

- L E Y N° 1480 -

La Legislatura de la Provincia sanciona con fuerza de ley:

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIOS

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1°.- OBJETO. La presente ley tiene por objeto instrumentar en el ámbito de la Provincia de Formosa, el procedimiento administrativo para la efectiva aplicación de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional, en la Constitución Provincial, en las leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (Nro. 24.240) y de Lealtad Comercial (Nro. 22.802) y normas reglamentarias.

Art. 2°.- AUTORIDAD LOCAL DE APLICACIÓN. El Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos será la autoridad de aplicación en el ámbito de la Provincia de Formosa de la presente ley, leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (Nro. 24.240) y de Lealtad Comercial (Nro. 22.802) y normas reglamentarias.

Art. 3°.- FACULTADES Y ATRIBUCIONES. Establécese, además de las facultades y atribuciones otorgadas por la Ley N° 24.240, que la autoridad local de aplicación podrá:

- a) Ejecutar los procedimientos, juzgamientos y sanción de infracciones detectadas, previstos en la Ley N° 24.240 y en la presente ley;
- b) Suscribir con los municipios convenios que faciliten la efectiva aplicación de la legislación vigente en la materia;
- c) Suscribir con entidades gubernamentales y no gubernamentales convenios relacionados con la investigación científica y que contribuyan a la conciencia ciudadana, respecto a los derechos y deberes del consumidor. En la suscripción de los convenios tendrán prioridad las asociaciones constituidas con el fin de asistir al consumidor;
- d) Formular planes generales de educación para el consumo, asegurando su difusión pública;
- e) Solicitar informes y antecedentes que juzguen necesarios, a comercios, empresas o entidades oficiales y privadas;
- f) Requerir la colaboración de laboratorios y organismos de la administración nacional, provincial o municipal, para el cumplimiento de las funciones;
- g) Autorizar en el ámbito provincial, el funcionamiento de las asociaciones de consumidores, que cumplan los requisitos establecidos en los artículos 56 y 57 de la Ley N° 24.240;
- h) Organizar y mantener actualizado el Registro de Asociaciones de Consumidores y el correspondiente a los infractores;
- i) Ejecutar toda otra acción oportuna y necesaria para la defensa, información y educación del consumidor;

j) Tomar toda otra facultad y/o atribución que sea necesaria a los efectos del cumplimiento de los objetivos establecidos en la presente ley;

Art. 4°.- **ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.** La verificación de las infracciones a la Ley Nro. 24.240 y a la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten y la substanciación de las causas que en ellas se originen, se tramitará de acuerdo al siguiente procedimiento:

a) Las actuaciones podrán iniciarse de oficio o por denuncia de quien invoque un interés particular y legítimo o actúe en defensa del interés general de la comunidad;

b) Si se trata de la comprobación de una infracción, el funcionario actuante procederá a labrar un acta donde dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición supuestamente infringida. En dicho instrumento se agregará la documentación acompañada y se notificará al presunto infractor o a su factor o empleado, para que dentro de los cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas si las hubiere, debiendo indicar el lugar y el organismo ante el cual debe efectuar su presentación, entregándosele copia de lo actuado;

c) Si se trata de un acta de inspección en que sea necesaria una verificación técnica posterior, a los efectos de la determinación de la presunta infracción, realizada ésta, con resultados positivos, se procederá a notificar al presunto infractor para que presente su descargo y ofrezca las pruebas de que intente valerse, en el plazo y forma antes consignado;

d) En su primer escrito de presentación, el sumariado debe constituir domicilio y acreditar personería. Cuando no lo hiciere, se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles, subsane la omisión, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado;

e) Las constancias del acta labrada, conforme lo previsto en el inciso b) de este artículo, así como las determinaciones técnicas a que se hace referencia en el inciso c) constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas;

f) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente improcedentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, solamente se concederá recurso de reconsideración. La prueba debe producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables, cuando haya causa justificada, teniendo por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo;

g) Hasta el vencimiento del plazo para la presentación de los descargos, el presunto infractor podrá ofrecer un compromiso para el cese de la conducta que se le reprocha. Dicho ofrecimiento será considerado por la autoridad de aplicación, que podrá convocar a audiencia o disponer medidas para mejor proveer. En caso que las partes lleguen a un acuerdo, la decisión que se adopte valorará esta conducta como atenuante en la graduación de la sanción que corresponda aplicar, pudiendo llegarse a la eximición de las penalidades, conforme lo indiquen las circunstancias del caso.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO

Art. 5°.- **INICIO DE ACTUACIONES.** Cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la Provincia de Formosa, a las disposiciones de esta ley, en las leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (Nro. 24.240) y de Lealtad Comercial (Nro. 22.802), sus normas reglamentarias y

resoluciones que en consecuencia se dicten, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invoque un interés particular o actúe en defensa del interés general de los consumidores.

Art. 6°.- DENUNCIA. El consumidor y/o usuario afectado por una infracción en los términos del artículo 5° de la presente ley puede, por sí, por representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada, presentar una denuncia ante la autoridad de aplicación.

La denuncia a título ejemplificativo deberá contener:

- a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en caso de su representante; podrán, de ser necesario, unificar personería. En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Personas Jurídicas;
- b) El domicilio que se fije a los fines del trámite dentro del ámbito del territorio provincial;
- c) Nombre y apellido o denominación social, y el domicilio del denunciado;
- d) Los hechos relatados en forma concreta y precisa;
- e) La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante. En su defecto deben indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos base de la denuncia.

Art. 7°.- INSTANCIA CONCILIATORIA. Recibida una denuncia de la parte interesada, si resulta procedente de acuerdo con las circunstancias del caso y en un plazo de cinco (5) días hábiles, la autoridad de aplicación, sin perjuicio de sus propias competencias, debe promover la instancia conciliatoria, señalando una audiencia a tales efectos.

- a) La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, la fecha y hora de la audiencia y el aviso a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio en el ámbito de la Provincia de Formosa. Asimismo se transcribirá el inciso d) del artículo 7° de la presente ley;
- b) El procedimiento será oral, actuado y público;
- c) En caso de incomparecencia injustificada del denunciante o su representante se lo tendrá por desistido de la denuncia;
- d) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, se tendrá por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de multa cuyo monto será de CINCUENTA PESOS (\$ 50) a CINCO MIL PESOS (\$ 5.000);
- e) En el supuesto de que las partes, antes o durante la audiencia no arriben a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará una propuesta de acuerdo que puede ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles; transcurrido dicho término, sin que haya pronunciamiento de las partes, se tendrá por rechazada la propuesta conciliatoria y se dará por fracasada la conciliación promovida;
- f) Si las partes llegaran a un acuerdo antes de la audiencia, se labrará acta en tal sentido;

g) En caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante dará por concluido el procedimiento por simple providencia.

Art. 8°.- IMPUTACIÓN. Finalizada la instancia conciliatoria, si de los hechos denunciados, la documentación acompañada, o del acta labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas surgiere prima facie infracción a la legislación vigente, se instruirá sumario y el instructor formulará imputación al presunto infractor, por providencia que se notificará personalmente o por cédula.

La providencia necesariamente contendrá:

- a) La imputación en términos claros y concretos con indicación de las normas presuntamente infringidas;
- b) La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada;
- c) El derecho que le asiste de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado.
- d) Si se hubiere formulado imputación en la ocasión prevista en el Artículo 4° inciso b), el instructor podrá, en caso de ser necesario, ampliar o rectificar la imputación.

Art. 9°.- DESCARGO Y PRUEBA. El sumariado deberá presentar su descargo y ofrecer toda la prueba de que pretende valerse en el término de cinco (5) días hábiles de notificado de la imputación.

El instructor, una vez vencido el término para presentar descargos, recibirá la causa a prueba, determinando aquella que resulte admisible.

- a) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa deberá invocar las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución. Contra la resolución que deniegue medidas de pruebas solamente se concederá el recurso de reconsideración;
- b) La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado;
- c) Será responsabilidad del sumariado el diligenciamiento de los oficios para el cumplimiento de la prueba informativa que solicite y la citación y comparecencia de los testigos que ofrezca, todo bajo apercibimiento de tener por no ofrecidas dichas pruebas;
- d) Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y admitidas por la autoridad de aplicación correrán por cuenta del interesado, a quien incumbirá su impulso;
- e) Las constancias del acta labrada por inspector actuante y los resultados de las comprobaciones técnicas, constituyen prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

Art. 10.- MEDIDAS PREVENTIVAS. En cualquier estado del procedimiento, la autoridad de aplicación podrá ordenar preventivamente:

- a) El cese o la abstención de la conducta que se reputa violatoria de la ley;

- 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;
- d) La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios;
- e) Someter la cuestión a otros sistemas de resolución alternativa de conflictos.

Art. 11.- RESOLUCIÓN Y RECURSOS. Concluidas las diligencias sumariales, sin más trámite la autoridad de aplicación dictará la resolución definitiva dentro del término de diez (10) días hábiles agotando así, en esta instancia, la vía administrativa.

Toda resolución condenatoria dictada por la autoridad de aplicación puede ser recurrida por vía de apelación ante el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Formosa.

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

Art. 12.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN. Contra las providencias simples, causen o no, gravamen irreparable, dictadas durante la tramitación de las actuaciones por el funcionario instructor de la causa, sólo procederá el recurso de reconsideración.

Este recurso deberá interponerse y fundarse por escrito, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de la notificación de la providencia, salvo cuando se dicte en una audiencia en que debe interponerse verbalmente en el mismo acto.

El instructor resolverá el recurso, sin más trámite. Contra esta resolución no procede recurso alguno, sin perjuicio del derecho de plantear nuevamente la incidencia para su tratamiento en la resolución definitiva.

Art. 13.- 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 pública o el presunto infractor cesara inmediatamente en la comisión del hecho o regularizara inmediatamente los bienes en infracción procediendo en forma inmediata a retirarlos de la oferta al público.

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

Art. 14.- ACUERDOS CONCILIATORIOS. INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados ante la autoridad de aplicación o de las resoluciones emitidas por ésta, se considerarán violación a esta ley.

En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en el artículo 16 sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hayan acordado.

Art. 15.- INCUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN. Firme la resolución que dispuso una sanción, la falta de cumplimiento de la misma autoriza a la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y

Usuarios a perseguir su cobro por vía de apremio, sirviendo de título ejecutivo la copia certificada del referido instrumento.

Art. 16.- SANCIONES. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

Art. 17.- GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 16 se tendrá en cuenta:

- a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario;
- b) La posición en el mercado del infractor;
- c) La cuantía del beneficio obtenido;
- d) El grado de intencionalidad;
- e) La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización;
- f) La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Art. 18.- ACCIONES JUDICIALES. Las acciones judiciales originadas en las relaciones de consumo se substanciarán por las normas que regulan el procedimiento sumarísimo. Quienes ejerzan las acciones, representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante simple carta poder y gozarán del beneficio de gratuidad en sus presentaciones judiciales.

Art. 19.- EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR. La autoridad de aplicación tendrá facultades para la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública. Asimismo, gestionará la incorporación, en los planes oficiales de enseñanza en sus distintos niveles, de las disposiciones establecidas en la presente ley y de sus alcances.

Art. 20.- FONDO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Créase el Fondo Especial de Defensa del Consumidor, que se integrará con el importe de las multas que provengan de infracciones a las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, de Lealtad Comercial N° 22.802 y de la presente. Los recursos del Fondo se destinarán a solventar los gastos que demande el cumplimiento de los objetivos previstos en esta norma y el funcionamiento de la autoridad local de aplicación.

Asimismo, ésta determinará el porcentaje del Fondo a distribuir entre las asociaciones de consumidores que se encuentren debidamente inscriptas en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Provincia de Formosa.

A tal fin, el Poder Ejecutivo habilitará una cuenta en la entidad crediticia que actué como agente financiero de la Provincia.

Art. 21.- CONTRAPUBLICIDAD. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior y de la orden de cesación de los anuncios o mensajes, se podrá imponer la sanción administrativa de

contrapublicidad al infractor que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas.

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

Art. 22.- **PUBLICACIÓN DE LA CONDENA.** Mensualmente la autoridad de aplicación dispondrá la publicación de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. Dicha publicación se hará efectiva en forma rotativa en los distintos diarios de la Provincia y también por Internet.

La autoridad de aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente. Las estadísticas y su publicación, comprenderán, asimismo, los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimiento de los celebrados.

Art. 23.- **DENUNCIAS MALICIOSAS.** Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados con apercibimiento o multa de CINCUENTA PESOS (\$ 50) a CINCO MIL PESOS (\$ 5.000).

Art. 24.- **SISTEMA DE CONCILIACIÓN EN INTERNET.** El Gobierno de la Provincia 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 computadora en el que expondrá su reclamo junto con la factura de servicio o adquisición que lo origina. Dicho reclamo será enviado mediante su computadora a la autoridad de aplicación.

Recibida la solicitud por dicho medio informático, se comprobará si el comerciante o empresa está adherido al sistema. Si está adherido se dará comienzo al procedimiento que prevea la reglamentación.

A tal efecto se habilitará en la sede de la autoridad de aplicación un registro de adherentes al sistema de conciliación en Internet.

CAPITULO III

DELEGACIONES

Art. 25.- **DE LAS DELEGACIONES.** La autoridad de aplicación podrá suscribir convenios o acuerdos con todas las comunas y comisiones vecinales del territorio provincial, las que podrán:

- a) Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.
- b) Recibir denuncias de los consumidores y usuarios, en los términos del Art. 6° de la presente ley.
- c) Remitir las actuaciones a la autoridad de aplicación para la substanciación y resolución del procedimiento administrativo, en los casos de denuncias recibidas, sin acuerdo conciliatorio ulterior.
- d) Brindar información, orientación y educación al consumidor.

Art. 26.- DELEGACIONES BARRIALES. La autoridad de aplicación podrá instrumentar la creación de delegaciones vecinales, para un mejor cumplimiento de los objetivos propuestos en la presente norma.

Art. 27.- Facúltase al Poder Ejecutivo Provincial a reglamentar la presente ley para el efectivo cumplimiento de los objetivos trazados en la norma.

Art. 28.- Comuníquese al Poder Ejecutivo, publíquese y archívese.

Sancionada en la Sala de Sesiones de la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de Formosa, el dieciocho de agosto de dos mil cinco.

Arq. RAUL VIRGILIO GALEANO / Dip. ARMANDO FELIPE CABRERA

Secretario Legislativo / Presidente Provisional