

INDICE

TITULO I

DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

CAPITULO I

DISPOSICIONES Y FUNCIONES GENERALES

Art. 1º: CREACIÓN.

Art. 2º: DEROGACIÓN DEL DECRETO N° 077.

Art. 3º: FUNCION DE COORDINACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA CIUDAD DE SANTA FE.

Art. 4º: COMISIONES VECINALES DE CONSUMIDORES.

Art. 5º: VINCULACION CON OTROS ORGANISMOS.

Art. 6º: CONVENIOS Y PROGRAMAS INTERNACIONALES.

Art. 7º: PARTICIPACIÓN EN EL DISEÑO DE POLÍTICAS MUNICIPALES DE CONSUMO.

CAPITULO II

DE LAS FUNCIONES

Art. 8º: FUNCION INFORMATIVA.

Art. 9º: FUNCION DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN.

Art. 10º: FUNCION EDUCATIVA.

Art. 11º: FOMENTO DE LAS ASOCIACIONES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

CAPITULO III

CONTROL ADMINISTRATIVO

Art. 12º: CONTROL ADMINISTRATIVO PREVENTIVO.

CAPITULO IV

FUNCION DE CONCILIACIÓN

Art. 13º: FUNCION CONCILIADORA.

Art. 14º: ARBITRAJE DE CONSUMO.

CAPITULO V

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Art. 15°: *ESTRUCTURA FUNCIONAL.*

Art. 16°: *RECURSOS HUMANOS DE LA OFICINA.*

TITULO II

DISPOSICIONES FINALES

Art. 17°: *VIGENCIA Y FUNCIONAMIENTO.*

NORMAS COMPLEMENTARIAS

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR N° 24.240.

ORDENANZA N° 10144

(sancionada el 28 de noviembre de 1998)

SISTEMA MUNICIPAL DE DEFENSA DEL USUARIO y CONSUMIDOR

TITULO I

DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO y CONSUMIDOR

CAPITULO I

DISPOSICIONES Y FUNCIONES GENERALES

Art. 1º:CREACIÓN.

Créase en el marco de la Secretaría de Servicios Públicos de la Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe, la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO Y CONSUMIDOR, que pasará a formar parte de la Estructura Orgánica de la Administración Municipal, establecida por el Decreto N° 378 del 30/08/84 y sus modificaciones vigentes (Ordenanza N° 9.995/95) .

Art. 2º:DEROGACION DEL DECRETO N° 077.

Derógase el Decreto (H.C.M.) N° 077 de 1989, por el cual se crea "*La Comisión Autárquica Municipal de protección al consumidor*"(conforme artículo 1º).

Art. 3º:FUNCIÓN DE COORDINACIÓN y DIRECCION DE LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN LA CIUDAD DE SANTA FE.

La Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor de la Ciudad de Santa Fe, poseerá en el área de la Ciudad, la función de dirección, coordinación e instrumentación de las actividades de información y, en general, protección del consumidor y usuario de bienes y servicios.

Art. 4º:COMISIONES VECINALES DE CONSUMIDORES.

4.1. En el carácter referido en el artículo 2º de la presente, la Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor será el Organismo de aplicación de la Ordenanza N° 9.206/90, brindando la información, asesoramiento técnico, asistencia y promoción para las actividades detalladas en el artículo 1º de dicha Ordenanza, y toda otra que fuera útil a los fines de las Comisiones.

4.2. Queda derogado en consecuencia, el artículo 3º de la referida Ordenanza, que se sustituye por el siguiente:

"La Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor de la Ciudad de Santa Fe, es el organismo encargado de dirigir y coordinar la aplicación en el área Municipal, la protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios.

En tal carácter, brinda información, asesoramiento técnico, asistencia y promoción a los fines de la realización de las actividades detalladas en el artículo 1° de esta Ordenanza, y toda otra que fuera útil para el cumplimiento de los objetivos de las Comisiones y la protección de los consumidores y usuarios ".

Art. 5°: VINCULACIÓN CON OTROS ORGANISMOS.

5.1. La Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor promoverá la coordinación de actividades y competencias con los organismos o poderes públicos provinciales o nacionales competentes en materia de protección del consumidor, en particular: I.N.T.I. (Instituto Nacional de Tecnología Industrial), Dirección General de Comercio, Dirección General de Bromatología y Química y el Departamento de Lealtad Comercial, Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Industria y Comercio (M.A.G.I.C.), organismo de aplicación de la ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (B.O. 15/X/993) conforme al Decreto Provincial N° 0850 (B.O. 03/V/1994), Entes Reguladores de Servicios Públicos, como así también con Asociaciones de Defensa del Consumidor creadas conforme con la ley N° 24.240 y su Decreto Reglamentario N° 1.798/94 (B.O. 18/X/1994) .

5.2. A tales efectos, podrá proponer firmar convenios con los organismos y sujetos de derecho mencionados, y otros que eventualmente tengan prevista dentro de su objeto una actividad que pueda vincularse con la protección del consumidor, verbigracia, las Universidades Públicas o Privadas Y las Asociaciones de Protección del Medio Ambiente y Organizaciones Empresariales y de Trabajadores.

Art. 6°: CONVENIOS Y PROGRAMAS INTERNACIONALES.

6.1. En el marco de la normativa vigente a nivel nacional y provincial, y a los fines de cumplir con sus objetivos, la Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor a través del Departamento Ejecutivo Municipal (D.E.M.), podrá celebrar convenios de cooperación, apoyo o desarrollo y pasar a formar parte de Programas confeccionados por Organizaciones Internacionales Públicas o Privadas.

6.2. De encontrarse previsto en los referidos Convenios y Programas, el Departamento Ejecutivo Municipal (D. E.M.) estará facultado para recibir fondos o bienes a título gratuito; los mismos serán imputados a una cuenta específica, preestableciendo un destino para ellos, siempre que éste no fuere ya una condición impuesta por la Organización que los proporciona.

6.3. Dichos convenios o adhesiones a Programas de Organizaciones Internacionales, serán firmados y mantenidos en vigencia siempre que no importen ningún tipo de condicionamiento o injerencia en el diseño de la política municipal relativa a la protección del consumidor y usuario.

Art. 7º: PARTICIPACIÓN EN EL DISEÑO DE POLÍTICAS MUNICIPALES DE CONSUMO.

La Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor deberá ser oída e informada con antelación suficiente en toda iniciativa del Departamento Ejecutivo Municipal (D.E.M.), en la que se prevea algún tipo de medida que guarde relación con la temática del consumo, debiendo en tal caso, emitir un dictamen fundado sobre los puntos que se le consulten.

CAPITULO II

DE LAS FUNCIONES

Art. 8º: FUNCION INFORMATIVA.

8.1. La Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor, contará con un servicio público permanente de atención e información a consumidores y usuarios que versará sobre toda cuestión relativa a la contratación de bienes y servicios, por parte de los mismos.

8.2. Además cumplirá una tarea de difusión al público en general de información relevante para el consumo, a cuyo efecto podrá valerse de cualquier medio adecuado a tal fin. Incluye este aspecto de la función informativa, la tarea de advertir a la comunidad, previa comprobación fehaciente, acerca de riesgos actuales o potenciales que puedan afectar los intereses económicos o la salud de los consumidores de la Ciudad de Santa Fe.

Art. 9º: FUNCION DE ASESORAMIENTO y ORIENTACION.

La Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor, brindará también un servicio público permanente de asesoramiento y apoyo al consumidor.

Art. 10º: FUNCION EDUCATIVA.

10.1. La Oficina Municipal de Información y Protección del Consumidor tendrá a su cargo, como actividad permanente, la formulación y actualización de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, a cuyo efecto podrá disponer de los medios que estime mas adecuados.

10.2. En el cumplimiento de este mandato, la Oficina deberá observar lo dispuesto en la Ley Federal de Educación N° 24.195 (B.O. 05/V/1993) y las restantes disposiciones que como consecuencia de la misma se dicten.

10.3. Le corresponderá además, la tarea de formación de recursos humanos en este campo, sea dentro de la administración pública, organizando cursos, jornadas o conferencias para funcionarios y agentes pertenecientes a la misma, así como para empresarios, educadores o consumidores y usuarios en general.

10.4. Vinculado a estos últimos destinatarios, se deberán instrumentar los mecanismos necesarios para llegar con esta actividad educativa a la población de la ciudad de Santa Fe en general y en especial, a los denominados subconsumidores, particularmente aquellos de escasos recursos.

10.5. La función de educación para el consumo tendrá como contenidos esenciales, entre otros que establezca la reglamentación, la estructura y funcionamiento de la sociedad de consumo y sus mecanismos, la conducta del consumidor o usuario, los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, las formas más adecuadas para ejercerlos y las consecuencias negativas del consumo.

Art. 11º: FOMENTO DE LAS ASOCIACIONES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

11.1. La Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor fomentará por los medios adecuados a su disposición, la creación, funcionamiento y desarrollo de asociaciones de consumidores, manteniendo una actitud de cooperación constante hacia las mismas y promoviendo la participación de la comunidad en ellas.

11.2. Declárase de interés municipal las actividades que desarrollen las Asociaciones de defensa del consumidor. Estas asociaciones serán invitadas a establecer una red de defensa del usuario y consumidor conjuntamente con la Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor de la ciudad de Santa Fe.

CAPITULO III

CONTROL ADMINISTRATIVO

Art. 12º: CONTROL ADMINISTRATIVO PREVENTIVO.

12.1. La Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor propondrá, con intervención del Departamento Ejecutivo Municipal (D.E.M.), a la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Industria y Comercio (M.A.G.I.C.) la delegación de las facultades acordadas a esta última, de conformidad con lo que faculta el artículo 41 de la Ley N° 24.240 de defensa del consumidor, así como la coordinación de las actividades respectivas, para llevar a delante el control de alimentos, otros bienes y servicios, a efectos de fiscalizar si se cumple con la normativa vigente, todo ello a través del mecanismo previsto en el artículo **5.1.** de la presente.

Autorízase al Departamento Ejecutivo Municipal a reasumir el ejercicio de las funciones de bromatología y química de los alimentos a través de los respectivos convenios con el Poder Ejecutivo Provincial en el marco de la Ley N° 10745 y su Decreto Reglamentario 1276/95, en lo concerniente al pago de tasas y aranceles por servicios prestados por la Dirección de Bromatología y Química de la Provincia de Santa Fe, dependiente del Ministerio de Salud y Medio Ambiente, en aplicación del Código Alimentario Argentino Ley N° 18284. La Municipalidad formalizará dicho convenio marco, en donde consten los servicios delegados y que son propios de este último organismo y de la compensación económica por dicha delegación. Agregado por art 1° de la Ordenanza N° 10224 del 25/09/97.

12.2. A tales fines realizará inspecciones a aquellas personas físicas o jurídicas, públicas o privadas que, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios de los señalados en los párrafos cuarto y quinto del presente, efectuando toma de muestras, análisis y controles de cualquier otra índole que la circunstancia requiera, y en su caso, promoviendo, colaborando o facilitando su realización por otras entidades o organismos, conforme lo prevé la presente ordenanza. Todo ello, será implementado progresivamente, en la medida en que se cuente con los medios necesarios, en particular, las correlativas transferencias tributarias en el supuesto de existir un convenio con alguno de los sujetos detallados en el artículo 5°, y se trate de un contralor de competencia originaria de los mismos.

12.3. En particular, deberá comprobar en los productos: su origen, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación, publicidad, y los demás signos o requisitos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

12.4. En relación a los servicios públicos, esta Oficina estará abocada al control administrativo previo:

12.4.A. Servicios públicos, domiciliarios o no, cuya explotación haya sido otorgada por la Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe a particulares, mediante concesión, habilitación, autorización o mecanismo similar.

12.4.B. Servicios públicos domiciliarios privatizados a nivel nacional y/o provincial, en tanto y en cuanto desarrollen la prestación de sus servicios en la ciudad de Santa Fe.

En ambos casos, previo convenio con los respectivos Entes Reguladores.

12.5. Los restantes servicios prestados a consumidores, serán objeto de control por esta Oficina, en todo lo que haga a la observancia de la normativa vigente en materia de oferta, publicidad y aspectos contractuales.

CAPITULO IV

FUNCION DE CONCILIACION

Art. 13º: FUNCION CONCILIADORA.

13.1. De efectuarse la delegación prevista en el artículo 12 de la presente, la Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor, recibirá y dará curso a las denuncias y demás actos iniciadores, referidos a infracciones a la normativa vigente en materia de Derecho del Consumidor, tanto en relación a los bienes como a los servicios referidos en los párrafos tercero, cuarto y quinto del artículo 12 de la presente.

13.2. Hasta tanto se efectivisen lo previsto en este mismo artículo (párrafo 1) y en el artículo **12.1.** la Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor de la ciudad de Santa Fe abrirá un registro de reclamos de usuarios y consumidores a fin de ponerlos en conocimiento de los organismos nacionales y provinciales correspondientes, Entes Reguladores de los respectivos Servicios Públicos, Asociaciones de Defensa del consumidor constituidas de conformidad con la ley N° 24.240 y legislatura de la Provincia de Santa Fe. Cuando estén referidas a prestaciones relativas a servicios públicos privatizados o no, deberán ser comunicadas expresamente al Honorable Concejo Municipal (H.C.M.) de la ciudad de Santa Fe.

Art. 14º: ARBITRAJE DE CONSUMO.

14.1. La Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor propiciará la organización de Tribunales Arbitrales de Consumo que actuarán para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores que voluntariamente se le presenten.

14.2. Quiénes podrán ser árbitros de consumo, así como la forma de integración y actuación del tribunal y procedimiento a seguir, se regirá por lo que al respecto disponga la reglamentación a dictarse, la que deberá estar acorde con lo dispuesto en la legislación superior vigente en la materia, en especial al Título II, Capítulo XV "Arbitraje", artículo 59 de la Ley N° 24.240.

CAPITULO V

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

Art. 15º: ESTRUCTURA FUNCIONAL.

La estructura funcional de esta Oficina deberá ser organizada por la reglamentación de la presente Ordenanza, que será dictada por el Departamento " Ejecutivo Municipal (D.E.M.) en el plazo indicado en el artículo **17.3.** de la presente.

Art. 16º: RECURSOS HUMANOS DE LA OFICINA .

16.1. Los recursos humanos correspondientes al cuerpo de inspectores de consumo y al servicio público permanente de atención e información a consumidores y usuarios y él o los miembros de la dirección de la Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor provendrán de la planta permanente de personal de la Municipalidad y pasarán a integrarla mediante reasignación, dándose preferencia al personal que cuente con experiencias o títulos habilitantes que se vinculen con la tarea de este organismo. .

16.2. También podrá contar con personal especializado, para las funciones que correspondan al cuerpo de conciliadores vía convenios con los organismos y poderes detallados en el artículo **5.1.** y **5.2.** de la presente, previo diagnóstico del personal preexistente en Municipalidad.

TITULO II

DISPOSICIONES FINALES

Art. 17º: VIGENCIA y FUNCIONAMIENTO.

17.1. La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

17.2. El Departamento Ejecutivo Municipal (D.E.M.) deberá disponer lo necesario para el funcionamiento de esta Oficina, es decir todo en cuanto hace a su estructura material y recursos humanos, en un plazo de ciento veinte (120) días a partir de dicha fecha.

17.3. En igual plazo, deberá dictar la reglamentación que sea considerada pertinente para su organización y funcionamiento.

Art. 18º: Comuníquese al Departamento Ejecutivo Municipal.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Ley N° 24.240

Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales.

Sancionada: Setiembre 22 de 1993.

Promulgada Parcialmente: Octubre 13 de 1993.

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc., sancionan
con fuerza de Ley:

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TITULO I
NORMAS DE PROTECCION Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES
CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1º — Objeto. La presente ley tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios. Se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social:

- a) La adquisición o locación de cosas muebles;
- b) La prestación de servicios;
- c) La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminadas.

ARTICULO 2º — Proveedores de cosas o servicios. Quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios. Se excluyen del ámbito de esta ley los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas.

No tendrán el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento.

ARTICULO 3º — Interpretación. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas, en particular las de Defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor.

CAPITULO II

INFORMACION AL CONSUMIDOR Y PROTECCION DE SU SALUD

ARTICULO 4º — Información. Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

ARTICULO 5º — Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

ARTICULO 6° — Cosas y Servicios Riesgosos. Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4 responsables del contenido de la traducción.

CAPITULO III

CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA

ARTICULO 7° — Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

ARTICULO 8° — Efectos de la Publicidad. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente. *(Incorporado por el Art. 1° de la [Ley N° 24.787](#) B.O. 2/4/1997)*

ARTICULO 9° — Cosas Deficientes Usadas o Reconstituidas. Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse las circunstancias en forma precisa y notoria.

ARTICULO 10. — Contenido del Documento de Venta. En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

- a) La descripción y especificación de la cosa;
- b) El nombre y domicilio del vendedor;
- c) **El nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o del importador cuando correspondiere;** *(Inciso observado por el Art. 1° del [Decreto Nacional N° 2089/93](#) B.O. 15/10/1993)*
- d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley;

e) Los plazos y condiciones de entrega;

f) El precio y las condiciones de pago.

La redacción debe ser hecha en idioma nacional, ser completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Un ejemplar debe ser entregado al consumidor. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquéllas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole de la cosa objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida por esta ley.

ARTICULO 10 bis. — Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;

b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;

c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

(Incorporado por el Art. 2º de la [Ley N° 24.787](#) B.O. 2/4/1997)

CAPITULO IV

COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

ARTICULO 11. — Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado y su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por tres (3) meses a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

(Modificado por el Art. 1º de la [Ley N° 24.999](#) B.O. 30/7/1998)

(Antecedentes: primer párrafo y primera parte del segundo párrafo observados por el Art. 2º del [Decreto Nacional N° 2089/93](#) B.O. 15/10/1993)

ARTICULO 12. — Servicio Técnico. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

ARTICULO 13. — Responsabilidad solidaria. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11.

(Incorporado por el Art. 2° de la [Ley N° 24.999](#) B.O. 30/7/1998)

(Antecedentes: Observado por el Art. 3° del [Decreto Nacional N° 2089/93](#) B.O. 15/10/1993)

ARTICULO 14. — Certificado de Garantía. El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:

- a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor;
- b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
- c) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
- d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
- e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 13.

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.

(Sustituído por el Art. 3° de la [Ley N° 24.999](#) B.O. 30/7/1998)

(Antecedentes: observada la parte del penúltimo párrafo que dice: "la falta de notificación, no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecido en el artículo 13" por el Art. 4° del [Decreto Nacional N° 2089/93](#) B.O. 15/10/1993)

ARTICULO 15. — Constancia de Reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

ARTICULO 16. — Prolongación del Plazo de Garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.

ARTICULO 17. — Reparación no Satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el

uso al que está destinada, el consumidor puede:

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;
- b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;
- c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

ARTICULO 18. — Vicios Redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

- a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;
- b) El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.

CAPITULO V

DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

ARTICULO 19. — Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

ARTICULO 20. — Materiales a Utilizar en la Reparación. En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.

ARTICULO 21. — Presupuesto. En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

- a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
- b) La descripción del trabajo a realizar;
- c) Una descripción detallada de los materiales a emplear.
- d) Los precios de éstos y la mano de obra;
- e) El tiempo en que se realizará el trabajo;
- f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta;
- g) El plazo para la aceptación del presupuesto;

h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.

ARTICULO 22. — Supuestos no Incluidos en el Presupuesto. Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por la naturaleza del mismo, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor.

ARTICULO 23. — Deficiencias en la Prestación del Servicio. Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

ARTICULO 24. — Garantía. La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado;
- b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
- c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.

CAPITULO VI

USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ARTICULO 25. — Constancia Escrita. Información al Usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

Las empresas prestatarias de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas Ley 24.240. (Agregado por el Art. 3° de la [Ley N° 24.787](#) B.O. 2/4/1997)

Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas, aplicándose la presente ley supletoriamente.

ARTICULO 26. — Reciprocidad en el Trato. Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

ARTICULO 27. — Registro de Reclamos. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos, en donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley.

ARTICULO 28. — Seguridad de las Instalaciones. Información. Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

ARTICULO 29. — Instrumentos y Unidades de Medición. La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios. Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

ARTICULO 30. — Interrupción de la Prestación del Servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

ARTICULO 30 bis. — Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes".

La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria.

En caso que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.

Los entes residuales de las empresas estatales que prestaban anteriormente el servicio deberán notificar en forma fehaciente a las actuales prestatarias el detalle de las deudas que registren los usuarios, dentro de los ciento veinte (120) días contados a partir de la sanción de

la presente.

Para el supuesto que algún ente que sea titular del derecho, no comunicare al actual prestatario del servicio, el detalle de la deuda dentro del plazo fijado, quedará condonada la totalidad de la deuda que pudiera existir, con anterioridad a la privatización.

(Incorporado por el Art. 4º de la [Ley N° 24.787](#) B.O. 2/4/1997)

(Párrafos cuarto y quinto observados por el [Decreto Nacional N° 270/97](#) B.O 2/4/1997)

ARTICULO 31. — Cuando una empresa de servicio público domiciliario, con variaciones regulares estacionales, facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75 %) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos años anteriores se presume que existe error en la facturación. Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos doce (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

A los efectos de ejercer este derecho, el usuario deberá presentar hasta quince (15) días después del vencimiento de la factura en cuestión, las correspondientes a los períodos que corresponda tomar en cuenta a fin de determinar el consumo promedio.

Si el usuario no presentare la documentación respaldatoria dentro del tiempo establecido, el reclamo caerá de pleno derecho y se entenderá que desiste del mismo y se allana al monto facturado. En ese supuesto deberá abonar el total adeudado con más los intereses y punitivos por el tiempo transcurrido.

La empresa prestataria dispondrá de un plazo de treinta (30) días, a partir del reclamo del usuario, para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en tal caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada, con más los intereses y punitivos correspondientes. En caso contrario, el pago efectuado tendrá efecto cancelatorio.

En los casos que una empresa prestataria de servicios públicos facture sumas o conceptos indebidos o reclame el pago de facturas ya abonadas por el usuario, deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas con más de los intereses y punitivos que cobra por mora en el pago de facturas, e indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

La tasa de interés y punitivos por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término, no podrá exceder en más de un cincuenta por ciento (50 %) la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago.

(Sustituído por el Art. 1º de la [Ley N° 24.568](#) B.O. 31/10/1995)

(Antecedentes: párrafos primero, segundo, tercero, cuarto y quinto observados por el Art. 5º del

CAPITULO VII

DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS

ARTICULO 32. — Venta Domiciliaria. Es aquella propuesta de venta de una cosa o prestación de un servicio efectuada al consumidor en el lugar donde reside, en forma permanente o transitoria o en su lugar de trabajo. En ella el contrato debe ser celebrado por escrito y con las precisiones del artículo 10.

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.

ARTICULO 33. — Venta por Correspondencia y Otras. Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

ARTICULO 34. — Revocación de Aceptación. En los casos de los artículos 32 y 33, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de cinco (5) días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que, con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner la cosa a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

ARTICULO 35. — Prohibición. Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

CAPITULO VIII

DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CREDITO

ARTICULO 36. — Requisitos. En las operaciones de crédito para la adquisición de cosas o servicios deberá consignarse, bajo pena de nulidad: el precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o

adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones de crédito para consumo, con lo indicado en esta ley.

CAPITULO IX

DE LOS TERMINOS ABUSIVOS Y CLAUSULAS INEFICACES

ARTICULO 37. — Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

ARTICULO 38. — Contrato de Adhesión. Contratos en Formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

ARTICULO 39. — Modificación Contratos Tipo. Cuando los contratos a los que se refiere el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

CAPITULO X

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

ARTICULO 40. — Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los

daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

(Incorporado por el Art. 4º de la [Ley N° 24.999](#) B.O. 30/7/1998)

(Antecedentes: observado por el Art. 6º del [Decreto Nacional N° 2089/93](#) B.O. 15/10/1993)

TITULO II

AUTORIDAD DE APLICACION PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

CAPITULO XI

AUTORIDAD DE APLICACION

ARTICULO 41. — Aplicación Nacional y Local. La Secretaría de Industria y Comercio será la autoridad nacional de aplicación de la presente ley. Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción. Las provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

ARTICULO 42. — Funciones Concurrentes. La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación en el artículo 41 de la presente ley, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la misma, aunque las presuntas infracciones ocurran exclusivamente en el ámbito de las provincias o de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires.

ARTICULO 43. — Facultades y Atribuciones. La Secretaría de Industria y Comercio, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes;
- b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores;
- c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores;
- d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;
- e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley;
- f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

La Secretaría de Industria y Comercio podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte,

en la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires o gobiernos provinciales las facultades mencionadas en los incisos c), d) y f) de este artículo.

ARTICULO 44. — Auxilio de la Fuerza Pública. Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incisos d) y f) del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

CAPITULO XII

PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

ARTICULO 45. — Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Previa instancia conciliatoria, se procederá a labrar acta en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En la misma acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si se tratare de un acta de inspección, en que 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 hábiles presente por escrito su descargo. En su primera presentación, el presunto infractor 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 omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

La constancia del acta labrada conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en 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 sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En el acta prevista en el presente artículo, así como en cualquier momento durante la tramitación del sumario, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

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

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, la autoridad de aplicación gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho.

El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

Las provincias, dictarán las normas referidas a la actuación de las autoridades administrativas locales, estableciendo un régimen de procedimiento en forma compatible con el de sus respectivas constituciones.

ARTICULO 46. — Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios. 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.

ARTICULO 47. — Sanciones. 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 pesos (\$ 500) a quinientos mil pesos (\$ 500000), hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción;
- 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;
- e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;
- f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

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.

ARTICULO 48. — Denuncias Maliciosas. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa

causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incisos a) y b) del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

ARTICULO 49. — Aplicación y Graduación de las Sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y 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.

ARTICULO 50. — Prescripción. Las acciones y sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de tres (3) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

ARTICULO 51. — Comisión de un Delito. Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

CAPITULO XIII

DE LAS ACCIONES

ARTICULO 52. — Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo expuesto, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario, a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas, a la autoridad de aplicación nacional o local y al ministerio público. El ministerio público cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. **Las asociaciones de consumidores estarán habilitadas como litisconsorte de cualesquiera de las partes.**

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el ministerio público.

(La parte del párrafo segundo que dice: "Las asociaciones de consumidores estarán habilitadas como litisconsorte de cualesquiera de las partes" fue observada por el Art. 7º del [Decreto Nacional N° 2089/93](#) B.O. 15/10/1993)

ARTICULO 53. — Normas del Proceso. Se aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente.

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley gozarán del beneficio de justicia gratuita. (*Párrafo observado por el Art. 8º del [Decreto Nacional N° 2089/93](#) B.O. 15/10/1993*)

ARTICULO 54. — Efectos de la Sentencia. La sentencia dictada en un proceso no promovido por el consumidor o usuario, sólo tendrá autoridad de cosa juzgada para el demandado, cuando la acción promovida en los términos establecidos en el segundo párrafo del artículo 52 sea admitida y la cuestión afecte un interés general.

Cuando la sentencia acogiere la pretensión, la apelación será concedida al solo efecto devolutivo.

(*Observado por el Art. 9º del [Decreto Nacional N° 2089/93](#) B.O. 15/10/1993*)

CAPITULO XIV

DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

ARTICULO 55. — Legitimación. Las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor prevista en el segundo párrafo del artículo 58.

ARTICULO 56. — Autorización para Funcionar. Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:

- a) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor;
- b) Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores;
- c) Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;
- d) Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;
- e) Defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;
- f) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;
- g) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores. **En los estudios sobre**

controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación;;

h) Promover la educación del consumidor;

i) Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

(La parte del inciso g) que dice: En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación" fue observada por el Art. 10 del [Decreto Nacional N° 2089/93](#) B.O. 15/10/1993)

ARTICULO 57. — Requisitos para Obtener el Reconocimiento. Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los requisitos generales, las siguientes condiciones especiales:

a) No podrán participar en actividades políticas partidarias;

b) Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;

c) No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;

d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

ARTICULO 58. — Promoción de Reclamos. Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

CAPITULO XV

ARBITRAJE

ARTICULO 59. — Tribunales Arbitrales. La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá

invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias.

Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.

TITULO III

DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO XVI

EDUCACION AL CONSUMIDOR

ARTICULO 60. — Planes Educativos. Incumbe al Estado nacional, las provincias y municipalidades, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas, debiendo propender a que dentro de los planes oficiales de educación primaria y media se enseñen los preceptos y alcances de esta ley.

ARTICULO 61. — Formación del Consumidor. La formación del consumidor debe tender a:

- a) Hacerle conocer, comprender y adquirir habilidades para ayudarlo a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente;
- b) Facilitar la comprensión y utilización de información sobre temas inherentes al consumidor;
- c) Orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios;
- d) Impulsarlo para que desempeñe un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones.

ARTICULO 62. — Contribuciones Estatales. El Estado nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional a las asociaciones de consumidores para cumplimentar con los objetivos mencionados en los artículos anteriores.

En todos los casos estas asociaciones deberán acreditar el reconocimiento conforme a los artículos 56 y 57 de la presente ley. La autoridad de aplicación seleccionará a las asociaciones en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por éstas.

CAPITULO XVII

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 63. — Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley.

ARTICULO 64. — Modifícase el artículo 13 de la ley 22.802, que quedará redactado de la siguiente forma:

Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

A ese fin determinarán los organismos que cumplirán tales funciones, pudiendo los gobiernos provinciales delegar sus atribuciones en los gobiernos municipales, excepto la de juzgamiento que sólo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso i) del artículo 12.

ARTICULO 65. — La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

ARTICULO 66. — Comuníquese al Poder Ejecutivo. — ALBERTO R. PIERRI. — EDUARDO MENEM. — Juan Estrada. — Edgardo Piuzzi.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS VEINTIDOS DIAS DEL MES DE SETIEMBRE DEL AÑO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y TRES.