

Provincia de Catamarca



CÁMARA DE SENADORES

Mesa General de Entrada y Salida

EXPEDIENTE PARLAMENTARIO

LETRA: D

NUMERO: 95

AÑO: 2023

Iniciador: CÁMARA DE SENADORES.
Senador/es: DEL ARCO, Virginia - Sdor por Departamento Paclín.
Tipo: LEY
Extracto: "PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA PROVINCIA DE CATAMARCA.
Fecha: 27 Julio 2023
Hora: 09:43:00.106423



**EL SENADO Y LA CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE CATAMARCA**

SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY

**PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA
PROVINCIA DE CATAMARCA**

Capítulo I

Objeto

Artículo 1º.- Adhesión. Objeto. Adhiérase la Provincia de Catamarca a las leyes Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, Ley Nacional N° 25.065 de Tarjetas de Crédito, Ley Nacional N° 19.511 de Metrología Legal; Ley Nacional N° 20.680 de Abastecimiento, Ley Nacional N° 25.156 de Defensa de la Competencia, Decreto de Necesidad y Urgencia 274/2019 de Lealtad Comercial, y por las demás normas reglamentarias, modificatorias y complementarias de las anteriores y/o las que se dicten en el futuro.

La presente ley establece las bases legales para la defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Provincia de Catamarca, y tiene por objeto definir políticas públicas, facultades de la Autoridad de Aplicación, procedimiento administrativo y trámite recursivo judicial, tendientes a lograr una mejor implementación y una mayor efectividad de los derechos reconocidos en el artículo 42 de la Constitución Nacional, los arts. 57, 178 y 179 de la Constitución Provincial, por la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Capítulo II

Políticas Públicas de Protección

Artículo 2º.- Políticas públicas. El Gobierno Provincial debe formular políticas públicas de protección de los consumidores y usuarios dentro del marco constitucional de competencias, y establecer una infraestructura adecuada que permita aplicarlas. La acción gubernamental de protección de los consumidores y usuarios tiene -entre otros- los siguientes objetivos: 1) El acceso al consumo en condiciones de trato equitativo y digno, libre de prácticas comerciales abusivas por parte de los proveedores; 2) La protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos, incluyendo los riesgos que amenacen el medio ambiente, el desarrollo y la calidad de vida; 3) La información adecuada y veraz; 4) La libertad de elección,

que debe concretarse en la obtención de precios justos y en la variedad de bienes y servicios, así como en el funcionamiento de mercados con libre competencia y posibilidad de control estatal de los monopolios; 5) La educación e información para el consumo; 6) La constitución de asociaciones para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios; 7) Los procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos; 8) La prevención y sanción de malas prácticas comerciales de las empresas y 9) La implementación de políticas sobre consumo sustentable.

Capítulo III

Asociaciones de Defensa de los Consumidores y Usuarios

Artículo 3º.- Funciones. Son funciones de las Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios: 1) La promoción, protección eficaz y defensa de los intereses individuales y colectivos de los consumidores y usuarios, ya sea con carácter general como en relación a determinados productos o servicios; 2) La formulación y participación en programas de educación e información, capacitación y orientación a los consumidores y usuarios; 3) La representación de los intereses de los consumidores y usuarios -individual o colectivamente- en instancias privadas o en procedimientos administrativos o judiciales, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan; 4) La recepción de reclamos de consumidores o usuarios y la celebración de audiencias conciliatorias extrajudiciales con los proveedores de productos o servicios para facilitar la prevención y solución de conflictos; 5) La prestación a consumidores y usuarios de un servicio de asesoramiento, consultas y asistencia técnica y jurídica; 6) La realización y divulgación de investigaciones y estudios de mercado sobre seguridad, calidad, sustentabilidad, precios y otras características de los productos y servicios; 7) La recopilación, elaboración, procesamiento y divulgación de información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado; 8) La difusión de estadísticas de las reclamaciones recibidas contra proveedores de productos y servicios, indicando si fueron o no satisfechos los intereses de los consumidores y usuarios, y 9) La promoción de los principios del consumo sustentable y armónico con el respeto al ambiente.

Artículo 4º.- Fomento estatal. El Gobierno Provincial promoverá la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, fomentará su funcionamiento e instará a la participación de la comunidad en ellas.

Artículo 5º.- Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios. Créase el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios, a cargo de la Autoridad de Aplicación.

Artículo 6°.- Requisitos. Para ser registradas las asociaciones deben estar legalmente constituidas, contar con domicilio en la Provincia y acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley N° 24.240 -de Defensa del Consumidor- y las demás normas reglamentarias que dicte la Autoridad de Aplicación.

Capítulo IV .- **Autoridad de Aplicación**

Artículo 7°.- Será Autoridad de Aplicación el Ministerio de Industria Comercio y Empleo, a través de la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor, dependiente de la Secretaria de Comercio Interior o el Organismo que en el futuro la sustituya.

Artículo 8°.- Facultades y atribuciones de la Autoridad de Aplicación. Sin perjuicio de las facultades que emanan de la ley 24.240, la Autoridad de Aplicación tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- 1) Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios cuando resulten afectados o amenazados, representándolos mediante el ejercicio de acciones y recursos judiciales individuales o colectivos o a través de los recursos, trámites o gestiones que fueren necesarios, tanto en el ámbito judicial como administrativo;
- 2) Dictar normas de recomendación para organismos y entidades públicas y privadas;
- 3) Delegar funciones operativas en los gobiernos municipales incluyendo la facultad de realizar la instancia de audiencias conciliatorias entre consumidores y proveedores, preservando la distribución de competencias establecidas en la Constitución Provincial;
- 4) Supervisar, fiscalizar y controlar el cumplimiento de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, Ley Nacional N° 25.065 de Tarjetas de Crédito, Ley Nacional N° 19.511 de Metrología Legal; Ley Nacional N° 20.680 de Abastecimiento, Ley Nacional N° 25.156 de Defensa de la Competencia, Decreto de Necesidad y Urgencia 274/2019 de Lealtad Comercial y sus normas reglamentarias, modificatorias y complementarias;
- 5) Informar, difundir y hacer respetar las leyes citadas en el inciso anterior, pudiendo asimismo brindar asesoramiento y orientación a los consumidores y usuarios respecto a las mismas;
- 6) Fijar indemnizaciones para reparar los daños directos sufridos por los consumidores y usuarios en los bienes objeto de la relación de consumo.
- 7) Celebrar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente Ley;

- 8) Resolver, mediante decisión fundada, los conflictos que se susciten entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios.
- 9) Mantener actualizado el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios.
- 10) Crear, promover, organizar y mantener actualizado un Registro Provincial de Infractores de las Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, Ley Nacional N° 25.065 de Tarjetas de Crédito, Ley Nacional N° 19.511 de Metrología Legal; Ley Nacional N° 20.680 de Abastecimiento, Ley Nacional N° 25.156 de Defensa de la Competencia, Decreto de Necesidad y Urgencia 274/2019 de Lealtad Comercial y sus normas reglamentarias, modificatorias y complementarias.
- 11) Crear, promover, organizar y mantener actualizado un Registro Provincial de Proveedores de Bienes y Servicios, el que ajustará su funcionamiento a las normas reglamentarias que dicte la autoridad de aplicación.
- 12) Requerir toda información y opinión necesaria a los proveedores de bienes o servicios individualizados en las normas de aplicación, como así también a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley, pudiendo en su caso, realizar todo tipo de investigaciones en los aspectos técnicos, científicos, económicos, legales y fiscales. Asimismo, disponer de oficio o a petición de parte, la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley nacional 24.240 y la presente ley.
- 13) Crear, promover, organizar y mantener actualizado todo otro registro que resulte necesario para el cumplimiento de los objetivos de este instrumento. Definir y ajustar su funcionamiento a las normas reglamentarias que dicte la autoridad de aplicación.
- 14) Homologar los acuerdos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores, siempre que los mismos no resulten contrarios al orden público o impliquen un fraude a las normas cuya aplicación prevé la presente ley;
- 15) Promover políticas públicas de solución de conflictos incorporando tecnología como medio para la simplificación de las actuaciones, estableciendo procedimientos de fácil acceso, rápido trámite y que garanticen el derecho de defensa;
- 16) Sancionar a los proveedores de bienes y servicios, una vez comprobadas las infracciones al régimen legal vigente;
- 17) Coordinar acciones con la Red Provincial de Consumo y reglamentar su funcionamiento;
- 18) Denegar trámite a las denuncias manifiestamente improcedentes;
- 19) Dictar, en cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, medidas preventivas que tengan por objeto el cese de la conducta que se reputa en violación de las leyes de aplicación por parte de la autoridad y sus reglamentaciones y normas complementarias.
- 20) Llevar adelante las ejecuciones fiscales por falta de pago de las sanciones impuestas.



- 21) Realizar inspecciones en días y horas hábiles a los locales comerciales y exigir la exhibición de libros, examinar documentos, verificar existencias, nombrar depositarios de bienes intervenidos, decomisar bienes que revistan peligro para los consumidores y usuarios, proceder al secuestro de los elementos probatorios de la presunta infracción, citar y hacer comparecer a las personas que se considere procedente;
- 22) Requerir al titular de un canal de comercialización digital el retiro o cancelación de publicidades y/o de ofertas de productos o servicios cuando se verifique el incumplimiento de las normas de protección al consumidor.
- 23) Requerir información sobre los precios de venta de los bienes o servicios producidos y prestados, como así también su disponibilidad de venta;
- 24) Proceder de conformidad de las previsiones de la ley de abastecimiento a los fines de la fijación de precios máximos de bienes y productos en el territorio provincial;
- 25) Realizar acuerdos con otros organismos y entidades, de carácter público o privado, de carácter nacional, provincial y municipal;
- 26) Ejercer el asesoramiento técnico, en toda materia de su competencia, así como en todo conflicto normativo o de interpretación que se genere en torno a la normativa vinculada a la protección de los derechos de consumidores y usuarios, y demás disposiciones vigentes;
- 27) Propender a la educación del usuario y consumidor, formulando planes generales de divulgación tendientes a formar conciencia respecto de los derechos y facultades de los consumidores y usuarios.
- 28) Encomendar y sostener la formulación de planes generales de educación para el consumo, arbitrando las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria los preceptos y alcances de esta ley.
- 29) Promover ante los tribunales competentes acciones judiciales para asegurar el cumplimiento de sus decisiones y de los fines de esta ley y de su reglamentación.
- 30) Requerir el auxilio de la fuerza pública, para garantizar la seguridad de los procedimientos y asegurar la comparecencia de quienes fueran citados.
- 31) En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el buen ejercicio de la función protectora y la satisfacción de los objetivos de la presente Ley.

Artículo 9º.- Procedimientos. La Autoridad de Aplicación se regirá por los procedimientos que al efecto se dicten y, en los casos no contemplados, se regirá supletoriamente por las previsiones del Código de Procedimientos Administrativos de la Provincia y sus disposiciones reglamentarias y el Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia. Las decisiones que adopte están sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Capítulo V

Red Provincial del Consumo



Artículo 10º.- Red Provincial del Consumo. La Red Provincial de Consumo tiene como finalidad el análisis e intercambio de información entre sus miembros, relacionada con la protección del consumidor, así como la promoción y cooperación para el desarrollo de políticas públicas relacionadas con la materia, la educación y difusión de sus derechos y la defensa de sus intereses individuales y colectivos.

Artículo 11º.- Integración. Integran la Red Provincial del Consumo, la Autoridad de Aplicación de esta ley y todos los responsables de las áreas de defensa del consumidor municipales.

Artículo 12º.- Las oficinas que integran la Red Provincial de Consumo, tendrán las siguientes funciones:

- 1) Recibir denuncias de los consumidores y usuarios.
- 2) Celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada.
- 3) En los casos de denuncias recibidas, sin acuerdo conciliatorio ulterior, deberán remitir las actuaciones a la Autoridad de Aplicación para la sustanciación y resolución del procedimiento administrativo.
- 4) Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.
- 5) Brindar información, orientación y educación al consumidor.
- 6) Llevar adelante las tareas de fiscalización, monitoreo, constatación, notificación o toda otra actividad que la autoridad de aplicación demande a fin de evitar las presuntas infracciones a los consumidores y usuarios de bienes y servicios.
- 7) Fomentar la creación y actuación de Asociaciones Vecinales de Consumidores.

Capítulo VI

Procedimiento Administrativo

Artículo 13º.- Reglas generales del procedimiento. El procedimiento administrativo será gratuito para los consumidores, debiendo la autoridad de aplicación garantizar tal gratuidad a lo largo del trámite. Quienes ejerzan las acciones representando un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante simple carta poder.

Artículo 14º.- Inicio de actuaciones administrativas. En caso de presuntas infracciones a las disposiciones de las Leyes N° 24.240, N° 25.065, sus normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular ó actuare en defensa del interés general de los consumidores. El procedimiento del Decreto Nacional 274/19 -de Lealtad Comercial- y de la Ley Nacional N° 19.511 -de Metrología Legal- y 20.680 de Abastecimiento, 25.156 de Defensa de la Competencia, de sus respectivas normas

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.



reglamentarias, modificatorias y complementarias se registrará por los plazos y demás aspectos previstos en dichos cuerpos normativos. En subsidio podrá aplicarse el presente procedimiento.

Artículo 15°.- Inspecciones. La comprobación de una infracción durante una inspección ordenada de oficio, se formalizará mediante acta labrada por triplicado por el inspector actuante donde conste, en forma concreta y precisa, el hecho verificado y la disposición supuestamente infringida.

Si de los hechos verificados surgiere "prima facie" la existencia de infracción, el inspector formulará la imputación y hará saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer la prueba que haga a su derecho en los términos de la presente ley. Del acta, en la que deberá constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejará un ejemplar en poder del inspeccionado, empleado, dependiente o representante.

Artículo 16°.- Denuncia. El consumidor o usuario afectado en los términos del artículo 12 de la presente ley, puede, por sí, por representante o a través de una Asociación de Consumidores debidamente registrada, presentar una denuncia ante la autoridad de aplicación.

La denuncia, a título ejemplificativo deberá contener:

- 1) Nombre, apellido, documento de identidad, CUIT, domicilio real y electrónico del denunciante y, en su caso, el de su representante legal o apoderado, con indicación precisa de la representación que ejerza, con carácter de declaración jurada. En caso de formularse por intermedio de una asociación de defensa de los consumidores y usuarios debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios.
- 2) El domicilio que se fije a los fines del trámite, un domicilio dentro del radio de la jurisdicción de la autoridad de aplicación y un domicilio electrónico.
- 3) Nombre y apellido o denominación social y el domicilio del denunciado.
- 4) Los hechos relatados en forma concreta y precisa.
- 5) La documentación que acredite la relación de consumo y demás documental que obre en poder del denunciante.
- 6) La petición en términos claros y positivos. En su caso, el daño directo producto de los hechos denunciados.
- 7) Firma del interesado o de su representante legal o apoderado.

Artículo 17°.- Las partes, en su primera presentación, deberán constituir domicilio electrónico a los efectos de recibir allí todas las notificaciones.

El usuario o consumidor al formular el reclamo consignará una única dirección de correo electrónico, la que tendrá carácter de domicilio constituido y de declaración

jurada, donde serán consideradas válidas todas las notificaciones que se cursen en el marco de la presente ley.

El denunciado, en caso de no constituir domicilio electrónico, automáticamente se tendrá por tal, el que surja de la base de datos de Organismos Públicos Nacionales, Provinciales y/o Municipales, o de las publicidades que realiza o de sus páginas web, donde la notificación surtirá pleno efecto.

Artículo 18°.- Instancia conciliatoria. Recibida la denuncia, de resultar admisible, dentro del plazo de 15 (quince) días hábiles la Autoridad de Aplicación, sin perjuicio de otras diligencias que considere pertinente dentro de sus propias competencias, deberá promover la instancia conciliatoria entre la parte reclamante y la o las firmas denunciadas.

Al efecto, se procederá de la siguiente manera y regirán las siguientes previsiones:

1) La fecha de las audiencias será notificada a las partes por cédula, personalmente y/o por los medios electrónicos oficiales establecidos por el Organismo de aplicación, dejándose constancia de ello en el expediente.

La primera notificación al denunciado para la comparecencia a la audiencia conciliatoria 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 jurisdicción de la autoridad de aplicación y domicilio electrónico en carácter de declaración jurada, donde serán válidas todas las notificaciones; se hará saber también el derecho que le asiste a formular propuesta conciliatoria tendiente a solucionar el conflicto con el denunciante. Asimismo, se transcribirán las facultades para requerir el auxilio de la fuerza pública y para aplicar sanciones en caso de incomparecencia injustificada a la audiencia dispuesta.

2) Las audiencias comenzarán a la hora designada, con una tolerancia de espera de quince (15) minutos.

3) La autoridad de aplicación podrá dar por concluidas las actuaciones cuando se produzcan dos (2) inasistencias injustificadas del denunciante a las audiencias de conciliación, para las cuales deberá ser notificado fehacientemente. La última citación se deberá efectuar bajo apercibimiento de archivar las actuaciones, por considerar que ha perdido interés en el reclamo.

4) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, se tendrá por fracasada la instancia conciliatoria y se le aplicará automáticamente una sanción adicional de multa, cuyo monto será fijado entre el equivalente a cero coma cinco (0,5) a cinco (5) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), teniendo como parámetros de graduación los establecidos en el art. 47 de la Ley 24240. La multa prevista en este inciso deberá ser depositada dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la disposición, en la cuenta especial de la Autoridad de Aplicación. La falta de pago

de la misma, la tornará exigible judicialmente por vía de ejecución, constituyendo el instrumento título ejecutivo hábil.

5) En caso de que el denunciado no acreditara la personería invocada o no se ratificara su gestión, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados desde su invocación, se le aplicará automáticamente una sanción adicional de multa, cuyo monto será fijado entre el equivalente a cero coma cinco (0,5) a cinco (5) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), teniendo como parámetros de graduación los establecidos en el art. 47 de la Ley 24240. La multa prevista en este inciso deberá ser depositada dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la disposición, en la cuenta especial de la Autoridad de Aplicación. La falta de pago de la misma, la tornará exigible judicialmente por vía de ejecución, constituyendo el instrumento título ejecutivo hábil.

6) En cualquier estado del proceso y previo al dictado de la resolución definitiva, las partes podrán arribar a un acuerdo conciliatorio. Si dicho acuerdo es homologado por la Autoridad de Aplicación, suspenderá el procedimiento administrativo respecto de aquellos denunciados que lo hubieren suscripto y posibilitará el archivo de las actuaciones. El desistimiento de quienes denuncien surtirá el mismo efecto, cuando la denuncia refiera a un interés particular.

7) En el supuesto de que las partes, no arribasen a un acuerdo conciliatorio, la autoridad de aplicación podrá sugerir una propuesta de acuerdo que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término sin pronunciamiento expreso de las partes, se tendrá por rechazada la propuesta conciliatoria, finalizando esta instancia.

8) Quienes denuncien no son parte en el procedimiento sumarial. Su actuación se agota con la presentación de la denuncia, excepto aquellas intervenciones que la autoridad considere pertinentes a los fines de mejor proveer. La instancia conciliatoria no procederá cuando se trate de procedimientos de oficio iniciados por la autoridad de aplicación.

9) Si las partes llegaran a un acuerdo antes de la celebración de Audiencia, deberán presentarlo por escrito en las actuaciones. De llegarse a un acuerdo en la Audiencia, se labrará el acta haciéndolo constar y, en caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante dará por concluido el procedimiento por simple providencia.

Artículo 19º.- Incidencia colectiva. Cuando las denuncias hayan sido promovidas por Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios, los acuerdos conciliatorios debidamente homologados obligarán a todos los consumidores y usuarios representados en el trámite administrativo, quienes tienen la facultad de valerse del mismo y exigir su cumplimiento.

El acuerdo debe ser publicado a través del medio de comunicación más idóneo para su difusión.

Artículo 20º.- Imputación. Fracasada 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 de consumo referida en el Artículo 1º, se instruirá sumario respectivo y se procederá a imputar la presunta infracción, por providencia que se notificará personalmente o por cédula y que deberá –como mínimo- contener:

- 1) El reproche jurídico en términos claros, precisos y concretos, con indicación de la o las normas presuntamente infringidas;
- 2) La descripción sintética de los hechos o circunstancias denunciadas o verificadas que constituirán la presunta infracción reprochada y, en su caso, las consecuencias dañosas para los bienes o la persona del consumidor damnificado derivadas de la acción u omisión del proveedor;
- 3) El derecho que le asiste a presentar descargo y ofrecer las pruebas que hagan a su derecho en los términos de la presente Ley;
- 4) Si se hubiese formulado imputación en la ocasión prevista en el Art. 14, el instructor podrá, en caso de ser necesario, ampliar o rectificar la imputación.

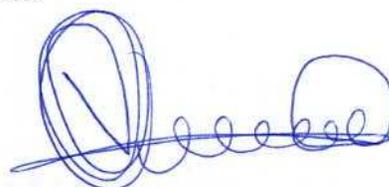
A los fines de la notificación de la Imputación se procederá del modo establecido en el Art. 18 inc. 1).

Artículo 21º.- 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.

La no presentación de descargo importará la inexistencia de hechos controvertidos respecto de la imputación formulada.

- 1) En su caso, las pruebas ofrecidas se admitirán únicamente en caso de existir hechos controvertidos respecto de las presuntas faltas imputadas y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Las constancias del acta labrada –en su caso- por el inspector actuante y los resultados de las comprobaciones técnicas realizadas, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

Artículo 22º.- Medidas preventivas. En cualquier estado del procedimiento, la Autoridad de Aplicación podrá ordenar preventivamente:



- 1) El cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la Ley;
- 2) Que no se innove respecto de la situación existente;
- 3) La clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro para la salud o seguridad y/o intereses económicos de los consumidores;
- 4) La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Contra la providencia que ordene una medida preventiva, sólo procederá el recurso jerárquico, el que deberá fundarse por escrito, ante la autoridad de aplicación, dentro de los cinco (5) días hábiles de notificada la medida. El recurso se concederá al sólo efecto devolutivo elevándose copia certificada de las actuaciones, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de concedido, al Ministerio de Industria, Comercio y Empleo.

Artículo 23°.- Resolución y recursos. Concluidas las diligencias sumariales, sin más trámite, la Autoridad de Aplicación dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles, previo Dictamen de Asesoría Legal. Se expedirá sobre el mérito del sumario instruido y, en su caso, determinará la indemnización a favor del consumidor cuando se hubiere verificado la existencia de daño directo con origen en la infracción.

Toda resolución condenatoria podrá ser recurrida por el procedimiento previsto en la Ley Provincial 2403.

Firme que sea la multa impuesta, se ejecutará por el procedimiento de ejecución fiscal, a cuyos efectos su testimonio constituirá título suficiente.

El recurso contencioso administrativo no suspenderá la ejecución de las sanciones de multa y será requisito de procedencia la acreditación del pago de la multa.

Artículo 24°.- Pago voluntario. El infractor podrá obtener una reducción del CINCUENTA POR CIENTO (50%) de la suma fijada en la sanción, si la misma es abonada dentro de los 5 días de notificada la resolución.

Artículo 25°.- La falta total o parcial de pago de las sanciones dictadas por infracción a las normas de protección a los consumidores devengarán un interés moratorio correspondiente a la Tasa Activa que fije el Banco de la Nación Argentina para Descubiertos en Cuenta Corriente No Solicitados Previamente. El cómputo de la mora comenzará a correr cuando la obligación de pago se torne exigible.

Artículo 26°.- Publicación de sanciones. La publicación del acto administrativo sancionatorio prevista en el artículo 47 de la Ley 24.240 deberá efectuarse en el cuerpo principal del diario o a través de medios de comunicación masiva, paginas web oficiales o redes sociales según estime, de manera tal que garantice su lectura por parte de los consumidores. Dicha publicación deberá redactarse con caracteres tipográficos, cuyo tamaño no podrá ser inferior a uno coma ocho (1,8) décimos de

milímetros de altura. La Autoridad de Aplicación podrá establecer mediante reglamentación otras modalidades complementarias o distintas en la medida que se considere más eficaz a los fines de su difusión.

Artículo 27°.- Contrapublicidad. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, se podrá imponer la sanción administrativa de contrapublicidad al infractor que incurra en prácticas engañosas o abusivas, a través de la información o emisión publicitaria que realice por sí o por terceros. En cuanto a la modalidad de la publicación, se estará a las previsiones establecidas en el artículo precedente.

Artículo 28°.- Arancel por Homologación. La Autoridad de Aplicación podrá disponer el cobro de un Arancel por Homologación a cargo de los proveedores de bienes y servicios que se deberá abonar en los casos en que arribaren a un acuerdo con el consumidor o usuario y el mismo sea debidamente homologado. La misma no podrá exceder del 5% del valor económico estimado del acuerdo, según lo determine la reglamentación.

El arancel deberá ser depositado en la cuenta especial de la Autoridad de Aplicación dentro de los cinco (5) días hábiles de notificada la homologación. Por su parte, el certificado de deuda por la falta de pago del arancel habilitará la ejecución fiscal ante los tribunales provinciales.

Artículo 29°.- Destino de los Fondos: El producido de las multas por aplicación de las normas previstas en el Artículo 1 se incorporarán como fuente de financiamiento de los gastos que demande el cumplimiento de los objetivos previstos en la presente ley, a saber:

- 1) Educación al consumidor.
- 2) Capacitación del personal del área, conforme lo establezca la autoridad de aplicación.
- 3) Adquisición de infraestructura material y técnica necesaria para la labor de control de fiscalización y cumplimiento de la presente ley.
- 4) Abonar honorarios de peritos, árbitros, profesionales y técnicos necesarios en las pericias oficiales y otras actividades encomendadas por la autoridad de aplicación, vinculadas con la aplicación de la presente ley.
- 5) Asistencia a municipios.

Artículo 30°.- Ejecución: Los profesionales letrados que se desempeñen en la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor tendrán a su cargo la ejecución fiscal de las sanciones de multa a cuyos efectos deberán ser apoderados por el Fiscal de Estado de la Provincia en la forma en que lo establezca la reglamentación que dicte la Autoridad de Aplicación.

Artículo 31°.- La Autoridad de Aplicación dictará la normativa reglamentaria a los fines de instituir el trámite previsto en la presente ley por medios digitales o electrónicos, garantizando el debido proceso, el derecho de defensa, la publicidad de los actos administrativos y el principio de celeridad procesal.

Capítulo VII Normas complementarias

Artículo 32°.- Proceso judicial. Las Acciones Judiciales derivadas de las relaciones de consumo, se sustanciarán por procedimiento sumarísimo.

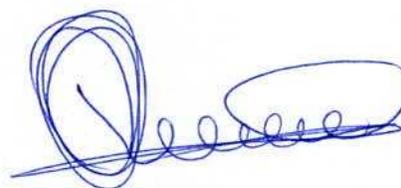
Quienes ejerzan las acciones representando un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante simple carta poder. El consumidor o usuario damnificado gozará del beneficio de justicia gratuita.

Artículo 33°.- Derogación. Derógase la Ley 5069 en todas sus partes.

Artículo 34°.- Invítase a las Municipalidades con carta orgánica a adherirse a la presente ley.

Artículo 35°.- Comuníquese, Publíquese y ARCHIVESE

Artículo 36°.- 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 la protección de 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, la especial vulnerabilidad de ciertos colectivos sociales y 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.

Para dotar de operatividad a 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, se ha previsto la gestión administrativa específica de las dos materias que componen el Estatuto del Consumidor: la protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios y la lealtad comercial, entendiendo ésta no solo como protectora de los consumidores, sino también de los comerciantes que cumplen con las normas, frente a aquel que no lo hace y obtiene con ello ventajas desmedidas.

La Dirección de Defensa del Consumidor tiene a cargo la fiscalización y control de la ley Lealtad Comercial lo que a lo largo de los años ha tenido un protagonismo en la sociedad, actuando en tiempo real en las situaciones que requieren de la intervención del Estado, con el objeto de evitar prácticas desleales y distorsivas del mercado en detrimento de los derechos de los sujetos más desprotegidos. La actuación de esta área de la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor ha tenido un éxito palpable y creciente en la adecuación de los comercios que infringían las normas de protección de los usuarios y consumidores.

En cuanto a la tutela administrativa de los usuarios y consumidores, es de resaltar que la ley 24.240 de Defensa del Consumidor no tiene un fin meramente sancionador, sino, por el contrario, presenta un doble objetivo, **resarcitorio** (ya que busca recomponer los derechos

lesionados del consumidor) y **preventivo** (pues procura evitar la causación de nuevos daños).

En suma, con base en todo lo expuesto, el proyecto tiene como fin dotar de herramientas al organismo de aplicación, que gestione las denuncias de una forma mas eficaz, eficiente y rápida. No cabe duda de que este proyecto de ley garantiza a los usuarios y consumidores catamarqueños un salto de calidad en el goce de sus derechos en las relaciones de consumo.



LIS VIRGINIA DEL ARCO
SENADORA PROVINCIAL
DPTO. PAULIN

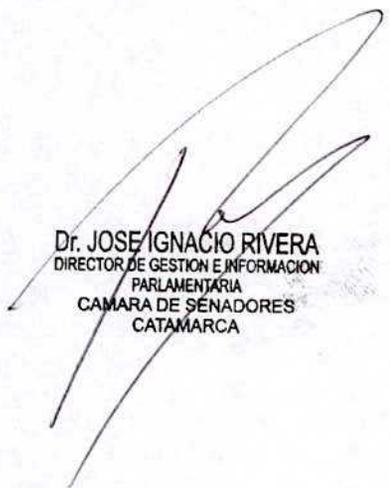


San Fernando del Valle de Catamarca, 28 Jul 2023

REF: Expte D/000095/2023

Por disposición del Cuerpo reunido en la 10° Sesión ORDINARIA de fecha 27 Julio 2023, pase a las comisiones **LEGISLACIÓN GENERAL**, y **COMERCIO, INDUSTRIA, DESARROLLO RURAL Y ECONOMÍAS REGIONALES** el presente Proyecto.

Sirva de atento pase.-



Dr. JOSE IGNACIO RIVERA
DIRECTOR DE GESTION E INFORMACION
PARLAMENTARIA
CAMARA DE SENADORES
CATAMARCA

DESPACHO DE COMISIÓN CONJUNTO

- LEGISLACIÓN GENERAL
- Comisiones:** • COMERCIO, INDUSTRIA, DESARROLLO RURAL Y ECONOMÍAS REGIONALES
- Expediente:** D/000095/2023

Los miembros de las comisiones, reunidos en el día de la fecha, con quórum legal, han examinado el proyecto de LEY, presentado por el/los *Senador/es*: Virginia Del Arco caratulado: "PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA PROVINCIA DE CATAMARCA. y evaluado el mismo:

RESUELVEN

1. Dar despacho **FAVORABLE** al presente proyecto de LEY
2. Designar miembro informante a el/la Senador/a Virginia Del Arco.
3. Recomendar al cuerpo dar su aprobación sin modificaciones.

DADO EN LA SALA DE COMISIONES A LOS DOS DIAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRES

Integrantes Comisión: LEGISLACIÓN GENERAL

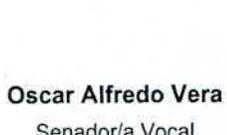

Andrea Fabiana Lobo
Senador Secretario

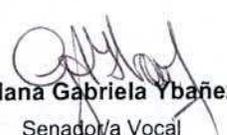

Ramón Edgardo Seco
Senador Presidente


Luis Ariel Cordero
Senador/a Vocal


Virginia Del Arco
Senador/a Vocal


José Luis Martínez
Senador/a Vocal

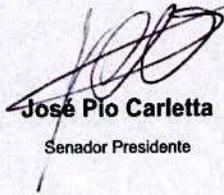

Oscar Alfredo Vera
Senador/a Vocal

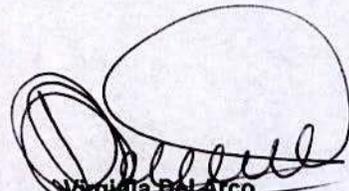

Aldana Gabriela Ybañez
Senador/a Vocal

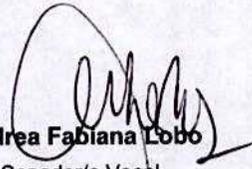
Integrantes Comisión: COMERCIO, INDUSTRIA, DESARROLLO RURAL Y ECONOMÍAS REGIONALES

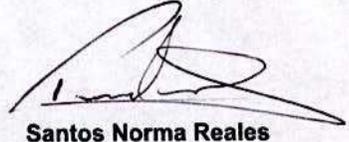


Erica Inga
Senador Secretario


José Pío Carletta
Senador Presidente


Virginia Del Arco
Senador/a Vocal


Andrea Fabiana Lobo
Senador/a Vocal


Santos Norma Reales
Senador/a Vocal

Jorge Omar Sola Jals
Senador/a Vocal