

[Anterior](#) [Siguiente](#)

Ley de defensa del consumidor. Régimen provincial.

*LEY 5.547
MENDOZA, 0 de 1990
Boletín Oficial, 20 de 1990
Vigente, de alcance general
Id SAIJ: LPM0005547

Sumario

Derecho comercial, protección del consumidor, asociaciones de consumidores
EL SENADO Y CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE MENDOZA, SANCIONAN CON FUERZA DE LEY:

CAPITULO I - DISPOSICIONES PRELIMINARES

ART. 1.- La presente ley tiene por objeto la defensa de los habitantes de la provincia en las operaciones de consumo y uso de bienes y servicios.

*ART. 2.- A los efectos de la presente ley se consideran consumidores todas las personas de existencia física o ideal que utilicen o contraten bienes o servicios para su consumo final, cualquiera sea su naturaleza, publica o privada, individual o colectiva; de quienes produzcan, faciliten, suministren o expendan aquellos.

ART. 3.- 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.

*ART. 4.- Quedan obligados al cumplimiento de esta ley los comerciantes, productores, importadores y los prestadores de servicios, así como las empresas privadas, estatales o con participación estatal en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes a consumidores o prestación de servicios a consumidores.

Si existiere vicio o defecto o resultare daño del producto o del servicio, a los efectos de esta ley responderá solidariamente el productor, el fabricante, el importador, el vendedor, el proveedor y quienes hayan puesto su marca en el producto o servicio.

ART. 5.- Será nula cualquier renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores y usuarios, formulada con carácter previo o como condición para la adquisición o utilización de los correspondientes bienes o servicios.

ART. 6.- Quedan exceptuados de las disposiciones de la presente ley la prestación de servicios profesionales y los que se presten en relación de dependencia y estén regidos por la legislación laboral.

ART. 7.- Las operaciones de uso y consumo deben celebrarse y ejecutarse de buena fe, la que se presume, salvo prueba en contrario, con respecto al consumidor o usuario.

CAPITULO II -DE LA SEGURIDAD Y PROTECCION DE LA SALUD DE LOS CONSUMIDORES

ART. 8.- Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deben serlo de tal forma que, utilizados en condiciones normales y previsibles, no suponga riesgo para la salud y seguridad física de los mismos.

ART. 9.- Los bienes perecederos y los durables, las sustancias y energías cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores y usuarios, deberán comercializarse con los adecuados mecanismos de seguridad.

En el caso de los productos alimenticios, cosméticos o fármacos destinados al consumo humano, que tengan vencimiento, deberán ser comercializados con la fecha de envase y de caducidad puestos en el etiquetado, así como la publicidad de los componentes de cada producto.

ART. 10 - Quienes intervengan en los distintos ciclos de la producción y comercialización de productos para la alimentación humana, deberán adoptar las medidas necesarias para su buena conservación y para evitar los peligros de contaminación de tales bienes, así como para conservar en perfecto estado de mantenimiento las instalaciones y dispositivos adecuados.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION I : DE LA VENTA DE BIENES

ART. 11 - Quienes comercialicen bienes deberán entregarlos a los consumidores en los plazos y condiciones contratados, y si no existieran normas contractuales, en forma inmediata.

ART. 12 - Las indicaciones metrológicas y las especificaciones técnicas relativas al bien deberán constar en la forma establecida por las normas vigentes como identificación de mercaderías y sobre garantías.

*ART. 13 - Si la venta del bien se efectuará por contrato escrito, este deberá contener como mínimo:

- a) la descripción y especificación del bien.
- b) el nombre y domicilio del vendedor en la provincia.
- c) el nombre y domicilio del fabricante, importador y distribuidor o representante autorizado en la provincia, si el bien proviniera de otras jurisdicciones.
- d) la mención de las características de la garantía, de conformidad a lo establecido en esta ley.
- e) los plazos y las condiciones de entrega.
- f) el precio y las condiciones de pago.

Cuando los bienes estuvieren destinados principalmente destinados al entretenimiento de la niñez, aunque no se comercialicen con contrato escrito, deberán contener las prescripciones de los incisos a), b) y c) del presente artículo y, en su caso, las bases del concurso al cual habilita su compra, individualizadas con precisión y claridad en cada uno de los elementos.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION II: DE LAS GARANTIAS

*ART. 14 - Los vendedores de los bienes que se comercialicen con garantía escrita, deberán suscribirla.

Cuando no se otorgue garantía, deberá informarse esta circunstancia al consumidor, colocando en el bien en forma destacada y en la documentación acompañada, el texto "sin garantía", en caracteres fácilmente legibles. La ausencia de esta mención implica que el bien cuenta con garantía.

ART. 15 - El certificado de garantía deberá contener como mínimo:

- a) la identificación del fabricante, concesionario o importador.
- b) la identificación del vendedor.
- c) la identificación del bien con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización.
- d) las condiciones de instalación necesarias para su funcionamiento.
- e) las condiciones de validez de la garantía, su plazo de extensión, como así mismo la descripción de las partes del bien comprendidas y las excluidas de la garantía.

f) las condiciones de reparación del bien, con especificaciones del lugar donde se hará efectiva la misma y en caso de que el bien deba trasladarse a la fabrica o talleres habilitados, a cargo de quien son los agentes de traslado, fletes, seguros, si correspondieren.

Además del certificado de garantía se entregara al comprador un manual de uso, instalación y mantenimiento del bien.

ART. 16 - El certificado de garantía al que alude el articulon anterior deberá estar escrito en idioma nacional, con letra legible, de fácil lectura, no pudiendo insertarse en su texto frases de propaganda o publicidad.

ART. 17 - Las normas técnicas aprobadas oficialmente serán de aplicación a los bienes comprendidos en la presente ley.

A falta de estas, los fabricantes e importadores, deberán registrar las normas que a su entender son de aplicación para los bienes que se colocan en el mercado.

ART. 18 - Durante el período de vigencia de la garantía su titular tendrá derecho a la reparación gratuita de los vicios o defectos originarios y si así hubiere sido pactado, al mantenimiento gratuito del bien garantizado, cuando por sus características requiera intervenciones técnicas periódicas.

*ART. 19 - Los responsables de la reparación de un bien en garantía deberán entregar constancia por escrito al titular de la misma, en la que conste la descripción de la reparación efectuada y los cambios de piezas, si los hubiere.

En caso de que para el cumplimiento de la garantía el bien deba trasladarse a la fabrica o talleres habilitados, los gastos de transporte, flete y seguro necesarios para tal fin serán a cargo del responsable de aquella.

En el supuesto que la reparación efectuada no fuese satisfactoria y el bien no tuviese las condiciones óptima para cumplir con el uso al cual esta destinado, o cuando haya tenido que ser reparado mas de tres (3) veces durante el plazo de garantía, el adquirente podrá optar entre:

a) pedir la sustitucion del bien adquirido por otro de idénticas características. En este caso, el plazo de vigencia de la garantía comenzara a regir desde la fecha de la entrega del nuevo bien.

b) devolver el bien en el estado en que se encuentre, teniendo derecho a percibir una suma de dinero equivalente a precio en plaza del producto, al momento de pagársele dicha suma.

c) obtener una disminución proporcional en el precio del bien.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION III : DE LA PRESTACION DE SERVICIOS.

*ART. 20 - Quienes presten, servicios de cualquier naturaleza a usuarios segun el criterio del art. 2o De la presente ley, están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hubieren ofrecido, publicitado o convenido con el usuario la prestacion del mismo.

Los prestadores de servicios deberán establecer con claridad los bienes y/o servicios accesorios o complementarios.

Estos se presumen onerosos -en cuyo caso serán optativos para el consumidor- salvo que el prestador del servicio demuestre su gratuidad. El descuento correspondiente a los servicios accesorios onerosos en ningún caso podrá ser inferior al quince por ciento (15%) del valor del servicio principal.

ART. 21 - Los empresarios que se sirvan de terceros para la prestacion de servicios de reparaciones, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar que se realice a domicilio, en talleres, negocios y oficinas, deberán extender un presupuesto en el que conste:

a) la descripción del trabajo a realizar.

b) los materiales a emplear.

c) los precios de estos y el precio de la mano de obra.

d) el tiempo en que se realizara el trabajo.

e) si otorgaran o no garantías y en su caso, el alcance y duración de ésta.

Cuando el presupuesto no pudiera extenderse en el acto, se hará en un plazo de cinco días hábiles a contar del pedido por el usuario.

ART. 22 - Quienes otorguen garantías sobre un contrato de prestación de servicio, deberán documentarla por escrito haciendo constar:

- a) la correcta individualización del trabajo realizado.
- b) la mención de si se garantiza el trabajo o los materiales empleados en la prestación o solo uno de ellos.
- c) el tiempo de vigencia de la garantía y la fecha de iniciación de dicho período.
- d) la correcta individualización de la persona, empresa o entidad que hará efectiva la garantía.

Esta garantía podrá ser cubierta en todo o en parte con seguros.

En tal caso los prestadores de servicios deberán dejar constancia escrita de esas circunstancias.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION IV: DE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS

*ART. 23 - Las empresas prestadoras de servicios publicos, sean estatales o privadas, cuando los ofrezcan en regimen de monopolio, no podrán establecer cláusulas contractuales y condiciones de utilización sin la intervención de la autoridad de aplicación del Ministerio de Economía, y de acuerdo a las prescripciones de la presente ley.

ART. 24 - Las empresas mencionadas en el artículo anterior deberán otorgar a los consumidores y usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para las actualizaciones por mora.

ART. 25.- Los usuarios de servicios publicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones especificas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

*ART. 26 - La autoridad de aplicación de esta ley queda facultada para intervenir en la normalización de los instrumentos de medición (medidores) de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, para que se pueda verificar su buen funcionamiento, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Cuando una empresa de servicio publico domiciliario, facture en un período un importe que exceda en un cincuenta por ciento (50%) el promedio de consumo efectivo del usuario en los doce meses inmediatos anteriores, se presume error en la facturación.

En este caso, el usuario debe pagar únicamente el valor de dicho consumo promedio. A los efectos de ejercer este derecho, el usuario deberá presentar, antes del vencimiento de la factura en cuestión, las facturas del año anterior a la misma.

La empresa prestadora dispondrá de un plazo de treinta (30) días hábiles a partir del reclamo del usuario, para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

En caso contrario, el pago efectuado tiene efectos cancelatorios.

*ART. 26 BIS -Cuando la prestación del servicio publico domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la prestataria. Efectuado el reclamo por el consumidor, la prestataria dispone de un plazo máximo de treinta (30) días corridos para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable.

En caso contrario, la prestataria 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 se haya deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días hábiles

posteriores al vencimiento de la factura.

Para el caso que la alteración o interrupción del servicio afecte a un número considerable de habitantes, las empresas de telecomunicaciones deberán establecer transitoriamente un servicio telefónico público, o de tipo celular para los usuarios damnificados.

parte_32,[Modificaciones]

*ART. 26 TER.- Las empresas prestadoras de servicios públicos que expenden sus servicios con el control de instrumentos de medición domiciliaria, están obligadas a dejar constancia escrita de la lectura del medidor. la constancia de referencia deberá ser confeccionada y entregada en el mismo momento de efectuar la lectura y contener apellido y nombre del titular y del usuario, domicilio, fecha anterior de la lectura con su registro, fecha en que se efectúa la lectura con la constancia de la misma y firma y aclaracion del responsable de la constancia.

parte_33,[Modificaciones]

*ART. 26 QUATER - Las empresas prestadoras de servicios de energía y telecomunicaciones, deberán establecer sistemas de seguridad idóneos que eviten la sustracción de los tendidos de cables y el correspondiente corte transitorio de servicios. De determinarse, en el plazo que estipula el art. 26 bis de la presente ley, que la prestataria no dispuso las medidas exigidas en el párrafo anterior, deberá reintegrar tres (3) veces el importe total del servicio no prestado.

parte_34,[Modificaciones]

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION V: DE LAS VENTAS DIRECTAS Y OTRAS MODALIDADES DE VENTA

ART. 27 - Entiéndese por oferta domiciliaria aquellas propuestas que se hace al consumidor en el lugar donde habita en forma permanente o transitoria o en su lugar de trabajo.

ART. 28 - Se considera igualmente oferta domiciliaria la que se efectúe por correspondencias o teléfono, ya sea por medio de publicidad o directamente.

ART. 29 - Lo dispuesto en esta seccion regirá también para los casos de prestaciones de servicios cuando se ofrezcan en las circunstancias previstas en los articulos anteriores.

ART. 30 - La oferta de bienes y servicios en forma domiciliaria deberá constar en factura o comprobante escrito que contendrá:

- a) el nombre y la dirección del proveedor y del empleado vendedor o del revendedor independiente en su caso.
- b) el nombre y domicilio del consumidor o usuario.
- c) la designación precisa de la naturaleza y característica de los bienes o servicios objeto del contrato.
- d) el precio y las condiciones de garantía, según correspondan.
- e) las condiciones de cumplimiento del contrato.

el consumidor o usuario conservara un ejemplar de comprobante.

ART. 31 - Los comerciantes, fabricantes o importadores y los prestadores de servicios que promuevan ofertas domiciliarias deberán dar credenciales a sus representantes por medio de un documento de identificación que los acredite como tales.

*ART. 32 - Quienes promuevan ventas de bienes a domicilio, que se comercialicen únicamente por ese medio, a los efectos de esta ley, serán solidariamente responsables con los comerciantes, fabricantes o importadores, por los vicios o defectos de aquellos.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION VI: DE LA PRESTACION DE SERVICIOS MEDICOS PREPAGOS

ART. 33 - Las entidades cuyo objeto sea la prestación de servicios médicos prepagos privados, o similares, en los que los usuarios afiliados o adherentes al sistema de cobertura de riesgo de salud abonen cuotas periódicas convenidas con

anticipación, deberán proporcionar a los mismos un ejemplar del contrato de admisión firmado por las partes.

ART. 34 - El contrato mencionado en el artículo anterior deberá contener además de los datos personales de las partes.

- a) descripción del sistema.
- b) períodos de carencia (si los hubiere) y descripción de los servicios a prestar en dicho período.
- c) condiciones de salud en que se aceptan a los adherentes.
- d) causa de rescisión del contrato.
- e) montos de las cuotas y sistema de actualización de las mismas.
- f) sistema de reintegros.
- g) cobertura de seguro.

En el momento de la firma del contrato se deberá entregar al usuario adherente una cartilla en la que se detallen todos los puntos establecidos en el mismo, de acuerdo a los lineamientos que se determinen en la reglamentación de la presente ley.

ART. 35 - Las entidades descriptas en el art. 33 Deberán contratar un seguro que les permita cubrir cualquier daño emergente de la negligencia, diagnóstico equivocado, atención deficiente, falta de idoneidad profesional o cualquier otro perjuicio ocasionado a la salud física o psíquica del usuario.

CAPITULO III -DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS SECCION VII: DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO

ART. 36 - La oferta, promoción y publicidad de bienes o servicios se ajustaran a su naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad. Las características objetivas del bien o del servicio y las condiciones de garantía ofrecidas, serán exigibles por los consumidores o usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

ART. 37 - Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que con carácter general se apliquen a la oferta, promoción o venta de bienes o servicios, incluidas las empresas estatales deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen o se pongan a disposición del consumidor o usuario.
- b) entrega de factura, recibo, comprobante o documento que acredite la operación o presupuesto, en su caso.
- c) buena fe y justo equilibrio en las contraprestaciones.

son especialmente prohibidas:

- a) las limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor o usuario y las relativas a la utilización o finalidad esencial del producto o servicio.
- b) la imposición de renunciaciones a los derechos del consumidor o usuario reconocidas por esta ley.

*ART. 38 - La autoridad de aplicación vigilara que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas contrarias a las previstas en el artículo anterior.

ART. 39 - La aprobación administrativa de los formularios y otros documentos a utilizar en las contrataciones reguladas en esta ley, decidida en otras jurisdicciones, que no sean la de la provincia de mendoza, no obligara a la autoridad local a considerar aprobada la mencionada documentación.

CAPITULO IV: DE LA INFORMACION Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR

*ART. 40 - Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán permitir en forma cierta y eficaz, veraz y suficiente, el conocimiento sobre sus características esenciales de conformidad a las normas relativas a

identificación de mercaderías, publicidad engañosa y exhibición de precios o de cualquier otra norma que en el futuro se dicte en la materia.

*Los objetos de entretenimiento destinados principalmente a la niñez, tales como figuritas y otros, deberán contar para su comercialización, con la autorización del Ministerio de Cultura y Educación.

ART. 41.- En el caso de ventas de viviendas prefabricadas, económicas o similares, se facilitara al comprador una documentación suscripta por el vendedor en la que se defina en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas las instalaciones y de los materiales empleados en su construcción, en especial aquellos a los que el usuario no tenga acceso directo.

No podrá efectuarse la promoción sin previa aprobación del municipio respectivo, de los planos y demás documentación de la vivienda.

ART. 42 - en los contratos de compraventa de bienes muebles que contengan partes móviles que puedan ser consideradas accesorias y comercializadas como tales, deberán detallarse cada una de las partes especificando claramente su precio y condiciones de venta.

ART. 43 - Quienes comercializan bienes cuya entrega se realiza por ejemplares en entregas periódicas, antes de iniciar la venta deberán poner a disposición de los consumidores la programación general de la obra.

ART. 44 - El ofrecimiento publico de servicios educativos, culturales, de formación profesional y similares, se hará previa aprobación del ministerio de educacion de los planes de estudio, infraestructura escolar y formación docente de quienes dirijan y ejerzan el profesorado en las academias correspondientes, salvo cuando se trate de entidades oficiales o adheridas a la enseñanza oficial.

*Art. 44 bis -Será obligatorio para los comerciantes, productores y/ o prestadores especificados en el Art. 4°, publicar en sus instalaciones en forma bien visible, destacada y perfectamente legible el Decálogo del Consumidor que a continuación se detalla. Los hiper y supermercados deberán imprimirlo en sus páginas de ofertas y/o difundirlo junto a sus catálogos publicitarios por lo menos una vez por semestre. Se invita a los municipios a adherir y a enviar junto al boleto de tasas y servicios o patentes de comercio un impreso conteniendo el Decálogo del Consumidor por lo menos una vez al año.

DECALOGO DEL CONSUMIDOR:

En cualquier tipo de compra usted debe...

1. Reclamar el documento correspondiente (factura) en el cual conste:

El precio, las condiciones de pago, garantía -si la hubiese-.

Cuando se reciba un ticket bastará, entonces, que se indique el rubro al que pertenece la cosa de manera tal que sea fácilmente reconocible por el consumidor.

Si el proveedor no cumple con la oferta promocionada Ud. Tiene el Derecho de...

2. Hacer respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales habían sido ofrecidos, publicados o convenidos, siempre que sea posible.

3. Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente.

4. Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado y el resarcimiento por daños y perjuicios. Cuando Usted adquiere un producto o contrata un servicio, Posee el Derecho de...

5. Requerir que los productos o servicios se hallen en condiciones óptimas para el uso, sin representar peligro alguno para su salud.

6. Recibir un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio, con información clara y veraz sobre las características esenciales de los mismos.

7. Ser asistido o asesorado acerca de las características de una cosa, los alcances de un servicio, las ventajas

comparativas de un producto o servicio con respecto de otro de aparente similitud. Al comprar un producto durable (por ejemplo, un electrodoméstico), Usted cuenta con una garantía legal por el lapso de tres meses. Además, tiene la posibilidad de...

8. Solicitar una cobertura adecuada a través de un servicio técnico eficaz.

9. Demandar que se utilicen piezas nuevas en caso de una reparación del objeto en garantía. Y si no fuese posible, entonces se le debe informar a Usted acerca de la utilización de partes (repuestos) de segunda mano.

Además Usted debe ser informado acerca del...

10. Precio del producto por unidad de medida, referencia al precio por kilogramo, por litro, por unidad y magnitudes.

parte_57,[Modificaciones]

*Art. 44 ter -Será obligatorio por parte de los responsables determinados por el Art. 4º, consignar en todo ofrecimiento dirigido al consumidor con carácter de propaganda publicitaria escrita de cualquier naturaleza y modalidad, en espacio destacado, visible y perfectamente legible, la siguiente leyenda:

-La Ley Provincial N° 5547 tiene por objeto la defensa de los habitantes de Mendoza en las operaciones de consumo y uso de bienes y servicios.

Consulta permanentemente al Tel. 0800- 2226678-.

parte_58,[Modificaciones]

*Art. 44 quater -Todo comercio que promueva la venta de artículos comestibles fraccionados, previamente empaquetados y pesados, deberá contar en sus instalaciones con balanzas de precisión, estratégicamente distribuidas, para que el consumidor pueda verificar el peso del artículo que adquiere, antes de retirarse del establecimiento comercial.

parte_59,[Modificaciones]

CAPITULO V: DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

ART. 45 - Las asociaciones de consumidores se organizaran de acuerdo a la legislación vigente.

ART. 46 - Deberán observar las siguientes reglas:

a) tener como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, ya sea con carácter general como con relación a determinados productos o servicios, debiendo figurar necesariamente entre sus objetivos la educación y formación de sus asociados;

b) no percibir ayuda o subvenciones de las empresas o agrupaciones de empresas que suministran bienes, productos o servicios a los consumidores o usuarios.

ART. 47.- Sin perjuicio de la integración de comisiones previstas por la presente ley, las asociaciones de consumidores podrán ser oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general, relativas a materias que afecten directamente o indirectamente a los consumidores o usuarios.

CAPITULO VI: DEL DEPARTAMENTO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

*ART. 48.- La dirección de defensa del consumidor y de la competencia, dependiente del ministerio de economía u organismos que la reemplace, será la autoridad de aplicación de la presente ley.

Dicha dirección podrá dictar las resoluciones necesarias para el cumplimiento de las prescripciones de esta ley y su reglamentación.

*ART. 49 - Crease en el ámbito de la dirección de defensa del consumidor y de la competencia, la secretaria técnica, cuyas funciones serán las que determine la reglamentación de la presente ley.

*ART. 50.- El departamento de defensa del consumidor tendrá las siguientes finalidades:

a) promover una adecuada educación del consumidor y usuario que tenga como objetivos mínimos:

- 1) lograr una mayor libertad y racionalidad del consumo de bienes y de la utilización de servicios.
 - 2) facilitar la comprensión y utilización de la información que se brinde.
 - 3) difundir el conocimiento de los derechos y deberes del consumidor y del usuario y la forma más adecuada de ejercerlos.
 - 4) fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios.
- b) fomentar una adecuada diversificación del consumo como medio de racionalizar y normalizar el abastecimiento.
 - c) orientar a los sectores productivos a la adopción de métodos que faciliten una adecuada comercialización de sus productos destinados a los consumidores.
 - d) organizar la instalación de oficinas públicas de información al consumidor o usuario que tengan como mínimo las siguientes funciones:
 - *1) la difusión de los resultados de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad realizados bajo la supervisión de la autoridad de aplicación.
 - 2) la recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios y su remisión a las entidades u organismos que correspondan.
 - e) realizar estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad y difundir sus resultados.

Pedir la colaboración de otros organismos para la obtención de estos objetivos.

- f) Aconsejar a los consumidores la mejor forma de sustituir el consumo de productos cuyos precios estén en alza por otros de precios más accesibles.
- g) Proponer a las autoridades las medidas tendientes a neutralizar los efectos del desabastecimiento temporario de productos, basándose en estudios de los distintos mercados.
- h) Estimular la creación de asociaciones de consumidores y mantener un registro provincial actualizado de las asociaciones de consumidores existentes.
- i) Recabar información a las entidades públicas y privadas con el objeto de dar cumplimiento a sus finalidades.
- j) Solicitar la colaboración de los entes que actúen en funciones de policía de comercio para la mejor atención de los problemas de los consumidores y usuarios.
- k) Solicitar la colaboración de institutos públicos y privados no comerciales y departamentos especializados de las universidades, para la realización de los estudios enunciados en el inciso e) del presente artículo o de los que el departamento crea necesario realizar.
- l) Propender a la unificación de criterios de las políticas gubernamentales que beneficien a los consumidores y usuarios.
- m) Proponer a las autoridades el otorgamiento de becas y la contratación de personal técnico o científico cuando fuere necesario.

*ART. 51 - La autoridad de aplicación tendrá competencia para conocer y decidir, en sede administrativa, de oficios o por denuncias de consumidores o usuarios sobre las infracciones que se cometan en contra de esta ley o de las demás normas protectoras del consumidor o usuario.

*ART. 52 - La autoridad de aplicación en cumplimiento de las resoluciones consentidas o ejecutoriadas del departamento de defensa del consumidor, podrán recurrir al empleo de la fuerza pública.

CAPITULO VII - PROCEDIMIENTO

*ART. 53 - Recibida una denuncia de parte interesada de acuerdo con las circunstancias del caso la autoridad estará facultado para promover el proceso conciliatorio que se prevé en los artículos siguientes.

ART. 54 - El procedimiento, en tal caso será verbal, actuado y publico.

La incomparencia injustificada a las audiencias que se fijen será considerada infracción a las disposiciones de la presente ley.

ART. 55 - En el supuesto de que las partes, antes de la audiencia no hayan arribado a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante luego de oírlos y verificar las pruebas que hayan acercado al proceso, formulara una propuesta de acuerdo, que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días. Transcurrido dicho termino, sin que haya habido pronunciamiento de las partes, se tendrá a la propuesta conciliatoria como rechazada y se dará por fracasada la conciliación promovida.

*ART. 56 - El objetivo fundamental del procedimiento administrativo ante el departamento de defensa del consumidor, es la conciliación voluntaria de los intereses de las partes y de acuerdo con las previsiones establecidas en los artículos precedentes, y en forma eficaz, rapida y sin gasto para el consumidor o usuario. En ningun caso el denunciante estara obligado a pagar tasa alguna con motivo de la presentación de denuncias.

CAPITULO VIII: INFRACCIONES Y SANCIONES

*ART. 57 - Las infracciones a la presente ley serán reprimidas con las siguientes penas:

- a) Clausura temporal o definitiva, dispuesta por la autoridad de aplicación, en los casos y conforme a las disposiciones legales vigentes.
- b) Las multas que fije, anualmente, la Ley Impositiva provincial.
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infraccion.
- d) Suspensión del servicio afectado por un plazo de treinta (30) días.
- e) caducidad de la concesión del servicio o revocación de la autorización para la utilización de bienes o del espacio aéreo del estado provincial o municipal.
- f) inhabilitación de hasta cinco (5) años para el ejercicio de la actividad.
- g) suspensión de hasta cinco (5) años en el registro de proveedores del estado.
- h) publicacion de la resolución sancionatoria a costa del infractor.
- i) apercibimiento.

parte_76,[Modificaciones]

*ART. 58 - Considerase infracción reprimida con las penas establecidas en el articulo anterior, toda violación a la presente ley y su reglamentación, y especialmente:

- a) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos efectivos o daños para la salud de los consumidores o usuarios, por dolo o culpa del infractor.
- b) La alteración, fraude o adulteración en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier elemento, alteración de su composición o calidad;

Incumplimiento de las condiciones que corresponden a su naturaleza y en general, cualquier actuación que induzca a engaño o confusión sobre la verdadera naturaleza del producto o de los servicios.

- c) el incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario.
- d) La negativa o resistencia a suministrar datos o facilitar las funciones de informacion, vigilancia o inspección de la autoridad de aplicación.
- e) El incumplimiento de las disposiciones sobre garantías y sobre cláusulas abusivas de los contratos.

ART. 59 - En la aplicación y graduación de las multas será tenido en cuenta:

- a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- b) El numero de infracciones cometidas por los responsables obligados por la presente ley.

ART. 60 - La aplicación de las penas será notificada al infractor por escrito.

*ART. 61 - Se depositaran en una cuenta especial, habilitada a tal efecto, los montos obtenidos por los siguientes conceptos:

a) multas por aplicacion:

- 1) de la presente ley.
 - 2) ley nacional n° 22.802.
 - 3) ley nacional n° 24.240.
 - 4) ley nacional n° 19.511.
 - 5) ley provincial n° 1.118.
 - 6) ley provincial n° 6981 creacion del sistema integral de control de combustibles (SICCOM).
 - 7) toda norma o disposicion de la que sea organismo de aplicacion la direccion de fiscalizacion, control y defensa del consumidor.
- b) cobro de aranceles de laboratorio y servicios.
- c) aportes presupuestarios.
- d) otros ingresos. los recursos que ingresen a la cuenta especial tendran solamente el siguiente destino:
- a) el cincuenta por ciento (50%) de lo recaudado distribuido a los municipios que hubiesen iniciado las actuaciones que dieron origen a la sancion y que deberan destinar a la difusion y capacitacion de los derechos del consumidor en el ambito departamental.
 - b) capacitacion del personal en la tematica de las areas y leyes en las que tiene competencia la direccion.
 - c) adquisicion de equipos tecnicos, de analisis y control.
 - d) pago de aranceles y servicios por analisis y controles.
 - e) pago de locaciones de servicios para el desarrollo de tareas en los municipios o tareas de inspeccion.
 - f) publicacion y difusion.
 - g) colaborar con las asociaciones de consumidores, entidades intermedias y/u organizaciones no gubernamentales legalmente constituidas e inscriptas en el registro provincial de asociaciones de consumidores, pudiendo entregar subsidios a las mismas.

parte_80,[Contenido relacionado]
parte_80,[Modificaciones]

*ART. 61 BIS.- La Direccion de Fiscalizacion, Control y Defensa del consumidor tendra a su cargo el cobro compulsivo de los créditos provenientes de la aplicacion de las multas establecidas por las leyes de las que sea organismo de aplicacion, sus intereses, recargos, como asi tambien los gastos y honorarios que demande la accion. La autoridad de aplicación extenderá la boleta de deuda debidamente suscripta por el director una vez firme la resolucio n condennatoria correspondiente, resultando título suficiente a los terminos del capitulo V delCodigo Fiscal, el que será de aplicaci3n, debiendo seguirse el procedimiento previsto en este.

parte_81,[Modificaciones]

*ART. 61 TER.- La representacion en el juicio de apremio será ejercida por los recaudadores fiscales nombrados por la direccion de fiscalizacion, control y defensa del consumidor, o aquellos que en el futuro la sustituyan o reemplacen, quien podra removerlos sin necesidad de mediar causa alguna.

Los recaudadores fiscales deberan ser abogados o procuradores de la matricula.

A tales fines, acreditaran su personeria con la respectiva resolución de nombramiento, o copia integra de la misma certificada por el director.

Los recaudadores a designar no podran integrar la planta permanente y/o temporaria de la administracion publica provincial. Los recaudadores no podran actuar como patrocinantes, defensores o mandatarios en contra del estado provincial, sus dependencias y reparticiones descentralizadas o desconcentradas, sus empresas, sociedades del estado y/o municipalidades, ya sea en recursos administrativos o acciones judiciales, salvo lo dispuesto en el art.

29 de la ley 4976.

parte_82,[Contenido relacionado]

parte_82,[Modificaciones]

ART. 62 - Autorizase al Poder Ejecutivo Provincial a fijar los montos de las multas provenientes de las infracciones a la presente ley, en el supuesto de derogarse el regimen móvil de U.T.

CAPITULO IX - SUMARIO

ART. 63 - Si de la queja presentada por el interesado o de una inspección de oficio surgiera infracción a las disposiciones de la presente ley, el departamento labrara un acta que será notificada al presunto infractor. El acta, necesariamente contendrá:

- a) La imputación en términos claros y concretos.
- b) La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.
- c) El otorgamiento de un termino de defensa que no podrá ser inferior a cinco días y que el inspector actuante podrá aumentar en atención a especiales circunstancias del caso, hasta diez días.

ART. 64 - En caso de labrarse sumario, en razón de queja de parte interesada, su tramitación se efectuara por cuerda separada del expediente en el que radique el intento de conciliación.

ART. 65 - El jefe del departamento o delegación, una vez vencido el termino para presentar descargos, recibirá la causa a prueba, determinando aquella que resulte admisible. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa invocara las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución. Serán consideradas pruebas necesarias:

- a) El acta de constatación de la infracción y b) Las constancias del expediente de intento de conciliación, si las hubiere.

ART. 66 - La resolución será dictada por el señor director de comercio dentro del plazo de diez días de quedar el expediente en estado. Si fuere condenatoria, será recurrible por el procedimiento previsto en la Ley 3909. El recurso no suspenderá la ejecución de las sanciones de multa. En caso de haberse ordenado la clausura, quedara suspendida durante la tramitación del recurso, si así lo ordenase la autoridad ante la que el mismo se promueve.

CAPITULO X -DISPOSICIONES GENERALES Y TRANSITORIAS

*ART. 67 - Facúltase al Poder Ejecutivo provincial a crear los cargos y funciones necesarias para la organización de la autoridad de aplicación destinando al efecto las partidas presupuestarias correspondientes.

*ART. 68 - Facúltase a la autoridad de aplicación a implementar las medidas tendientes a la aplicación en los departamentos de la presente ley, a través de los organismos que establezca la reglamentación.

ART. 69 - La presente ley entrara en vigencia a partir de la fecha de su publicacion en el boletin oficial y deberá reglamentarse en un plazo de ciento veinte (120) días a partir de dicha publicacion.

ART. 70 - Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Firmantes

PONT - MANNO - MANZITTI - VERGNIOL.