

# PODER LEGISLATIVO



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
REPUBLICA ARGENTINA

## LEGISLADORES

Nº 074

PERIODO LEGISLATIVO 2002

EXTRACTO **BLOQUE ALIANZA** *Proyecto de Ley modificando la Ley Pcial N° 271. (Defensa del Consumidor, adhesión a la Ley Nac. N° 24.240).*

Entró en la Sesión de: 11/04/2002

Girado a Comisión Nº 2

Orden del día Nº \_\_\_\_\_



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza



## Fundamentos

### Señor Presidente:

En materia de "Defensa del Consumidor" podemos encontrar nuestro primer antecedente legislativo a nivel nacional, en la Ley 24.240 que fue aprobada por el Congreso el 22 de septiembre de 1993 y promulgada por el Poder Ejecutivo el 13 de octubre de ese año.

El tema toma tal relevancia que pocos meses más tarde, nuestra Constitución Nacional al ser reformada incluye expresamente dentro de su articulado los derechos de los consumidores. Tales derechos se encuentran plasmados en el artículo 42 de la Constitución Nacional que asegura a los consumidores los derechos relativos a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, también garantiza la información adecuada y veraz, el trato equitativo y digno, la educación para el consumo, la defensa de la competencia para evitar la distorsión de los mercados, la calidad y eficiencia de los servicios públicos, la constitución de asociaciones de consumidores y la participación de los usuarios en los organismos de control de los servicios públicos.

La Ley Nacional 24.240 "De defensa del consumidor" con su respectiva reglamentación incorporada en el Decreto Nacional 1.798/94, el 13 de octubre de 1994 y sus posteriores leyes modificatorias, resumen un compendio de los derechos y obligaciones de los consumidores, de donde se desprende el conjunto de reglas que los comerciantes, empresarios, importadores, transportistas deben cumplir, como así también las sanciones previstas en caso de no cumplimentar lo aquí dispuesto.

Señor Presidente, nuestra Provincia fue una de las primeras del país en adherirse al régimen nacional antes mencionado, mediante la sanción de la Ley Provincial 271, el 29 de Diciembre de 1995. En dicha Ley Provincial solo se expresa la voluntad de



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

adherirse al régimen nacional, sin profundizar la materia que hasta ese momento no presentaba mayores antecedentes.

Hoy nos vemos motivados a enriquecer la Ley que puso de manifiesto dicha adhesión, ampliando el marco normativo de manera tal que satisfaga las necesidades normativas que hasta el momento no han sido resueltas.

Por todo lo expuesto someto a vuestra consideración y a la de los Señores Legisladores el siguiente proyecto de ley, que modifica la Ley Provincial N° 271, dándole una razonable y adecuada normativa para que realmente se pueda cumplir con el objetivo de "Defensa del Consumidor":

HUGO R. PONZO  
Legislador Provincial  
Bloque Alianza

ALEJANDRO D. VERNET  
Legislador Provincial  
Bloque Alianza

JOSE B. BARROZO  
Legislador Provincial  
Bloque Alianza



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

**La Legislatura de la Provincia de Tierra del Fuego,  
Antártida e Islas del Atlántico Sur  
SANCIONA CON FUERZA DE LEY:**

**Artículo 1.-** Incorpórese a la Ley Provincial N° 271 los siguientes Artículos:

"Artículo 2.- El Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos, a través de la Dirección Provincial de Comercio e Industria, será la autoridad de aplicación a la que se refiere el artículo 41 de la ley 24.240. Dicha autoridad podrá actuar concurrentemente con las autoridades municipales, como así también podrá coordinar acciones con los gobiernos municipales mediante la firma de convenios que se suscriban a tales efectos, y sirvan para el fiel cumplimiento de la presente Ley y su Decreto reglamentario.

Artículo 3.- Las asociaciones de consumidores que se constituyan en la provincia, además de gestionar la correspondiente personería jurídica ante el organismo correspondiente y constituir domicilio especial a tales efectos, deberán solicitar la autorización expresa de la autoridad de aplicación, debiendo ésta velar por el estricto cumplimiento de los artículos 56° y 57° de la ley 24.240.

Artículo 4.- Los consumidores o usuarios particulares y las asociaciones de consumidores constituidas conforme la determina el artículo anterior, tienen legitimación para promover acciones judiciales cuando sus intereses resultaren afectados o amenazados, conforme lo establece los artículos 52° y 55° de la Ley 24.240.

Artículo 5.- El Ministerio de Educación de la Provincia tiene a su cargo la obligación de dar cumplimiento a lo normado en el artículo 60° de la ley 24.240, tendiendo a que dentro de los planes oficiales de educación primaria y media se enseñen los preceptos y alcances de esta ley.

Artículo 6.- La verificación de las infracciones a la ley 24.240, la substanciación de causas que por ello se originen y demás formalidades que la autoridad de aplicación determine, se ajustarán al siguiente procedimiento:

a) Las actuaciones podrán iniciarse de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de la comunidad;

b) Si se tratare de la comprobación de una infracción, el funcionario actuante procederá a labrar un acta donde se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida. En dicho instrumento se dispondrá agregar la documentación acompañada y se notificará, al presunto infractor, que dentro de los cinco (5) días hábiles deberá presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas si las hubiere, debiendo indicar la notificación el lugar y el organismo ante el cual deberá efectuar su presentación, entregándose copia de lo actuado;



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

c) Si se tratase de un acta de inspección en que fuera necesaria una verificación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción, realizada ésta con resultado positivo se procederá a notificar al presunto infractor para que presente su *descargo* y *ofrezca las pruebas de que intente valerse, en plazo y forma consignado en el inciso anterior;*

d) En el primer escrito de presentación al sumario se deberá constituir domicilio y acreditar personería. Cuando ello no ocurra se intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles se subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerse por no presentado;

e) Las constancias del acta *labrada conforme a lo previsto en el inciso b) del presente artículo* así como las determinaciones técnicas que refiere 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 inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solamente se concederá recurso de reconsideración. Las pruebas deberán 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 presunto infractor;

g) Hasta el vencimiento del plazo para la presentación del descargo, 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 una audiencia verbal o disponer cualquier otra diligencia para mejor proveer. En caso de ser aprobatoria la decisión que se adopte, esta circunstancia será considerada como atenuante en la graduación de la sanción que corresponda aplicar, pudiendo llegarse a la eximisión de la misma, conforme a las circunstancias del caso.

Artículo 7.- La autoridad de aplicación podrá disponer lo siguiente:

a) Que no se innove respecto a la situación existente;

b) El cese o la abstención de la conducta que infrinja las normas establecidas por esta ley;

c) De oficio o a requerimiento de parte, habilitar una instancia obligatoria de conciliación a efectos de dirimir el conflicto que se haya suscitado. Además, podrá celebrar las audiencias que considere necesarias para lograr un acuerdo y adoptar cualquier otra medida tendiente a lograr el más amplio conocimiento de la cuestión que se examina.

Artículo 8.- Actuará como conciliador el titular de la autoridad de aplicación o el funcionario que éste designe, quien propondrá una fórmula conciliatoria. Si la fórmula propuesta o la



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
**Bloque Alianza**

que pudiera surgir en su reemplazo fuera aceptada, concluirá el procedimiento mediante la emisión de la resolución pertinente donde conste el acuerdo al que se arribara. Caso contrario, continuará la substanciación del sumario conforme lo previsto en la presente ley. La autoridad de aplicación podrá constituir a los fines de esta conciliación un Tribunal arbitral en los términos previstos en el artículo 59º de la Ley 24240.-

Artículo 9.- Concluidas las actuaciones administrativas se dictará la resolución definitiva dentro del término de diez (10) días hábiles. En caso de verificarse la existencia de alguna infracción, los infractores se harán pasibles de alguna de las sanciones previstas en el artículo 47º de la ley 24.240 y su aplicación y graduación se ajustará a lo normado en el artículo 49º del citado texto legal, y las que podrá contener el Decreto Reglamentario de la presente Ley.

La resolución será notificada personalmente o por cédula con transcripción de su parte dispositiva al infractor y en su caso a quienes hayan sido denunciados como responsables.

En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria a costa del infractor, en el Boletín Oficial y en un diario del lugar donde se cometió la infracción.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá interponer recurso de apelación que tramitará por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial correspondiente a la jurisdicción del lugar de juzgamiento.

El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución dentro de los cinco (5) días hábiles de notificado y será concedido en relación y con efecto suspensivo. La autoridad de aplicación deberá elevar las actuaciones al Juzgado de Primera Instancia que corresponda, dentro del plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles de interpuesta la apelación, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

El Juzgado deberá resolver dentro de los veinte (20) días hábiles, y en todo lo no previsto por esta ley se aplicarán las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Tierra del Fuego. Asimismo serán de aplicación las normas del proceso sumarísimo a las acciones originadas en virtud de esta ley. Quienes ejerzan dichas acciones, representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante el otorgamiento de acta poder realizada ante el Juez competente, quedando las mismas exentas del pago de tasa de justicia."

**Artículo 2.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo Provincial.

HUGO R. PONZO  
Legislador Provincial  
Bloque Alianza

ALEJANDRO D. VERNET  
Legislador Provincial  
Bloque Alianza

JOSE B. BARROZO  
Legislador Provincial  
Bloque Alianza



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

## **ANEXO I**

# **“ANTECEDENTES LEGALES”**

“LAS ISLAS MALVINAS, GEORGIAS Y SANDWICH DEL SUR, Y LOS HIELOS CONTINENTALES, SON Y SERAN ARGENTINOS”



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
**Bloque Alianza**

**LEY N° 271**

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR: ADHESION DE LA PROVINCIA A LA LEY NACIONAL N° 24.240.**

**Artículo 1°.-** Adhiérese la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur a los términos de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

**Artículo 2°.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo Provincial.



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

## **ANEXO II**

### **“ANTECEDENTES LEGALES NACIONALES”**

“LAS ISLAS MALVINAS, GEORGIAS Y SANDWICH DEL SUR, Y LOS HIELOS CONTINENTALES, SON Y SERAN ARGENTINOS”



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

## **Ley Nacional 24.240 De Defensa Del Consumidor**

Sancionada el 22/09/93 - Publicada 15/10/93

Texto Ordenado.

Incluye el texto del Decreto Nacional **1.789/94**

Incluye las Modificaciones Introducidas por las Leyes Nacionales:

**24.568** – Sancionada el 27/09/95 y Publicada el 31/10/95.

**24.787** – Sancionada el 05/03/97 y publicada el 02/04/97.

**24.999** – Sancionada el 01/07/98 y Publicada el 30/07/98.

### **TITULO I**

### **NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES**

#### **CAPITULO I**

#### **Disposiciones Generales**

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

(a) la adquisición o locación de cosas muebles;

(b) la prestación de servicios;

(c) la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda. Incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada.-

#### **ARTICULO 1:**

a) Serán considerados asimismo consumidores o usuarios quienes, en función de una eventual contratación a título oneroso, reciban a título gratuito cosas o servicios (por ejemplo: muestras gratis)

b) En caso de venta de viviendas prefabricadas, de los elementos para construirlas o de inmuebles nuevos destinados a vivienda, se facilitarán al comprador una documentación completa suscripta por el vendedor en la que se defina en planta a escala la distribución de los distintos ambientes de la vivienda y de todas las instalaciones, y sus detalles, y las características de los materiales empleados.

c) Se entiende por nuevo el inmueble a construirse, en construcción o que nunca haya sido ocupado.

**Artículo 2- PROVEEDORES DE COSAS O SERVICIOS:** Quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aún ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios. Se excluyen del ámbito de esta ley los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas.



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

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

*ARTICULO 2.- Se entiende que los bienes o servicios son integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros cuando se relacionan con dichos procesos, sea de manera genérica o específica.*

**Artículo 3: INTERPRETACIÓN:** Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas, en particular las de defensa de la competencia y de lealtad comercial. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor.

*ARTICULO 3.- Sin reglamentar.*

## CAPITULO II

### Información al consumidor y protección de su salud

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

*ARTICULO 4.- Los proveedores de cosas o servicios que, posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado de consumo, tengan conocimiento de su peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores mediante anuncios publicitarios suficientes.*

**Artículo 5: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:** Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

*ARTICULO 5.- Rige lo dispuesto en el Artículo 4 del presente Anexo.*

**Artículo 6: COSAS Y SERVICIOS RIESGOSOS:** Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

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

*ARTICULO 6.- Rige lo dispuesto en el Artículo 4 del presente Anexo.*

### **CAPITULO III**

#### **Condiciones de la oferta y venta.**

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

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

*ARTICULO 7.-*

*a) En la oferta de bienes o servicios realizada en el lugar donde los mismos se comercializan se podrán omitir las fechas de comienzo y finalización, en cuyo caso obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice. La oferta realizada fuera del lugar de comercialización deberá contener siempre el plazo de su vigencia.*

*Cuando el proveedor limite cuantitativamente su oferta de productos y servicios, deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla.*

*Cuando por cualquier causa en una oferta se hubieren incluido precisiones contradictorias, se estará siempre a la más favorable al consumidor o usuario.*

*b) Si el proveedor de cosas o servicios no cumple la oferta o el contrato el consumidor podrá, en su caso, alternativamente y a su elección:*

*I) exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que el incumplimiento no obedezca a caso fortuito o fuerza mayor no imputable al proveedor;*

*II) aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;*

*III) rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado y al resarcimiento por daños y perjuicios.*

*En los casos de servicios contemplados en el Artículo 23 de la Ley N.24.240, y previo al ejercicio de estas opciones, deberá estarse a lo establecido en dicho artículo.*

**Artículo 8: EFECTOS DE LA PUBLICIDAD:** Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente. **[Párrafo agregado por la ley 24.787]**

*ARTICULO 8.- Rige lo dispuesto en el Artículo 7 del presente Anexo.*



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

**Artículo 9: COSAS DEFICIENTES USADAS O RECONSTITUIDAS:** Cuando se ofrezca en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse la circunstancia en forma precisa y notoria.

*ARTICULO 9.- Sin reglamentar.*

**Artículo 10: CONTENIDO DEL DOCUMENTO DE VENTA:** En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

(a) la descripción y especificación de la cosa;

(b) el nombre y domicilio del vendedor;

(c) ... **[Inciso vetado por el Decreto 2089/93]**

(d) la mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley;

(e) los plazos y condiciones de entrega;

(f) el precio y las condiciones de pago.

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

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

*ARTICULO 10.-*

*a) Cuando se emita "ticket" por estar autorizado por las normas impositivas, el documento que se extienda por la venta de cosas muebles podrá contener una descripción sólo genérica de la cosa o la referencia del rubro al que pertenece, pero siempre de manera tal que sea fácilmente individualizable por el consumidor. Podrá omitirse la inclusión de los plazos y condiciones de entrega cuando la misma se realice en el momento de la operación. Asimismo podrá omitirse la inclusión de las condiciones de pago cuando el mismo sea de contado.*

*b) Cuando se trate de cosas o servicios con garantía, en el documento de venta deberá hacerse referencia expresa a la misma, debiendo constar sus alcances y características en el certificado respectivo que deberá entregarse al consumidor. Cuando la venta pueda documentarse mediante "ticket", será suficiente la entrega del certificado de garantía. Cuando la cosa o servicio no tengan garantía, deberá constar de manera clara y expresa tal circunstancia en el documento de venta. Cuando se omitiere la mención a que se refiere este Artículo, se entenderá que la cosa no tiene garantía. La omisión será pasible de las sanciones del Artículo 47 de la Ley N.24.240.*

*c) El incumplimiento del plazo y las condiciones de entrega, será pasible de las sanciones del Artículo 47 de la misma. El infractor podrá eximirse de la aplicación de sanciones cuando medie acuerdo conciliatorio entre las partes.*



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

**Artículo 10 BIS: INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN:**

**[Artículo incorporado por la Ley 24.787]**

El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- (a) exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- (b) aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- (c) rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

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

*ARTICULO 10Bis.- Sin reglamentar.*

**CAPITULO IV**  
**Cosas muebles no consumibles.**

**Artículo 11: GARANTÍAS:** **[Artículo modificado por la ley 24.999]**

Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, artículo 2.325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado y su correcto funcionamiento.

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

*ARTICULO 11.- Si la cosa debiera trasladarse a fábrica o taller para efectivizar la garantía, el consumidor deberá notificar al responsable de la misma para que en el plazo de CUARENTA Y OCHO (48) horas de recibida la comunicación realice el transporte.*

*Cuando no se realice dentro de ese lapso, el consumidor podrá disponer el traslado sin comunicación previa al responsable de la garantía, pero en tales casos éste no quedará obligado sino hasta los importes de flete y seguro corrientes en plaza. El traslado deberá hacerse al centro de reparación más próximo al lugar donde la cosa se encuentre, si no indicare otro el responsable de la garantía.*

**Artículo 12: SERVICIO TÉCNICO:** Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

*ARTICULO 12.- Los proveedores de cosas muebles no consumibles deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos durante el tiempo que indiquen las reglamentaciones que dicte la Autoridad de Aplicación.*

*Deberá asegurarse el suministro de partes y repuestos nuevos durante la*



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO

Bloque Alianza

vigencia de la garantía. La utilización de piezas usadas será permitida sólo en aquellos casos en que no existan en el mercado nacional piezas nuevas o cuando medie autorización expresa del consumidor.

**Artículo 13: RESPONSABILIDAD:** [Artículo incorporado por la ley 24.999]

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

ARTICULO 13.- Sin reglamentar.

**Artículo 14: CERTIFICADO DE GARANTÍA:** [Artículo modificado por la ley 24.999]

El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:

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

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

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

ARTICULO 14.-

a) En el certificado de garantía deberá identificarse al vendedor, fabricante, importador o distribuidor responsable de la misma.

Cuando el vendedor no notificara al fabricante o importador la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, la misma comenzará a regir desde la fecha del documento de venta.

b) Durante la vigencia de la garantía, serán a cargo del responsable de la misma todos los gastos necesarios para la reparación de la cosa.

**Artículo 15: CONSTANCIA DE REPARACIÓN:** Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

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

ARTICULO 15.- Se entiende que se trata de la garantía otorgada por el responsable de la misma.



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

**Artículo 16: PROLONGACIÓN DEL PLAZO DE GARANTÍA:** El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.

ARTICULO 16.-

a) Rige lo dispuesto en el Artículo 15 del presente Anexo.

b) Se entiende que el consumidor está privado del uso de la cosa desde que la misma fue entregada al responsable de la garantía a efectos de su reparación, y hasta que éste la entregue a aquél.

**Artículo 17: REPARACIÓN NO SATISFATORIA:** En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:

(a) pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;

(b) devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;

(c) obtener una quita proporcional del precio.

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

ARTICULO 17.- Se entenderá por "condiciones óptimas" aquellas necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante.

La sustitución de la cosa por otra de "idénticas características" deberá realizarse considerando el período de uso y el estado general de la que se reemplaza, como así también la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuarse.

Igual criterio se seguirá para evaluar el precio actual en plaza de la cosa, cuando el consumidor optare por el derecho que le otorga el inciso b) del Artículo 17 de la Ley.

Con carácter previo a la sustitución de la cosa, si ésta estuviera compuesta por conjuntos, subconjuntos y/o diversas piezas, el responsable de la garantía podrá reemplazar los que fueran defectuosos. La sustitución de partes de la cosa podrá ser viable siempre que no se alteren las cualidades generales de la misma y ésta vuelva a ser idónea para el uso al cual está destinada.

**Artículo 18: VICIOS REDHIBITORIOS:** La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

(a) a instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;

(b) el artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

ARTICULO 18.- Sin reglamentar.

## **CAPITULO V**

### **De la prestación de los servicios.**

**Artículo 19: MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

ARTICULO 19.- Rige lo dispuesto en el Artículo 7 del presente Anexo.

**Artículo 20: MATERIALES A UTILIZAR EN LA REPARACIÓN:** En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.

ARTICULO 20.- Se entenderá por materiales adecuados aquellos nuevos adaptados a la cosa de que se trate. El pacto que indique de manera expresa que los materiales o productos a emplear, aun los adecuados, no son nuevos, deberá estar escrito en forma destacada y notoria.

**Artículo 21: PRESUPUESTO:** En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

- (a) nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
- (b) la descripción del trabajo a realizar;
- (c) una descripción detallada de los materiales a emplear;
- (d) los precios de éstos y la mano de obra;
- (e) el tiempo en que se realizará el trabajo;
- (f) si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta;
- (g) el plazo para la aceptación del presupuesto;
- (h) los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el sistema previsional.

ARTICULO 21.- Sin reglamentar.

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



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

ARTICULO 22.- El consumidor podrá eximir al prestador del servicio de la obligación de comunicarle previamente la realización de tareas o utilización de materiales no incluidos en el presupuesto. En este caso, el consumidor manifestará su voluntad en forma expresa y, salvo imposibilidad, escribiendo de su puño y letra la cláusula respectiva.

**Artículo 23: DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

ARTICULO 23.- Se considera que el plazo comienza a correr desde que concluyó la prestación del servicio. Cuando por las características del caso no fuere posible comprobar la eficacia del servicio inmediatamente de finalizado, el mismo comenzará a correr desde que se den las condiciones en que aquélla pueda constatarse.

**Artículo 24: GARANTÍA:** La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

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

ARTICULO 24.- Sin reglamentar.

## **CAPITULO VI**

### **Usuarios de servicios públicos domiciliarios.**

**Artículo 25: CONSTANCIA ESCRITA. INFORMACIÓN AL USUARIO:** Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicios de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

Las empresas prestatarias de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas. Ley 24.240". [Párrafo agregado por la ley 24.787]  
Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas, aplicándose la presente ley supletoriamente.



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

ARTICULO 25.- Las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios deberán entregar a requerimiento de los usuarios factura detallada del servicio prestado.

**Artículo 26: RECIPROCIDAD EN EL TRATO:** Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismo criterios que establezcan para los cargos por mora.

ARTICULO 26.- Sin reglamentar.

**Artículo 27: REGISTRO DE RECLAMOS:** Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos, en donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley.

ARTICULO 27.- Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán contestar los reclamos en un plazo de DIEZ (10) días corridos.

**Artículo 28: SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES. INFORMACIÓN:** Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

ARTICULO 28.- Sin reglamentar.

**Artículo 29: INSTRUMENTOS Y UNIDADES DE MEDICIÓN:** La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

ARTICULO 29.- Sin reglamentar.

**Artículo 30: INTERRUPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

*ARTICULO 30.- Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán entregar a los usuarios constancia de los reclamos efectuados por los mismos.*

**Artículo 30 BIS: [Artículo incorporado por la Ley 24.787]** Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes".

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

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

... [Párrafos cuarto y quinto vetados por el Decreto 270/97]

*ARTICULO 30 Bis.- Sin reglamentar.*

**Artículo 31: [Texto según Ley 24.568]** Cuando una empresa de servicio publico domiciliario, con variaciones regulares estacionales, facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos años anteriores se presume que existe error en la facturación. Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos doce (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

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

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

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



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

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

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

*ARTICULO 31.- Sin reglamentar.*

## **CAPITULO VII**

### **De la venta domiciliaria, por correspondencia y otras.**

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

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

*\*ARTICULO 32.-*

*a) Se entenderá que están comprendidas dentro de la venta domiciliaria o directa, sin perjuicio de otros, los sistemas en que la oferta al consumidor se efectúe en el domicilio particular del oferente o en el del consumidor, en su lugar de trabajo o en el domicilio de un tercero.*

*También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa, aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objeto de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación.*

*b) Rige lo dispuesto en el Artículo 10 inciso c) del presente Anexo.*

**Artículo 33: VENTA POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS:** Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

*ARTICULO 33.- Rige lo dispuesto en el Artículo 10 inciso c) del presente Anexo.*

**Artículo 34: REVOCACIÓN DE ACEPTACIÓN:** En los casos de los arts. 32 y 33, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de cinco (5) días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

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

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

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

*ARTICULO 34.- Para ejercer el derecho de revocación el consumidor deberá poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió, debiendo restituir el proveedor al consumidor todos los importes recibidos.*

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

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

*ARTICULO 35.- Sin reglamentar.*

## **CAPITULO VIII**

### **De las operaciones de venta de crédito**

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

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

*ARTICULO 36.- Sin reglamentar.*

## **CAPITULO IX**

### **De los términos abusivos y cláusulas ineficaces**

**Artículo 37: INTERPRETACIÓN:** Sin perjuicios de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

(a) las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

(b) las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;

(c) las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

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

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

*ARTICULO 37.- Se considerarán términos o cláusulas abusivas las que afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes.*

**Artículo 38: CONTRATO DE ADHESIÓN. CONTRATOS EN FORMULARIOS:** La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

*ARTICULO 38.- La Autoridad de Aplicación notificará al proveedor que haya incluido cláusulas de las previstas en el Artículo 37 que las mismas se tienen por no convenidas y lo emplazará a notificar tal circunstancia al consumidor de manera fehaciente y en el término que dicha autoridad le fije. En caso de incumplimiento será pasible de las sanciones previstas por el Artículo 47 de la Ley N.24.240.*

**Artículo 39: MODIFICACIÓN CONTRATOS TIPO:** Cuando los contratos a los que se refiere el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

*ARTICULO 39.- Sin reglamentar.*

## **CAPITULO X**

### **Responsabilidad por daños**

**Artículo 40: RESPONSABILIDAD:** [Artículo incorporado por ley 24.999]

Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

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

*ARTICULO 40.- Sin reglamentar.*

## **TITULO II AUTORIDAD DE APLICACIÓN. PROCEDIMIENTO Y SANCIONES.**

### **CAPITULO XI**

#### **Autoridad de aplicación**

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

*ARTICULO 41.- Sin reglamentar.*

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

*ARTICULO 42.- Sin reglamentar.*

**Artículo 43: FACULTADES Y ATRIBUCIONES:** La Secretaría de Industria y Comercio, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- (a) proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes;
- (b) mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores;
- (c) recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores;
- (d) disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

(e) solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley;

(f) disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

La Secretaría de Industria y Comercio podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte, en la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires o gobiernos provinciales las facultades mencionadas en los incs. c, d y f de este artículo.

*ARTICULO 43.- Sin reglamentar.*

**Artículo 44: AUXILIO DE LA FUERZA PUBLICA:** Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incs. d y f del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

*ARTICULO 44.- Sin reglamentar.*

## **CAPITULO XII**

### **Procedimiento y sanciones**

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

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

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

Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo. En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería.

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

La constancia del acta labrada conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

Las pruebas se admitirán solamente en casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquéllas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

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

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

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

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

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

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

ARTICULO 45.-

a) El acuerdo conciliatorio homologado por la Autoridad de Aplicación suspenderá el procedimiento administrativo. Si las partes no conciliaren, la Autoridad de Aplicación continuará el trámite y dictará la resolución definitiva.

b) Las disposiciones del Código Procesal Penal de la Nación y sus leyes modificatorias en el orden nacional se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en tanto no fueran incompatibles con la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y con este Reglamento.

**Artículo 46: INCUMPLIMIENTO DE ACUERDOS CONCILIATORIOS:** El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

ARTICULO 46.- Sin reglamentar.



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

**Artículo 47: SANCIONES:** Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

- (a) apercibimiento;
- (b) multa de quinientos pesos (\$500) a quinientos mil pesos (\$500.000), hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción;
- (c) decomiso de las mercadería y productos objeto de la infracción;
- (d) clausura de establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días;
- (e) suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;
- (f) la pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.

*ARTICULO 47.- Sin reglamentar.*

**Artículo 48: DENUNCIAS MALICIOSAS:** Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incs. a y b del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

*ARTICULO 48.- Para calificar de maliciosa o sin justa causa una denuncia, la misma debe haber sido previamente sustanciada.*

**Artículo 49: APLICACIÓN Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES:** En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de tres (3) años.

*ARTICULO 49.- Se crea el REGISTRO NACIONAL DE INFRACTORES A LA LEY N.24.240, que funcionará de acuerdo con las reglamentaciones que dicte la Autoridad de Aplicación.*

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



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

ARTICULO 50.- Sin reglamentar.

**Artículo 51: COMISIÓN DE UN DELITO:** Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

ARTICULO 51.- Sin reglamentar.

### **CAPITULO XIII** **De las acciones**

**Artículo 52: ACCIONES JUDICIALES:** Sin perjuicio de lo expuesto, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario, a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas, a la autoridad de aplicación nacional o local y al ministerio público. El ministerio público cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de ley. ... [Ultima parte del párrafo vetada por el Decreto 2089/93]

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

ARTICULO 52.- Se requerirá a las asociaciones de consumidores legalmente constituidas carta poder para reclamar y accionar judicialmente, exceptuándolas de tal requisito en aquellos casos en que actuaren en defensa de un interés general de los consumidores.

**Artículo 53: NORMAS DEL PROCESO:** Se aplicarán las normas de proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente.

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

... [Último párrafo vetado por el Decreto 2089/93]

ARTICULO 53.- El mandato se acreditará por medio del instrumento público correspondiente o con carta poder, con firma del otorgante certificada por autoridad policial o judicial o por escribano público. Podrá también otorgarse mandato mediante simple acta poder certificada por la Autoridad de Aplicación. La misma deberá establecer la identidad y domicilio del mandante y la designación, identidad, domicilio y firma del mandatario.

**Artículo 54:** [Artículo vetado por el Decreto 2089/93]

ARTICULO 54.- Sin reglamentar.

### **CAPITULO XIV** **De las asociaciones de consumidores**



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

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

*ARTICULO 55.- Se crea el REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES las que, para funcionar, deberán estar inscriptas en el mismo.*

**Artículo 56: AUTORIZACIÓN PARA FUNCIONAR:** Las organizaciones que tengan por finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:

- (a) velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor;
- (b) proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores;
- (c) colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;
- (d) recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;
- (e) defender y representar los intereses de los consumidores ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;
- (f) asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;
- (g) organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores...; [Última parte del inciso vetada por el Decreto 2089/93]
- (h) promover la educación del consumidor;
- (y) realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

*ARTICULO 56.- Rige lo dispuesto en el Artículo 55 del presente Anexo.*

**Artículo 57: REQUISITOS PARA OBTENER EL RECONOCIMIENTO:** Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los requisitos generales, las siguientes condiciones especiales:

- (a) no podrán participar en actividades políticas partidarias;
- (b) deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;
- (c) no podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

(d) sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

ARTICULO 57.-

a) Se entenderá por publicaciones los folletos, diarios, revistas, programas de radio y televisión, boletines informativos, etc.

b) Las asociaciones de consumidores reconocidas como tales que no cumplan las condiciones mencionadas en los Artículos 56 y 57 de la Ley N.24.240 serán dadas de baja del REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES y la Autoridad de Aplicación podrá suspenderles las contribuciones estatales otorgadas. Además, la autoridad de aplicación pertinente podrá disponer la pérdida de la personería jurídica conferida.

**Artículo 58: PROMOCIÓN DE RECLAMOS:** Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

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

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

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

ARTICULO 58.- Sin reglamentar.

## CAPITULO XV Arbitraje

**Artículo 59: TRIBUNALES ARBITRALES:** La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias. Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.

ARTICULO 59.- Sin reglamentar.

## TITULO III DISPOSICIONES FINALES



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

## CAPITULO XVI Educación al consumidor

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

*ARTICULO 60.- Sin reglamentar.*

**Artículo 61: FORMACIÓN DEL CONSUMIDOR:** La formación del consumidor debe tender a:

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

*ARTICULO 61.- Sin reglamentar.*

**Artículo 62: CONTRIBUCIONES ESTATALES:** El Estado nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional a las asociaciones de consumidores para cumplimentar con los objetivos mencionados en los artículos anteriores.

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

*ARTICULO 62.- Sin reglamentar.*

## CAPITULO XVII Disposiciones finales

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

*ARTICULO 63.- Sin reglamentar.*



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,  
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR  
PODER LEGISLATIVO  
Bloque Alianza

**Artículo 64:** [Modifica el artículo 13 de la ley 22.802]

*ARTICULO 64.- Sin reglamentar.*

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

*ARTICULO 65.- Sin reglamentar.*

**Artículo 66:** [De forma]

*ARTICULO 66.- Sin reglamentar.*