

Provincia de Catamarca



CÁMARA DE SENADORES

Mesa General de Entrada y Salida

EXPEDIENTE PARLAMENTARIO

LETRA: D

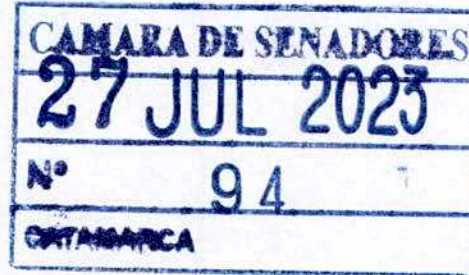
NUMERO: 94

AÑO: 2023

iniciador: CÁMARA DE SENADORES.
Senador/es: DEL ARCO, Virginia - Sdor por Departamento Paclín.
Tipc: LEY
Extracto: " PROTECCION DE LAS RELACIONES DE CONSUMO CATAMARQUEÑAS ".
Fecha: 27 Julio 2023
Hora: 09:40:21.076727



Poder Legislativo
Cámara de Senadores
Provincia de Catamarca



San Fernando Del Valle de Catamarca, 27 de julio de 2023

SEÑOR: VICEGOBERNADOR Y PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE SENADORES

ING. RUBEN DUSSO

SU DESPACHO:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objeto de elevar el presente proyecto de Ley sobre "Protección de las Relaciones de consumo Catamarqueñas".

Sin otro particular, a la espera de dársele tratamiento parlamentario al presente proyecto y su posterior aprobación, se saluda muy atentamente. -

Sin otro particular, saludo a usted atentamente. -



D^{CA}. VIRGINIA DEL ARCO
SENADORA PROVINCIAL
D^{TO}. BAQUIN



**EL SENADO Y LA CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE CATAMARCA
SANCIONAN CON FUERZA DE
LEY
PROTECCION DE LAS RELACIONES DE CONSUMO CATAMARQUEÑAS**

TITULO I.- DISPOSICIONES COMUNES.

ARTÍCULO. 1º. - La presente ley tiene por objeto la protección integral de los usuarios y consumidores en la Provincia, atendiendo a su debilidad estructural en el mercado y enfatizando el amparo a los colectivos sociales afectados por una vulnerabilidad agravada, derivada de circunstancias especiales, en particular, niñas, niños y adolescentes, personas mayores, enfermas o con discapacidad, entre otras.

ARTÍCULO. 2º. - Son criterios rectores de las políticas públicas para protección de usuarios y consumidores los principios de prevención y precaución.

Principio de prevención de riesgos: El Estado debe actuar preventivamente cuando exista probabilidad razonable de una amenaza derivada de bienes o servicios que afecten la salud o la seguridad física y/o jurídica y los intereses económicos de los consumidores:

Principio de precaución: El Estado y los proveedores deben actuar precautoriamente en las situaciones de controversia científica probada, y en general, frente a la incertidumbre científica fundada respecto de la existencia de una amenaza derivada de un bien o servicio, adoptando las medidas eficaces para evitar el daño a los consumidores.

ARTÍCULO 3º. - La Dirección Provincial de Defensa del Consumidor dependiente de la Secretaria de Comercio Interior del Ministerio de Industria, Comercio y Empleo de Catamarca o el Organismo que en el futuro la sustituya será la Autoridad de Aplicación de la presente ley.

ARTÍCULO 4º. - Las infracciones a la presente ley serán juzgadas con arreglo a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y el decreto 274/19 de Lealtad Comercial y las normas complementarias, modificatorias y/o las que en el futuro las sustituyeren.

**TITULO II.-
ESPERA Y TRATO DIGNO**

ARTÍCULO 5º. - A los fines de la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, establécese en treinta (30) minutos el plazo máximo en que las personas deben ser atendidas en las dependencias, instalaciones, locales y oficinas donde se brinde atención al público dentro de todo el territorio de la Provincia de Catamarca.

ARTÍCULO 6º. - Considérese "práctica abusiva" y contraria al "trato digno" la espera que excediera el lapso establecido en el artículo anterior y la que tenga lugar a la intemperie y/u obligue a soportar las inclemencias climáticas, cualquiera fuera su duración.

ARTÍCULO 7º. - Establécese la obligación de incorporar en las dependencias, instalaciones, locales y oficinas de atención al público instalaciones sanitarias para uso de los concurrentes, lo que deberá cumplimentarse en el plazo y en las condiciones que fije la reglamentación.

ARTÍCULO 8°. - Los obligados deberán poner a disposición de los usuarios o consumidores un sistema de registro de horario de llegada y de salida y un Libro de Quejas rubricado por la Autoridad de Aplicación, donde puedan registrarse las infracciones a las obligaciones impuestas. Asimismo, deberán informar a los interesados la cantidad de personas que se encuentran esperando con anterioridad y el tiempo estimado que deberán aguardar para ser atendidos.

ARTÍCULO 9°. - En caso de denuncia del interesado, constatada la falta de los elementos establecidos en el presente artículo se tomarán por ciertos los horarios que invocare el ciudadano o consumidor afectado, sin perjuicio de las sanciones a que diera lugar la falta de cumplimiento de las obligaciones impuestas en el artículo anterior.

ARTÍCULO 10°. - Los sujetos obligados deberán adaptar sus instalaciones y prácticas en un plazo de seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente ley.

ARTÍCULO 11°. - Los sujetos obligados deben exhibir, con carácter obligatorio y a la vista del público dentro de sus instalaciones carteles indicativos en lugares visibles para el público, donde se informe lo siguiente: "Consumidores y usuarios, el tiempo de espera en los ámbitos de atención al público no debe superar los treinta (30) minutos y no puede ser obligado a esperar en la intemperie y/o soportar inclemencias climáticas mientras aguarda ser atendido. Asimismo, deberá informársele la cantidad de personas en espera existentes y el tiempo estimado de demora en su atención."

TITULO III.- SERVICIO TECNICO

ARTÍCULO 12°. - Los proveedores que brinden servicio técnico en el territorio de la Provincia de Catamarca deben adecuar sus prácticas a las circunstancias reguladas en la presente norma.

ARTÍCULO 13°. - Se encuentran obligados al cumplimiento de esta norma los prestadores que brinden servicio técnico en el marco de la garantía legal o convencional, por los denominados seguros de extensión de garantía o por contratación directa del consumidor o usuario.

ARTÍCULO 14°. - Los prestadores de servicio técnico deben ofrecer a los consumidores y usuarios la posibilidad de pautar la realización del servicio en un día y horario predeterminado, el que no deberá exceder las setenta y dos (72) horas de realizada la solicitud de turno, salvo pedido expreso del consumidor.

ARTÍCULO 15°. - Cuando el servicio deba realizarse fuera de las instalaciones del servicio técnico, en ningún caso se pueden pautar visitas en franjas que excedan las tres (3) horas.

ARTÍCULO 16°. - El plazo máximo para efectuar el servicio de reparación será de treinta (30) días corridos. De ser necesario un plazo mayor, este deberá ser informado fehacientemente por el proveedor en el presupuesto de reparación. Si no se consignara plazo, se entenderá que rige el de treinta (30) días.

ARTÍCULO 17°. - Cuando la reparación se efectúe en el marco de la garantía legal o convencional, o bien en el marco de los denominados seguros de extensión de garantía, el responsable de la garantía, deberá asegurar al consumidor, la entrega de

un bien sustituto de similares características que satisfaga sus necesidades por el plazo que se demore la reparación.



ARTÍCULO 18°. - **Garantía de reparación.** Las reparaciones efectuadas en el marco de la presente ley, gozarán con un período de garantía de noventa (90) días, contados desde la fecha efectiva de entrega del artefacto al consumidor. Asimismo, las piezas utilizadas en la reparación, gozarán de la garantía legal dispuesta por el artículo 11 de la Ley N° 24240.

ARTÍCULO 19°. – **Del Contrato de “Garantía Extendida”.** Todas las empresas y establecimientos que comercialicen cosas muebles no consumibles y ofrezcan una garantía que supere el plazo establecido la ley N° 24240 de Defensa de los Consumidores y Usuarios, denominada comúnmente “garantía extendida”, deberán informar al consumidor el tipo de contrato que se ofrece, las compañía que interviene y la fecha de inicio efectivo de la garantía, mediante la exhibición de un cartel ubicado en el espacio visible al público.

Dicho cartel deberá contener además la siguiente leyenda: *“La Garantía Extendida es un CONTRATO DE SEGURO que el consumidor celebra con una compañía AJENA al establecimiento donde adquiere el producto”.*

TITULO IV.- CONDICIONES DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

ARTICULO 20°.- Todos los comercios ubicados en el territorio de la Provincia de Catamarca deberán exhibir en sus locales un cartel visible indicando las condiciones en que se realizan los cambios y devoluciones de los productos que allí se expenden.

ARTICULO 21°. - Los cambios y devoluciones de productos adquiridos deberán efectuarse durante los días y en los horarios en los que el comercio atiende al público para ventas.

ARTICULO 22°. - A los fines de la devolución o cambio de productos el consumidor podrá presentar el instrumento que haya extendido el vendedor al momento de la operación, aun cuando el mismo no reúna las condiciones exigidas por las normas tributarias, o prescindir de su presentación en los casos en que el proveedor lo admitiera y ello conste exhibido en los términos del art. 20.

A los fines del cambio o la devolución deberá respetarse el valor del producto sujeto a cambio al momento de la compra, salvo los casos en que el cambio se hiciera por un producto igual de otro talle, color, etc., en los cuales debe realizarse en forma directa, sin ningún tipo de restricción.

En caso de que el proveedor entregara un ticket especial para cambio o devolución, el mismo deberá hacer indirecta referencia al precio original de compra utilizando algún tipo de codificación unívoca por operación comercial.

En el caso de productos no perecederos tales devoluciones o cambios podrán efectuarse dentro de los quince (15) días corridos posteriores a la operación, salvo que el comercio establezca un plazo mayor.

Cuando por cualquier medio el proveedor del bien pretenda establecer un plazo menor, se entenderá vigente el plazo referido en el párrafo anterior.

Cuando a raíz del cambio o la devolución de productos, resultare un saldo a favor del consumidor, el proveedor deberá entregar un comprobante que refleje dicho saldo o reembolsar al consumidor su equivalente en dinero en efectivo, a elección del comerciante.

Al comprobante de saldo no podrá imponérsele fecha de caducidad y tendrá vigencia para su uso en el comercio por su valor nominal, sin perjuicio de los eventuales efectos que pudieren ocurrir en su poder adquisitivo.

ARTICULO 23°. - Además de lo establecido en el art. 20, los proveedores deberán exhibir en sus establecimientos dos (2) carteles visibles ubicados en el sector de cajas y en vidriera o lugar destacado del local comercial, los cuales contendrán la siguiente leyenda: *"Los cambios y devoluciones de productos adquiridos deberán efectuarse durante los días y en los horarios en los que el comercio atienda al público para ventas. En el caso de productos no perecederos tales devoluciones o cambios podrán efectuarse dentro de los quince (15) días corridos posteriores a la operación, salvo que el comercio establezca un plazo mayor. Cuando a raíz del cambio o la devolución de productos, resultare un saldo a favor del consumidor, el proveedor deberá, a su elección, entregar un comprobante sin plazo de caducidad que refleje dicho saldo o reembolsar al consumidor su equivalente en dinero en efectivo"*.

TITULO V.-

OBLIGATORIEDAD DE COLOCAR LEYENDA EN LAS FACTURAS Y TICKETS.

ARTÍCULO 24°. - Establécese la obligatoriedad de colocar en todos los comercios y lugares de atención al público, en el ámbito de la provincia de Catamarca, un cartel en lugar visible, con la inscripción "SRES. CONSUMIDORES O USUARIOS: ANTE CUALQUIER DUDA O RECLAMO DIRÍJASE A LA DIRECCION PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE LA PROVINCIA DE CATAMARCA sita Av. Belgrano N° 1494, Pabellón 27 del Centro Administrativo del Poder Ejecutivo (CAPE) y/o al Teléfono Gratuito 0800...".

ARTICULO 25°. - En las Facturas y Tickets emitidos a consumidores finales, conforme Ley 24.240, en el ámbito de la provincia de Catamarca, deberá constar en forma legible y destacada el número de teléfono gratuito de la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor junto a la leyenda "Teléfono Gratuito Defensa del Consumidor Catamarca."

Autorízase a quienes emitan tickets o facturas a reemplazar el impreso por un sellado.

ARTICULO 26°: La autoridad de aplicación a los efectos de esta Ley, y tendrá amplias facultades para adaptar las leyendas previstas en los artículos 24 y 25 en función de los cambios en los números telefónicos, la implementación en los municipios y otras modificaciones que daban plasmarse.

ARTÍCULO 27°. – **Disposición final.** El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley en un plazo no mayor de noventa (90) días a partir de su promulgación y fijará las pautas de adecuación que el Estado Provincial deberá disponer para dar cumplimiento a la norma en aquellos locales o instalaciones estatales donde se brinde atención al público.

ARTICULO 28°. - De forma. -


LIC. VIRGINIA DEL ARCO
SENADORA PROVINCIAL
DPTO. PAULIN

Excma. Cámara de Senadores:

En el año 2002 se sancionó la Ley N° 5069 de "Defensa de los Derechos del Consumidor y Creación de los Tribunales Arbitrales". Durante las casi dos décadas transcurridas desde entonces dicha norma ha sido un instrumento útil para canalizar los intereses de los consumidores.

Sin embargo, frente a las cambiantes exigencias económico-sociales, hace ya un tiempo se reclama mayor eficacia en la gestión de los conflictos de los ciudadanos en sus relaciones de consumo, sobre todo en temas que son propios e inherentes a la sociedad catamarqueña, como son los frecuentes escenarios de "anomia" en el mercado.

Esta última situación es moneda corriente en nuestra plaza comercial: se crean reglas de comercialización "ad hoc" que muchas veces son contrarias a los derechos de los consumidores y no siempre son regulares o estandarizadas, sino que más bien se aplican de acuerdo a la "cara del cliente" y el énfasis que éste emplee en hacer valer el derecho constitucional que lo ampara. Esta suerte de desinterés por el modo en que se prestan servicios o se comercializan productos en el mercado local muchas veces afecta la dignidad de los consumidores y usuarios.

Con la sanción de esta norma se propone dotar de operatividad los derechos garantizados a los consumidores y usuarios y tratar de adecuar las prácticas comerciales locales a los estándares de tutela que surgen de la cláusula constitucional de protección del consumidor contenida en el art. 42 de la Constitución Nacional.

En esa necesidad de abordar la problemática usual de consumo local, se pretende regular además ciertas conductas muy comunes en la plaza comercial catamarqueña a la luz de paradigmas tutelares más actuales.

El artículo 42 de la Constitución Nacional consagra el derecho de los consumidores y usuarios de bienes y servicios a la protección de sus intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno, a la par que impone a las autoridades la obligación de proveer a la protección de esos derechos.

Se principia enfatizando la tutela estatal a quienes la más moderna doctrina sobre la materia ha denominado "consumidor hipervulnerable", es decir, aquellos grupos humanos que permanente o transitoriamente se ven afectado por una vulnerabilidad agravada.

Asimismo, se fijan los principios rectores con arreglo a los cuales deberá actuar el estado en materia de consumo: los principios de prevención y precaución, como herramientas para lograr una más eficaz y oportuna tutela a los consumidores catamarqueños.

El art. 8 *bis* de la ley 24.240 impone a los proveedores el deber de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativos a los consumidores y usuarios, con más la obligación de abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

Como se dijo líneas arriba se propone la sanción de una serie de normas que pretenden complementar algunos aspectos de la Ley de Defensa al Consumidor, a fin de dotarla de plena operatividad frente a situaciones que se observan diariamente y que son susceptibles de afectar el decoro y la dignidad de los ciudadanos catamarqueños, como lo son la formación de extensas filas de personas que pretenden hacer un trámite, pagar un servicio, etc.

Estas situaciones producen un menoscabo en el ánimo de los consumidores y exceden los límites de la tolerancia y la buena fe que deben imperar en toda relación de consumo. En esta pretensión se han seguido los lineamientos

fijados por las principales provincias del país, donde las obligaciones han tenido alto nivel de acatamiento y buena aceptación entre la población.

Se propone asimismo regular la actividad de los prestadores de servicio técnico en el ámbito de la Provincia de Catamarca, estableciendo ciertos límites temporales para que la obtención de un servicio técnico eficaz no se vea obstaculizada por largas espera y los consumidores no se ven privados del uso de los artefactos y dispositivos durante períodos prolongados. También se trata de limitar la franja horaria de espera de las visitas domiciliarias, evitando pérdidas de tiempo innecesarias por parte de los interesados.

Se propicia así también regular la gestión de cambios y devoluciones de productos no perecederos en el marco de las relaciones de consumo. La norma obliga a los comercios a que los cambios se realicen en los mismos días y horarios de atención al público en que se realizan las contrataciones nuevas, para evitar que los proveedores impongan restricciones a estas prácticas, limitando los días y horarios para hacerlo, comúnmente en fines de semanas y feriados, o fechas próximas a navidad, día de la madre, día del niño, etc. Por otro lado, se establece un plazo de 30 días desde el momento de la compra para realizar el cambio del producto y se establece el valor de referencia para el cambio, a fin de prevenir controversias entre las partes. Por último, se regula la existencia del saldo a favor del consumidor, con el objeto de evitar que éste se vea obligado a adquirir un producto de mayor valor.

Por todo lo expuesto, se pone a consideración de ese Excmo. Cuerpo el presente proyecto de ley que tiene por fin garantizar a los consumidores catamarqueños el goce de los más altos estándares de protección de sus derechos en las relaciones de consumo.


LIC. VIRGINIA DEL ARCO
SENADORA PROVINCIAL
DPTO. PAULIN