

TUTELA JUDICIAL



defendiendo consumidores y trabajadores

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

ARTICULO 23.- LEGITIMACION: Cuando los intereses de los usuarios o consumidores resulten afectados, amenazados o lesionados, las acciones establecidas en su defensa podrán ser ejercidas concurrentemente por los afectados, las asociaciones de usuarios y consumidores constituidas como personas jurídicas y que incluyan entre sus fines institucionales la defensa de los intereses y derechos protegidos en este Código, la autoridad de aplicación nacional o local y el Defensor del Pueblo.

En caso de interés social relevante, el Ministerio Público, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En caso de desistimiento infundado o abandono de la acción por la persona física, o asociación legitimada el juez notificará a la autoridad de aplicación local, al Defensor del Pueblo y, en lo posible, a otros legitimados para el caso a fin de que asuman, voluntariamente, la titularidad de la acción.-

ARTICULO 24.- AMICUS CURIAE: En los procesos en los que se debatan cuestiones de trascendencia colectiva o interés general, cualquier persona pública o privada, podrá presentar un informe como amicus curiae relativo a datos, información, observaciones, dictámenes jurídicos, contexto social y cualquier otra consideración que pudiera contribuir a una justa y adecuada resolución del caso, con el consentimiento del Juez o Tribunal y previa consulta a las partes. Su actuación deberá limitarse a expresar una opinión fundada en defensa de un interés público o de una cuestión relevante.

El Juez o Tribunal también podrá invitar a la presentación de informes como amicus curiae. Las partes podrán formular alegaciones escritas respecto del contenido de los informes de los amicus curiae con carácter previo a su valoración por parte del Juez o Tribunal.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



ARTICULO 25.- DILIGENCIA PRELIMINAR: Quien pretenda iniciar un proceso para la defensa de los intereses colectivos de consumidores y usuarios, podrá prepararlo con el objeto de precisar a los integrantes del grupo afectado cuando, no estando determinados, sean fácilmente determinables. A tal efecto, el Juez adoptará las medidas oportunas para la averiguación de los integrantes del grupo, de acuerdo a las circunstancias del caso y conforme a los datos suministrados por el solicitante, incluyendo el requerimiento al futuro demandado para que colabore con dicha determinación.-

ARTICULO 26.- PROCEDIMIENTO: Para la defensa de los derechos e intereses protegidos por este Código se seguirá el trámite del proceso de conocimiento más abreviado establecido en el Código Procesal Civil, Comercial y Minas de la Provincia de San Juan, salvo que el Juez determine en su primera providencia la aplicación de otro proceso de conocimiento como más apto para propiciar su adecuada y efectiva tutela. Esta resolución no será apelable.-

ARTICULO 27.- REPRESENTACIÓN: El mandato para ejercer derechos o intereses individuales protegidos por esta ley podrá ser otorgado por escritura pública o acta judicial extendida ante el Secretario del Juzgado.-

ARTICULO 28.- GRATUIDAD: Las acciones promovidas en virtud de esta Ley gozarán del beneficio de litigar sin gastos. En caso de consumidores o usuarios que actúen en interés propio, el Ministerio Fiscal o el demandado podrán acreditar por incidente separado y sin suspensión del trámite principal, que los actores disponen de recursos económicos suficientes para soportar los gastos del juicio.-

ARTICULO 29.- PUBLICIDAD: Promovida la acción en procesos en los que se debatan cuestiones de trascendencia colectiva o interés general se dará publicidad de ella por edictos en el Boletín Oficial sin cargo para el Defensor del Pueblo, o



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

cualquier otro medio que el Juez estime conveniente. Dentro del plazo de cinco días desde la última publicación podrán postularse interponiendo la demanda respectiva las agrupaciones privadas de defensa que invoquen mejor derecho para obrar como legitimado activo; pueden, asimismo, los sujetos singularmente damnificados acumular su pretensión a la acción colectiva, unificando personería en el representante de la agrupación legitimada. La publicidad de la demanda deberá contener una relación circunstanciada de los elementos de la misma en cuanto a personas, tiempo y lugar.-

ARTICULO 30.- TUTELA JURISDICCIONAL ANTICIPADA: El juez podrá, a requerimiento de la parte interesada, anticipar, total o parcialmente, los efectos de la tutela pretendida en el pedido inicial, siempre que, con base en prueba consistente, se convenza de la verosimilitud de la alegación y:

1º - Exista fundado temor de la ineficacia del proveimiento final o;

2º - Esté comprobado el abuso del derecho de defensa o el manifiesto propósito dilatorio del demandado.

No se concederá la anticipación de la tutela si hubiere peligro de irreversibilidad del proveimiento anticipado, a menos que, en un juicio de ponderación de los valores en juego, la denegación de la medida signifique sacrificio irrazonable de un bien jurídico relevante.

En la decisión que anticipa la tutela, el juez indicará, de modo claro y preciso, las razones de su convencimiento.

La tutela anticipada podrá ser revocada o modificada en cualquier tiempo, en decisión fundada.

La resolución que la otorga o la deniega, podrá ser impugnada por vía del recurso de apelación. En el primer caso, se concederá con efecto no suspensivo.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Si no hubiere controversia en cuanto a la parte anticipada en la decisión liminar, después de la oportunidad de contradictorio ésta se tornará definitiva y hará cosa juzgada, y proseguirá el proceso, si fuere el caso, para el juzgamiento de los demás puntos o cuestiones comprendidas en la demanda.-

ARTICULO 31.- PRUEBAS: Son admisibles en juicio todos los medios de prueba, incluida la prueba estadística o por muestreo.

La carga de la prueba incumbe a la parte que posea conocimientos científicos, técnicos o informaciones específicas sobre los hechos, o mayor facilidad para su demostración. Sin embargo, si por razones de orden económico o técnico, dicha carga no pudiere ser cumplida, el juez impartirá las órdenes necesarias para suplir la deficiencia y obtener los elementos probatorios indispensables para proferir un fallo de mérito, pudiendo requerir pericias a entidades públicas cuyo objeto estuviere ligado a la materia en debate, condenándose al perdidoso al reembolso de los emolumentos devengados.

El juez podrá ordenar de oficio la producción de pruebas, con el debido respeto de las garantías del contradictorio.-

## CAPITULO II

### EFFECTOS DE LA SENTENCIA

ARTICULO 32.- SENTENCIA: Cuando las acciones judiciales, para la prevención o solución de conflictos hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, las sentencias tendrán los siguientes efectos:

a) Si admiten la demanda, beneficiaran a todos los consumidores y usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes podrán,



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

por vía incidental en el mismo proceso, acreditar su legitimación, 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 sentencia deberá ser publicada a través del medio de comunicación que el Juez considere más conducente.

El cumplimiento de la sentencia, cuando se trate de condena a prestaciones de hacer o no hacer, debe efectuarse in natura, salvo imposibilidad, en cuyo caso el juez determinará las medidas que aseguren un resultado práctico equivalente. A tal fin, podrá imponer cualquier medida conminatoria tendiente al cumplimiento de sus mandatos.

En caso de procedencia del pedido de sentencia de condena en la acción colectiva de responsabilidad civil, la condena podrá ser genérica, fijando la responsabilidad del demandado por los daños causados y el deber de indemnizar.

Siempre que fuera posible, el juez calculará el valor de la indemnización individual debida a cada afectado. Cuando el valor de los daños individuales sufridos por los afectados fuera uniforme, prevalentemente uniforme o pudiera ser reducido a una fórmula matemática, la sentencia colectiva indicará el valor o la fórmula de cálculo de la indemnización individual.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ARTICULO 33.- Cuando la sentencia acogiere la pretensión, la apelación será concedida sin efecto suspensivo.-

### CAPITULO III

#### COMPETENCIA DE LOS JUZGADOS DE PAZ

ARTICULO 34.- Sin perjuicio de la competencia de los Juzgados de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y Minería, todas las acciones fundadas en las normas de defensa del consumidor podrán ser interpuestas ante los Juzgados de Paz Letrado que correspondan en los términos del Artículo 5° del Código Procesal Civil y Comercial, salvo los procesos en los que se reclamen daños a la persona. Regirá ante la Justicia de Paz, el procedimiento sumarísimo establecido en los Artículos 25° y 26° de la presente Ley.-

### TITULO VIII

#### PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ÁMBITO ADMINISTRATIVO

### CAPITULO I

#### AUTORIDADES DE APLICACIÓN

ARTICULO 35.- Será Autoridad de Aplicación de la presente Ley, la Dirección de Defensa al Consumidor, dependiente de la Secretaría de la Producción, Industria y Comercio, del Ministerio de Producción y Desarrollo Económico. La misma proveerá integralmente la protección de los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en el Artículo 42 y 43, de la Constitución Nacional, en el Artículo 69° de la Constitución Provincial, Ley Provincial N° 7087 y en las demás normas generales y



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

especiales aplicables a las relaciones de consumo, ejecutando las políticas previstas en ésta Ley.-

## CAPITULO II

### SISTEMA DE EXAMEN Y CERTIFICACION DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

ARTICULO 36.- La Autoridad de Aplicación propenderá, a través de convenios con laboratorios públicos, o privados habilitados al efecto, de Universidades y organismos científicos de investigación, a la disponibilidad de servicios técnicos, para examinar y certificar la 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 37.- La Autoridad de Aplicación brindará a los consumidores y usuarios, un servicio de asistencia técnica y jurídica, consulta, consejo y asesoramiento, sobre los derechos que les asisten, sobre cuestiones relativas a los contratos de consumo, en relación a los productos y servicios que se comercializan en el mercado, a los proveedores de los mismos y las vías para efectuar denuncias y reclamos.-

ARTICULO 38.- Sin perjuicio de las demás funciones previstas en la presente Ley, el Gobierno Provincial, a través de la Autoridad de Aplicación, prestará un servicio especial, integral y gratuito de consultas y asesoramiento técnico y jurídico y programas especiales de asistencia, a los consumidores y usuarios carecientes, o



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

que en las relaciones de consumo se encuentren en situación de desventaja, necesidad, subordinación o indefensión.-

ARTICULO 39.- El Gobierno Provincial, por la Autoridad de Aplicación, 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 concurso para el desenvolvimiento de las funciones de asistencia y asesoramiento.-

#### CAPITULO IV

#### PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ARTICULO 40.- En caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley Provincial N° 7087 (por la que se adhiere a la Ley Nacional de Defensa del Consumidor) y de la presente Ley, sus normas reglamentarias, administrativas y demás normas que en consecuencia se dicten; se iniciarán las actuaciones administrativas establecidas en este Título, de oficio o por denuncia de quién invocare un interés directo o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Será de aplicación supletoria La Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia de San Juan.-

ARTICULO 41.- La denuncia se instrumentará por escrito y se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida. En el mismo acto se agregará la documentación acompañada y se fijará una audiencia de conciliación, señalándose una fecha dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, el denunciante se notificará personalmente y se librá en forma



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

inmediata notificación al denunciado con adjunción de copia de la denuncia y de la documentación aportada por el reclamante. Celebrada la conciliación y para el caso de que la misma fracasara el presunto infractor, tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para que haga su descargo y presente las pruebas que hacen a su derecho. De estos descargos tomará conocimiento el denunciante manifestando su conformidad o disconformidad.-

ARTICULO 42.- Con la comparencia de las partes se celebrará audiencia de conciliación, dejándose constancia en acta. En caso de acuerdo, el mismo se instrumentará en el acta y será rubricado por todos los intervinientes y homologado por la Autoridad de Aplicación.

Cuando las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios obligarán respecto a todos los consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho que motivó el efecto, el acuerdo deberá ser aplicado a través del medio de comunicación que la Autoridad de Aplicación considere más conducente.

El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta Ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado. También se considera violación a esta Ley, la incomparencia injustificada a la audiencia de conciliación.-

ARTICULO 43.- Sin perjuicio de la instancia conciliatoria y una vez concluida la misma, se procederá, en caso de presunta infracción, a dictar acto de imputación o formulación de cargos y citar al denunciado para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



Si se hubiera celebrado un acuerdo conciliatorio y a juicio de la Autoridad de Aplicación no exista presunta infracción o la misma sea de mínima gravedad, se archivarán las actuaciones.-

ARTICULO 44.- En su primera presentación, el denunciado deberá constituir domicilio y acreditar personería.

Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la comisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presente.-

ARTICULO 45.- Las constancias de las actas que en su caso hubieran sido letradas, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así acreditados, salvo en los casos que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes.

Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solo se concederá el recurso de reconsideración.

La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho caso por causa imputable al infractor.-

ARTICULO 46.- La Autoridad de Aplicación gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

En los casos en que se hubieran labrado actas, así como en cualquier momento durante la tramitación del sumario, la Autoridad de Aplicación podrá solicitar las medidas judiciales necesarias para obtener el cese preventivo de la conducta que se reputa en violación a las normas aplicables.-

ARTICULO 47.- Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la jurisdicción provincial con competencia en la materia, de conformidad con las normas del derecho procesal vigentes.-

ARTICULO 48.- Si del sumario administrativo surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.-

## CAPITULO V SANCIONES

ARTICULO 49.- 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 quinientos (500) pesos a quinientos mil (500.000) pesos.
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- 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 registro de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.
- f) La pérdida de concesiones, permiso, habilitación, licencia, privilegio, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.-

ARTICULO 50.- Sin perjuicio de la orden de cesación de los anuncios o los mensajes, se impondrá la sanción administrativa de contra publicidad, al denunciado que, a través de la formación o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas, infracción a las normas nacionales vigentes.

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

ARTICULO 51.- 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 o periódicamente. Las estadísticas y su publicación comprenderán así mismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.-

ARTICULO 52.- En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 48º se tendrá en cuenta:



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

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

- a) La circunstancia de haber el 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 en el mercado del infractor.
- 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 quién, habiendo sido sancionado por una infracción a esta Ley incurra en otras de similar naturaleza dentro del término de tres (3) años.-

## TITULO IX DE LOS MUNICIPIOS

ARTICULO 53.- El Poder Ejecutivo, convoca a los municipios de toda la Provincia a adherir a la presente ley.-

ARTICULO 54.- Los Municipios que adhieran a la presente, ejercerán las funciones emergentes de esta Ley, de conformidad con los límites en materia de competencias y atribuciones.

Deberán promover y aplicar las políticas de protección, educación, información, fomento y asistencia a los consumidores y usuarios establecida en la



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

presente Ley y las que en el futuro promueva el Gobierno Provincial. La autoridad provincial de aplicación mantendrá su competencia para ejecutar y controlar la aplicación de esta ley.-

ARTICULO 55.- Los Municipios, a los efectos de facilitar la tarea de la autoridad de aplicación, podrán crear dentro de la estructura municipal, tantas oficinas de información al consumidor como lo consideren necesario teniendo en cuenta sus características demográficas y geográficas. Las que tendrán las siguientes funciones:

- 1.- Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.
- 2.- Brindar información, orientación y educación al consumidor.
- 3.- Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores.
- 4.- Efectuar controles sobre productos y servicios, en la medida que sean compatibles con el régimen de competencia municipal, y en su caso, elevar las actuaciones al organismo provincial pertinente para la sustanciación del procedimiento correspondiente.
- 5.- Propiciar y aconsejar la creación de normativa provincial protectora de los consumidores en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local o regional.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

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

## TITULO X

### DEFENSOR DEL PUEBLO

#### PROMOTORIAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 56.- Autorízase al Defensor del Pueblo, a asignar a funcionarios de la Defensoría del Pueblo, la función especial de defensa de los consumidores y usuarios, pudiendo a tal efecto crear promotorías de los consumidores y usuarios.-

ARTÍCULO 57.- Los funcionarios y promotorías 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 y acciones pertinentes.
- c) Representar los intereses de los consumidores y usuarios, para la prevención o solución de conflictos, frente a los proveedores de productos y servicios, tanto extrajudicialmente como judicialmente en los términos de los Artículos 25, 26 y



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

concordantes de la presente Ley, 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.-

ARTICULO 58.- Deróguense todas las leyes, decretos, resoluciones y disposiciones que se opongan al presente Código de Implementación.-



### DISPOSICION TRANSITORIA

ARTICULO 59.- Hasta tanto se encuentre en funcionamiento el fuero contencioso administrativo en la Provincia de San Juan o, luego de ello, en la circunscripción Judicial en que no existieren juzgados o tribunales de ese fuero, la revisión judicial de las sanciones aplicadas estará a cargo del Juez de Primera Instancia en lo Civil y Comercial que corresponda.-

ARTICULO 60.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.-

Sala de Sesiones de la Cámara de Diputados, a los veintisiete días del mes de julio del año dos mil seis.-



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar