



LEY N° 962

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

Sanción: 05 de Diciembre de 2013.

Promulgación: 27/01/14 D.P N° 0188.

Veto Parcial Dto. N° 2997/13.

Publicación: B.O.P. 31/01/2014.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las bases legales del procedimiento administrativo para la efectiva implementación en el ámbito de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, de los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Provincia, en las Leyes nacionales 24.240 de Defensa del Consumidor, 22.802 de Lealtad Comercial, 20.680 de Abastecimiento, 25.156 de Defensa de la Competencia, 25.065 de Tarjetas de Crédito, sus normas reglamentarias y resoluciones que se dicten en consecuencia, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación.

Artículo 2°.- Autoridad de Aplicación. La Subsecretaría de Comercio Interior del Gobierno de la Provincia, o quien posteriormente la reemplace en materia comercial o consumeril, será la autoridad de aplicación ejerciendo control y vigilancia sobre el cumplimiento de la normativa nacional mencionada en el artículo precedente, sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la Provincia que persigan la protección y defensa del consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por la presente.

Artículo 3°.- Facultades y Atribuciones. La autoridad de aplicación, además de las misiones y funciones establecidas en otras normas provinciales o nacionales, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) proponer el dictado de la reglamentación de la presente y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes;
- b) mantener un Registro provincial de asociaciones de consumidores y usuarios;
- c) recibir, remitir al organismo que resulte competente y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores y usuarios;
- d) disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos;
- e) solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de la presente
- f) disponer la realización de sumarios de oficio vinculadas con la aplicación de la presente;
- g) realizar inspecciones y pericias a los proveedores de oficio o mediante denuncia de los consumidores a través de sus funcionarios debidamente acreditados;
- h) realizar investigaciones en los aspectos técnicos, científicos y legales;
- i) requerir la colaboración de laboratorios u oficinas de índole nacional, provincial o municipal;
- j) determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, de acuerdo al artículo 40 bis de la Ley nacional 24.240;
- k) proponer todas las disposiciones necesarias velando por el fiel cumplimiento de las leyes,



decretos y resoluciones de carácter nacional y provincial que tengan por objeto la protección de los derechos de consumidores o usuarios;

- l) impartir instrucciones y directivas ejerciendo todas las funciones y atribuciones que emanen de la presente, su reglamentación y las que en su consecuencia se dicten;
- m) procurar el desarrollo e implementación de los programas de educación e información para beneficio de consumidores y usuarios;
- n) recomendar nuevos instrumentos legales y administrativos que se consideren necesarios para mejorar la calidad de los bienes y servicios de la provincia;
- ñ) vigilar, que la información y publicidad sobre productos y servicios no importen riesgos para la salud y seguridad de los consumidores. Controlar en particular, la información y publicidad referida a fármacos, tabaco y bebidas alcohólicas; y
- o) efectuar los controles pertinentes a fin de promover y defender los intereses económicos de los consumidores y usuarios entre otras, en las siguientes materias:
 - 1. calidad de los productos y servicios;
 - 2. equidad de las prácticas comerciales y cláusulas contractuales;
 - 3. veracidad, adecuación y lealtad en la información y publicidad comercial.

Específicamente, la autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas abusivas en los términos de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor.

La autoridad de aplicación podrá delegar por vía de convenio a los municipios, las facultades mencionadas en los incisos c), d), g) y m) del presente artículo.

Artículo 4°.- Auxilio de la Fuerza Pública. Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incisos d) y g) del artículo 3° de la presente, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

Artículo 5°.- Consumo Sustentable. La autoridad de aplicación deberá formular políticas y ejercer los controles pertinentes para evitar los riesgos que puedan importar para el medio ambiente los productos, y servicios que se ofrecen y proveen a los consumidores y usuarios.

Las medidas a implementar, serán tendientes a que los patrones de consumo actuales no amenacen la aptitud del medio ambiente para satisfacer las necesidades humanas futuras.

Artículo 6°.- Medidas para el Consumo sustentable. Las medidas gubernamentales para el consumo sustentable deberán estar encaminadas entre otros objetivos, a los siguientes:

- a) campañas educativas para fomentar el consumo sustentable, formando a los consumidores para un comportamiento no dañino del medio ambiente;
- b) certificación oficial de los productos y servicios desde el punto de vista ambiental;
- c) impulsar la reducción de consumos irracionales, perjudiciales al medio ambiente;
- d) orientar mediante impuestos o subvenciones, dentro del marco de competencia, los precios de los productos según su riesgo ecológico;
- e) promover la oferta y la demanda de productos ecológicos;
- f) regular y publicar listas respecto a productos tóxicos;
- g) regular el tratamiento de “los residuos”, con orientación ecológica;
- h) información y etiquetado ambientalista;
- i) ensayos comparativos sobre el impacto ecológico de productos; y
- j) impedir las publicidades antiambientalistas.

Artículo 7°.- Control de Servicios Públicos. Las políticas y controles sobre los servicios públicos de jurisdicción provincial tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) asegurar a los usuarios el acceso al consumo y una distribución eficiente de los servicios esenciales;
- b) que la extensión de las redes de servicios a todos los sectores de la población no resulte



- amenazada ni condicionada por razones de rentabilidad;
- c) la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos;
- d) el control de los monopolios;
- e) la equidad de los precios y tarifas;
- f) propender a evitar el cobro de cargos de infraestructura y otras traslaciones de costos a los usuarios;
- g) la eficacia de los mecanismos de recepción de quejas y atención al usuario; y
- h) intervenir en la normalización de los instrumentos de medición, a efectos que pueda verificarse su funcionamiento.

Artículo 8°.- Participación. La autoridad de aplicación dará participación en los Directorios de los entes Reguladores de Servicios Públicos a especialistas en defensa del consumidor. Los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para efectivizar la participación de la Provincia en los organismos de control de servicios públicos de jurisdicción nacional que comprometan el interés provincial.

Artículo 9°.- Educación a los Consumidores y Usuarios. La autoridad de aplicación con la anuencia del Ministerio de Educación, formulará programas generales de educación para usuarios y consumidores, que serán incorporados dentro de los planes oficiales de Educación General Básica y Polimodal, y capacitará a los educadores para ejecutarlos.

Artículo 10.- Programas. Los programas de educación para el consumo tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) difundir los derechos de los consumidores y usuarios para que los conozcan efectivamente;
- b) divulgar los instrumentos para hacer valer esos derechos y canalizar su defensa y los mecanismos para ejercerlos activamente en el mercado;
- c) capacitar a los consumidores y usuarios para que sepan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones;
- d) facilitar a los consumidores y usuarios la comprensión de la información y orientarlos a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios;
- e) formar a los consumidores y usuarios para un comportamiento no dañino del medio ambiente; y
- f) concientización contra el consumo de tabaco, contra el exceso en el consumo de bebidas alcohólicas y contra la automedicación y todo otro tipo de adicción.

Artículo 11.- Información. Toda persona física o jurídica que comercialice bienes o preste servicios a consumidores y usuarios, deberá exhibir en sus locales comerciales, un cartel perfectamente visible en lugar destacado que contenga la indicación del domicilio y teléfono de las autoridades provinciales y municipales en su caso, competentes para recibir cualquier consulta o reclamo relacionado con los productos o servicios que comercializan.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Artículo 12.- Normas que Rigen el Procedimiento Administrativo.

- a) el procedimiento será oral –en lo referido a las audiencias-, actuado y público;
- b) el denunciante no será parte en el procedimiento sumarial, su intervención se agotará con la instancia conciliatoria salvo la intervención que la autoridad de aplicación considere pertinente a los fines de mejor proveer en cuanto al aporte de la documentación necesaria;
- c) los plazos se computarán por días hábiles administrativos; y
- d) las constancias de las actas labradas por inspectores y funcionarios actuantes, los resultados de las comprobaciones técnicas realizadas, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo que resultaren desvirtuadas por otras pruebas.



Artículo 13.- Inicio de Actuaciones Administrativas. Cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la Provincia a las disposiciones de la presente, o a las leyes nacionales establecidas en el artículo 1º, las normas reglamentarias de ellas y resoluciones que en consecuencia se dicten, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular derivado como consecuencia o en ocasión de una relación de consumo, o quien sin ser parte de ella, adquiriere o utilizare bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, o quien de cualquier manera se encuentre expuesto a una relación de consumo, o asimismo quien actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Artículo 14.- De la Iniciación de Oficio. La comprobación de una infracción durante una inspección, se formalizará mediante Acta prenumerada, labrada por triplicado y contendrá los siguientes requisitos:

- a) lugar, fecha y hora de la inspección;
- b) individualización de la persona cuya actividad es objeto de inspección, tipo y número de documento de identidad y demás circunstancias;
- c) domicilio comercial y ramo o actividad;
- d) domicilio real o social de la persona;
- e) nombre y apellido de la persona con quien se entienda la diligencia, carácter que reviste, identificación y domicilio real;
- f) determinación clara y precisa del hecho o hechos constitutivos de la infracción y de la disposición legal presuntamente violada;
- g) nombre, apellido y domicilio de los testigos que a instancias del personal actuante presenciaron la diligencia, y en caso de no contar con ninguno, expresa constancia de ello;
- h) fecha y hora en que culminó la diligencia;
- i) firma y aclaración del inspector y de todos aquellos intervinientes a quienes corresponderá verificar el cumplimiento de las leyes, decretos, y todas las normas de ordenamiento y regulación comercial y/o del consumo, en todo el territorio de la provincia; y
- j) firma y aclaración del supuesto infractor o su representante. Si éste se negare a firmar, se dejará constancia de tal hecho en el acto.

Artículo 15.- Cuerpo de Inspectores. El inspector que fuera designado por la autoridad de aplicación mediante acto administrativo pertinente, formulará la imputación y hará saber al presunto infractor que goza del derecho en los términos de la presente. Del Acta, en la que deberá constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejará un ejemplar en poder del inspeccionado, empleado, dependiente o representante.

Los funcionarios y/o inspectores de la Subsecretaría de Comercio Interior en el cumplimiento de su función estarán autorizados a:

- a) realizar inspecciones de oficio, por denuncia o a petición de parte interesada. Las denuncias y/o peticiones de inspecciones por parte interesada, deberán ser fundadas por escrito y signadas ante la autoridad de aplicación;
- b) ingresar a los establecimientos y otros lugares sometidos a inspección a cualquier hora, incluso de noche, siempre que sea horario de atención comercial de los mismos.
Cualquier circunstancia que impida el ingreso deberá ser consignada por el funcionario actuante, a cuyo efecto labrará el Acta pertinente, indicando los motivos;
- c) requerir todas las informaciones que sean necesarias para el mejor cumplimiento de su misión.
La falta de respuesta o negativa a responder los informes que se requieran deberán ser informadas por el funcionario actuante a su superior jerárquico;
- d) exigir la exhibición de la documentación que las normas vigentes determinaren, la que deberá ser mantenida en el establecimiento, y obtener copias y extractos de las mismas.



La obligación de este inciso no obsta, cuando las circunstancias lo requieran, a la aplicación de lo establecido por el inciso i) del presente artículo.

- e) interrogar al personal que se encuentra cumpliendo tareas en el momento de realizar la inspección en forma privada y personal; quien deberá facilitar todos los medios para que la declaración testimonial sea brindada en el momento en que el funcionario actuante lo estime oportuno;
- f) hacer cesar la infracción en el momento que la compruebe y/o emplazar perentoriamente para cumplimentar obligaciones legales a cargo del titular del establecimiento, pudiendo disponer la suspensión preventiva de las actividades u otras medidas, sin perjuicio de las sanciones que correspondiere aplicar;
- g) solicitar el auxilio de la fuerza pública para cumplir su misión inspectiva, si ello fuere necesario, cuando se verifiquen las situaciones previstas en el inciso f) del presente artículo, la que deberá ser prestada con la sola exhibición de la credencial que transcribirá el texto de la disposición de designación respectiva;
- h) realizar mediciones y extraer muestras de sustancias o materiales utilizados en el establecimiento con el propósito de su análisis; e
- i) secuestrar o retener documentación que consideren violatoria de la normativa vigente, debiendo dejar constancia circunstanciada de ello en Acta cuya copia deberá ser entregada al supuesto infractor y reintegrando la misma a su propietario una vez agotado el trámite que lo promueva, salvo que se estimare conveniente mantener su custodia en la repartición, hipótesis en la que se reintegrará copia autenticada.

El alcance de las funciones de las personas indicadas los habilitan a ejercerlas en cualquier ámbito y tiempo por lo que detectado, una infracción a las leyes establecidas en el artículo 1º, deberá actuar de inmediato, estando facultado para hacerlo, cuando la superioridad lo requiera, aún fuera de su horario habitual de tareas.

Artículo 16.- Acta Labrada. En todos los casos, el funcionario actuante entregará copia del Acta labrada al presunto infractor o su representante, dejando constancia de esta entrega en la misma, con lo cual se tendrá por suficientemente notificado.

Si existiere negativa a la recepción de la misma copia del Acta será fijada en la puerta del establecimiento comercial, dejándose constancia en el original de ambas circunstancias, reputándose notificado en ese acto.

Artículo 17.- Procedimiento. El Acta será remitida dentro del término de veinticuatro (24) horas para la prosecución del procedimiento. Su incumplimiento será considerado falta grave.

Artículo 18.- De la Iniciación por Denuncia. La denuncia deberá ser presentada por escrito y contener los siguientes requisitos:

- a) nombre, apellido, copia del documento de identidad y domicilio del denunciante y en su caso, el de su representante, mediante simple Acta poder certificada por la autoridad de aplicación. La misma deberá establecer la identidad y domicilio del mandante y la designación, identidad y domicilio del mandatario.
En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores deberá indicarse además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Provincia;
- b) nombre y apellido y/o razón o denominación social y domicilio de la empresa denunciada;
- c) la exposición clara y precisa de los hechos en que se funda;
- d) la especificación de lo que se pide o reclama, determinado con precisión y claridad.
- e) la indicación del lugar y la fecha en que se plantea;
- f) presentación en original de la factura o comprobante de adquisición del bien o servicio la que una vez razonada se le devolverá al denunciante y toda aquella documentación que acredite la



relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante; y

g) la firma del denunciante o de la persona que firme a su ruego, si no sabe o no puede firmar.

La denuncia escrita como así también toda la copia de la documentación aportada, deberá ser presentada con más tantos ejemplares como denunciados existiera, las que servirán para traslado a dicho efecto.

Artículo 19.- Requisitos. En caso de no contener la denuncia la totalidad de los requisitos establecidos en el artículo anterior, el funcionario competente ordenará al denunciante que subsane las omisiones dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de presentada, bajo pena de tenerla por desistida.

Artículo 20.- 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 40 de la presente, sin perjuicio de las penas que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

Artículo 21.- Instancia Conciliatoria. Recibida la denuncia de parte interesada, la autoridad de aplicación realizará un análisis de admisibilidad de acuerdo a las circunstancias del caso, y deberá promover la instancia conciliatoria entre la reclamante y la firma comercial denunciada, dentro del plazo de diez (10) días hábiles.

Artículo 22.- Notificación. La notificación al denunciante y al supuesto infractor se realizará por cualquier medio que dé certeza de la fecha de recepción, en el domicilio o en el establecimiento comercial si se hallare en él, caso contrario la entrega se hará a cualquiera de sus familiares o dependientes que se encuentren en el local.

Artículo 23.- Cédula de Notificación. La cédula de notificación a que se refiere el artículo precedente, deberá acompañarse con la correspondiente copia de la denuncia y deberá contener:

- a) la autoridad que la expide;
- b) el nombre y apellido del denunciante o del titular inscripto o denominación social de la firma comercial denunciada;
- c) la indicación del número y carátula de las actuaciones administrativas correspondientes;
- d) el lugar, fecha y horario fijado para la celebración de la audiencia de conciliación;
- e) la obligación del requerido de acreditar personería y constituir domicilio en el ámbito de la jurisdicción de la autoridad de aplicación;
- f) la mención del artículo 24 de la presente—según corresponda— como así también de los artículos 31 y 55 inciso c) de la Ley provincial 141;
- g) el lugar y fecha de expedición; y
- h) la firma del funcionario autorizado.

Artículo 24.- Incomparecencia. En caso de reiterarse la incomparecencia injustificada del denunciado o su representante legal, se dictará el acto administrativo que corresponda teniendo por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de la sanción de multa la cual deberá ajustarse a los parámetros establecidos por el artículo 40 de la presente ley y hasta un límite de cuatrocientos (400) Coeficientes Económicos Aplicables (CEA).

Artículo 25.- Audiencia de Conciliación. Habiendo concurrido denunciante y denunciado a la instancia conciliatoria, esta se desarrollará de la siguiente manera:

- a) el funcionario autorizado leerá en voz alta la denuncia respectiva;
- b) a continuación actuando como moderador, dará la palabra a los comparecientes uno por vez quienes debatirán el asunto aduciendo las razones que estimaren pertinentes, finalizando el



- debate en el momento que el funcionario lo considere oportuno;
- c) el funcionario hará un resumen objetivo del caso, haciendo ver a los comparecientes la conveniencia de resolver el asunto de forma amigable, y los invitará a que propongan una forma de arreglo;
 - d) el acuerdo conciliatorio consistirá en el consenso logrado entre las partes denunciante y denunciadas, a través de una propuesta y su aceptación. Será obligatorio para el órgano administrativo arbitrar los medios necesarios para arribar a la concreción del acuerdo conciliatorio;
 - e) en el supuesto de que las partes, antes o durante la audiencia no arribaren a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará una propuesta de acuerdo que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de cinco (5) días hábiles;
 - f) transcurrido dicho término, sin que haya habido pronunciamiento, se tendrá a la propuesta conciliatoria como rechazada y se dará por fracasada la conciliación promovida;
 - g) en caso de que las partes llegaren a un acuerdo de forma privada, deberán presentarlo por escrito a la autoridad de aplicación;
 - h) de lo ocurrido en la audiencia conciliatoria se labrará un Acta que firmarán el funcionario y los comparecientes. Si los presentes no quisieren o no pudieren firmar, se hará constar en el Acta; e
 - i) en caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante dará por concluida la instancia por simple providencia.

Artículo 26.- Imputación. Finalizada la instancia conciliatoria, si de los hechos denunciados, la documentación acompañada, del Acta labrada, o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas surgiere prima facie una infracción a la legislación vigente, se instruirá sumario y el instructor imputará por providencia simple, notificando al presunto infractor con transcripción de la misma. La providencia contendrá:

- a) la imputación en términos claros y concretos, con indicación de las normas presuntamente infringidas;
- b) la descripción sintética de los hechos o circunstancias denunciadas o verificadas que constituirán la presunta infracción reprochada y en su caso, las consecuencias dañosas para los bienes o la persona del consumidor o usuario damnificado derivadas de la acción u omisión del proveedor;
- c) el derecho que le asiste de presentar descargo y ofrecer las pruebas que hagan a su derecho conforme al artículo 27 de la presente, y de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado; y
- d) el funcionario actuante podrá en caso de ser necesario, ampliar o rectificar la imputación.

Artículo 27.- Descargo. El sumariado deberá presentar su descargo y ofrecer toda la prueba de la que pretenda valerse en el término de cinco (5) días de notificado de la imputación. La no presentación de descargo importará la inexistencia de hechos controvertidos respecto de la imputación formulada.

Artículo 28.- Prueba. Una vez vencido el término para presentar descargos, el instructor recibirá la causa a prueba, admitiendo solo aquella que resultare pertinente.

- a) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resultaren manifiestamente inconducentes;
- b) contra la resolución que deniegue medidas de prueba solo se concederá el recurso de reconsideración;
- c) la prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días, prorrogables cuando existiera causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado;



- d) será responsabilidad del sumariado el diligenciamiento de los oficios para el cumplimiento de la prueba informativa que solicite, de la citación y comparecencia de los testigos que ofrezca, todo bajo apercibimiento de tenerla por no ofrecida; y
- e) los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y admitidas por la autoridad de aplicación corren por cuenta del interesado, a quien incumbe su impulso.

Artículo 29.- Prueba Documental. La prueba documental original o en copia debidamente autenticada se acompañará con el escrito de descargo. En ningún caso se admitirá documentación que no reúna estos requisitos.

Artículo 30.- Prueba Testimonial. Si procediere la prueba testimonial, solo se admitirán hasta tres (3) testigos con la individualización de sus nombres, profesión u ocupación y domicilio, debiéndose adjuntar el interrogatorio. Se fijará la audiencia dentro del plazo previsto en el artículo 28 inciso c) de la presente. Se hará saber el día, hora y que la comparecencia del testigo corre por cuenta exclusiva del presunto infractor, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

Artículo 31.- Informes. Si se solicitare informe, se proveerá dentro de los tres (3) días hábiles, debiendo el presunto infractor correr con su producción dentro del plazo de prueba establecido en el artículo 69 de la Ley provincial 141, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

Artículo 32.- Prueba Pericial. La prueba pericial se admitirá cuando sea necesario contar con el dictamen de un experto para dilucidar hechos controvertidos en cuestiones que sean materia propia de alguna ciencia, arte y/o profesión, a los efectos de contar con un dictamen técnico científico. El presunto infractor deberá proponer a su costa el perito en la especialidad que se trate, y los puntos de la pericia. La autoridad de aplicación podrá proponer un segundo perito quien se expedirá por separado y/o requerir opinión del área técnica competente sea de institución pública o privada. El plazo de producción lo será dentro del general de la prueba.

Artículo 33.- Medidas Preventivas. En cualquier estado del procedimiento, la autoridad de aplicación podrá ordenar de manera preventiva:

- a) el cese o la abstención de la conducta que se reputa en violación de la presente, la Ley nacional 24.240, sus reglamentaciones y complementarias, como así también de las leyes establecidas en el artículo 1° de la presente;
- b) que no se innove, respecto de la situación existente;
- c) la clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro para la salud o seguridad de la población; y
- d) la adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Artículo 34.- Recurso de Apelación. Contra la providencia que ordene una medida preventiva, solo procederá el recurso de apelación que deberá interponerse y fundarse por escrito, ante la autoridad de aplicación, dentro de los cinco (5) días de notificada la medida. El recurso se concederá en relación y con efecto suspensivo elevándose las actuaciones, al Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial del distrito judicial que corresponda, dentro de los diez (10) días de concedido.

Artículo 35.- Medidas. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos precedentes, la autoridad de aplicación gozará de la mayor amplitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Artículo 36.- Suspensión del Procedimiento Sumarial. La autoridad de aplicación podrá



suspender el procedimiento sumarial -siempre que la infracción imputada no constituyera una afectación de la salud o seguridad públicas-, si el presunto infractor cesará inmediatamente en la comisión del hecho o regularizará inmediatamente los bienes en infracción, procediendo en forma inmediata a retirarlos de la oferta al público.

Transcurrido un (1) año de decretada la suspensión del procedimiento sumarial, sin que el denunciante impulse el procedimiento, se archivarán las actuaciones.

Artículo 37.- Daño Directo. La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor, resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de siete (7) Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica la Dirección General de Estadística y Censos de la Provincia.

El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos del artículo 38 de la presente, y, una vez firme constituirá título ejecutivo a favor del consumidor y de la autoridad de aplicación conforme la prosecución de la ejecución establecida por el artículo 43 de la presente.

Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa, serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial.

Artículo 38.- Resolución y Recursos. Concluidas las diligencias sumariales, sin más trámite, la autoridad de aplicación dictará la resolución definitiva que correspondiere dentro del término de treinta (30) días.

Toda resolución condenatoria dictada por la autoridad de aplicación podrá ser recurrida por vía de apelación ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial del distrito judicial que corresponda, con asiento en la Provincia.

Será requisito ineludible para admitir el recurso de apelación en los supuestos en que la sanción impuesta consista en aplicación de multa, el depósito previo, en la forma indicada en la presente, del total del importe de aquella.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la autoridad de aplicación dentro de los cinco (5) días de notificada la resolución.

Interpuesto el recurso, la autoridad de aplicación realizará el exámen de admisibilidad correspondiente por auto fundado, debiendo remitir las actuaciones al Tribunal competente en caso de concesión del mismo, previa notificación a los interesados.

En caso de revocación, y si la sanción hubiere sido multa dineraria, el importe depositado deberá ser devuelto dentro del término de diez (10) días.

Artículo 39.- Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a la presente, a la Ley nacional 24.240 y sus reglamentaciones.

En dicho caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas por el artículo 40 de la presente, ello sin perjuicio de la subsistencia del cumplimiento de aquellas obligaciones contraídas mediante el acuerdo conciliatorio respectivo.

Artículo 40.- Sanciones. Verificada la existencia de una infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar de manera independiente o conjunta según resulte de las circunstancias del caso:

- a) apercibimiento;
- b) multa de uno (1) hasta cuarenta mil (40.000) Coeficientes Económicos Aplicables (CEA), teniendo en consideración que el valor de un (1) CEA equivaldrá al precio de veinte (20) litros de nafta de noventa y cinco (95) octanos, que publique la empresa petrolera con mayor



- actividad comercial en la Provincia;
- c) decomiso de los bienes 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 provincial; y
 - f) la pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

Artículo 41.- Pago Voluntario de Multas. En los casos en que corresponda la aplicación de la sanción de multa, dentro del mismo plazo previsto para interponer recurso de apelación, él o los infractores podrán acogerse al beneficio del régimen de pago voluntario, abonando el cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada por la autoridad de aplicación.

El importe correspondiente al pago voluntario, se hará efectivo mediante depósito en el Banco de Tierra del Fuego, en la Cuenta Especial a nombre de la Subsecretaría de Comercio Interior, a crearse.

Acreditado el pago voluntario, mediante copia de la boleta de depósito, el pago del monto fijado en concepto de daño directo, en caso de corresponder y la publicación establecida por el artículo 46 de la presente, se procederá al archivo de las actuaciones administrativas, ello sin perjuicio del cumplimiento del trámite prescripto por los artículos 47 y 48 de la presente que corresponda a juicio de la autoridad de aplicación.

Artículo 42.- El veinte (20%) de lo recaudado constituirá el “Fondo Especial” destinado a los fines de 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.

La afectación del treinta por ciento (30%) restante, será destinado al personal que desempeña funciones en la Dirección General de Comercio dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior, o a la dependencia que en el futuro la reemplace en materia de defensa del consumidor.

El Poder Ejecutivo reglamentará el otorgamiento de los fondos mencionados, contemplando quitas por inasistencias, indisciplina y otros factores que disminuyan la capacidad operativa de la autoridad de aplicación.

[Artículo vetado parcialmente por el Decreto N° 2997/13]

Artículo 43.- Cumplimiento de las Sanciones. Vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, la autoridad de aplicación promoverá acción de apremio, sirviendo de título ejecutivo la copia del acto administrativo sancionatorio notificado o el certificado de deuda emitido por ésta a los efectos de su ejecución por vía judicial.

En todos los casos en que se debatan cuestiones judiciales relacionadas con la aplicación de la presente, la Subsecretaría de Comercio Interior, a través de las dependencias que esta determine, tendrá personería y legitimación propia.

La acción de cobro de las multas prescribe a los dos (2) años de notificado el acto que lo dispuso.

Artículo 44.- Certificado de Deuda. El certificado de deuda deberá contener:

- a) el nombre o razón social y el domicilio del infractor;
- b) la indicación del acto administrativo sancionatorio, como así también la referencia a la actuación administrativa que corresponda;
- c) el importe de la multa aplicada;
- d) el concepto en virtud del cual fue impuesta la sanción de multa; y
- e) la fecha de emisión y la firma del funcionario interviniente.



Artículo 45.- Aplicación y Graduación de las Sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 40 de la presente, la autoridad tendrá en consideración independiente o conjuntamente:

- a) el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, como así también de la demora ocasionada;
- b) la reiterada incomparecencia a las audiencias conciliatorias, como así también la manifiesta ausencia de interés en arribar a un acuerdo con el consumidor o usuario afectado;
- c) la posición en el mercado del infractor y la desigualdad en la capacidad de negociación respecto del consumidor o usuario;
- d) la cuantía del beneficio obtenido;
- e) la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización;
- f) la situación de irregularidad respecto al cumplimiento de reglamentaciones y ordenanzas municipales vigentes en materia de comercio interior; y
- g) la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Artículo 46.- Publicación de las Sanciones. Se dispondrá del acto administrativo que contenga la sanción condenatoria, la que deberá efectuarse en páginas impares de un diario de considerable circulación de la Provincia, y/o del lugar donde se haya cometido la infracción, de manera que garantice su lectura por parte de los consumidores y usuarios.

Dicha publicación será redactada con caracteres tipográficos cuyo tamaño no podrá ser inferior a uno coma ocho (1,8) décimos de milímetros de altura. La autoridad de aplicación podrá establecer modalidades diferentes o complementarias por vía reglamentaria.

Artículo 47.- Registro de Reincidencia. La autoridad de aplicación creará el Registro de Reincidencia de empresas infractoras que tendrá por objeto llevar constancia cronológica y sistemática de aquellos proveedores que hayan sido sancionados mediante acto administrativo conforme al procedimiento establecido en la presente.

Artículo 48.- Contrapublicidad. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 46 de la presente, se podrá imponer la sanción administrativa de contrapublicidad al infractor que incurriera en prácticas engañosas o abusivas, a través de la información o emisión publicitaria que realice por sí o por terceros.

En cuanto a la modalidad de la publicación, se estará a las previsiones establecidas en el artículo mencionado.

Artículo 49.- Sistema de Conciliación en Internet. La autoridad de aplicación implementará y reglamentará un sistema de conciliación a través de internet para conflictos en las relaciones de consumo.

El consumidor podrá llenar un formulario a través de su ordenador informático, en el que expondrá su reclamo junto con la factura del servicio o adquisición que lo origina. Dicho reclamo será remitido a través de su computadora a la autoridad de aplicación. Recibida la solicitud por dicho medio informático, se comprobará si el comerciante o empresa se encuentra adherido al sistema. Si está adherido se dará comienzo al procedimiento que establezca la reglamentación.

Artículo 50.- Supletoriedad. Para todas las cuestiones no previstas en la presente o las eventuales reglamentaciones de la misma, se estará a las previsiones de las leyes nacionales respectivas, establecidas en el artículo 1° de la presente, de la Ley provincial 141 de Procedimiento Administrativo, en lo que ésta no contemple, las disposiciones del Código Procesal Civil, Comercial, Laboral, Rural y Minero de la Provincia.



Artículo 51.- Comuníquese al Poder Ejecutivo

