
Defensa del Consumidor

LEY PROVINCIAL N° 8973

(Texto ordenado con las modificaciones introducidas por las Leyes N°s 9138 y 10236)

SANCIONADA: 21.11.1995

PROMULGADA: 04.12.1995

PUBLICADA: 21.12.1995

ARTICULO 1°.- Adhiérese la Provincia de Entre Ríos a las disposiciones de la Ley Nacional N° 24.240 de "Defensa del Consumidor" y sus normas reglamentarias que en consecuencia se dicten.

ARTICULO 2°.- Conforme lo dispone el artículo 45° in-fine de la citada ley fíjase para la Provincia de Entre Ríos lo que a continuación se establece.

ARTICULO 3°.- Dispónese que será en la Provincia autoridad de aplicación de la ley Nacional N° 24.240, de la presente y demás leyes y normas reglamentarias nacionales y/o provinciales que en su consecuencia se dicten, un organismo del Estado Provincial creado a tal fin con un nivel de Dirección General. (/)

ARTICULO 4°.- Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo precedente, la mencionada Dirección General será además autoridad de aplicación de las Leyes Nacionales N°s. 19.511, 20.680 y 22.802 de Metrología Legal, Abastecimiento y Lealtad Comercial y demás normas que en su consecuencia se dicten y deberá ajustarse al procedimiento en las mismas condiciones que ellas lo dispongan.

ARTICULO 5°.- Además de las facultades y atribuciones otorgadas por las normas mencionadas en el artículo anterior la autoridad de aplicación tendrá las siguientes facultades:

- a) Adoptar o promover las medidas adecuadas, necesarias y conducentes para suplir o equilibrar las situaciones de interioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse individual o colectivamente el consumidor o usuario.
- b) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley.
- c) Disponer la organización necesaria para recibir y procesar las quejas que las personas físicas o jurídicas presuntamente perjudicadas por conductas que afecten los derechos de los consumidores o usuarios como así también, la ratificación y aplicación de las denuncias que se presenten.
- d) Sustanciar los sumados por violación a las disposiciones de la presente ley proceder a su resolución asegurando el derecho de defensa.
- e) Defender y representar los Intereses los consumidores individual o colectivamente ante la justicia u otros organismos oficiales o privados.
- f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte, celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.
- g) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional y provincial que hayan sido dictadas para proteger al consumidor o usuario.
- h) Realizar investigaciones en los aspectos técnicos, científicos y legales.
- i) Pedir Informes y antecedentes que juzgue necesarios tanto a comerciantes, empresas y entidades oficiales y privadas.
- j) Requerir la colaboración de cualquier laboratorio u oficina nacional, provincial o municipal.
- k) Elaborar las disposiciones relativas a materias que afecten directa o indirectamente a consumidores o usuarios.
- l) Organizar y mantener actualizados los registros de asociaciones de consumidores e infractores.
- ll) Realizar cualquier otro tipo de actividad destinada a la defensa, información y educación del consumidor.
- m) Proponer todas las disposiciones necesarias para el cumplimiento de la presente ley, dar instrucciones y directivas y ejercer todas las funciones y atribuciones que emanen de esta ley y su reglamentación y las que en consecuencia se dicten.

ARTICULO 5° bis.- Conforme lo establecido en el artículo 8°bis de la Ley 24.240, considérase "práctica abusiva" y contraria al "trato digno" de usuarios y consumidores en locales de acceso a la atención masiva al público.

1. A la demora que sométa a un tiempo mayor de treinta (30) minutos en espera en las cajas habilitada para cobros y pagos.

2. A la espera en condiciones de incomodidad que obliga a soportar las inclemencias climáticas a efectos de ser atendidos en su requerimiento.

3. A la falta de sanitarios de acceso libre y gratuito a disposición de los concurrentes.

4. Al tiempo de espera superior a los sesenta (60) minutos para ser atendido, aún cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según talón numerado.

Los supuestos contemplados en los incisos precedentes alcanzan a las entidades públicas y

privadas. (=)

ARTICULO 5° ter.- Los sujetos obligados por el artículo anterior deberán adaptar sus instalaciones y prácticas en un plazo de seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente ley para evitar las prácticas abusivas contrarias al trato digno descriptas.

En función de ello, los sanitarios a que se alude en el dispositivo precedente deberán estar visiblemente señalados, en condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida y respetar las disposiciones reglamentarias locales correspondientes. También, deberán proveer de carteles indicativos en lugares visibles para el público, donde se especifiquen los medios, direcciones y teléfonos para realizar las denuncias por las prácticas abusivas descriptas en el artículo anterior. (=)

ARTICULO 6°.- La verificación de las infracciones la ley Nacional N° 24.240 y a la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten y la sustanciación de las causas que en Pilas se originen se ajustarán al procedimiento que seguidamente se establece y demás formalidades que la autoridad de aplicación determine:

- 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 tratará 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 -a- presunto infractor o a su factor o empleado que dentro de los cinco (5) días hábiles deberá presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas si las hubiere, debiendo indicar el lugar y el organismo ante el cual deberá efectuar su presentación, entregándose copia de lo actuado al presunto infractor, factor o empleado.
- e) Si se tratare 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 resultados positivos se procederá a notificar al presunto infractor para que presente su descargo y ofrezca las pruebas que intente valerse, en el plazo y forma antes consignado.
- d) En su primer escrito de presentación el sumariado deberá constituir domicilio y acreditar personería. Cuando no lo efectúe se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.
- e) Las constancias del acta labrada conforme a lo previsto en el inciso b) del presente artículo, así como las determinaciones técnicas que se hace referencia en el inciso c) constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo es los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.
- f) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiesta inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de pruebas solamente se concederá el recurso de reconsideración. 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 infractor.
- g) Hasta el vencimiento del plazo para la presentación de los descargos, el presunto infractor podrá ofrecer un compromiso para el cese de la conducta que se le reprocha. Dicho ofrecimiento será considerado por la Autoridad de Aplicación que podrá convocar a 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 eximición de las penalidades conforme a las circunstancias del caso.

ARTICULO 7°.- Cuando así lo aconsejan las circunstancias del caso y en cualquier etapa de la actuación administrativa la autoridad de aplicación de la presente ley podrá disponer:

- a) Que no se innove, respecto a la situación existe.
- b) El cese o la abstención de la conducta que infrinja las normas establecidas por la presente ley.

ARTICULO 8°.- Concluidas las diligencias sumariales se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

ARTICULO 9°.- Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrán interponer los recursos de reposición y apelación dentro de los cinco (5) días de notificada la resolución y se tramitarán y resolverán conforme lo estipula la ley de Trámite Administrativo Provincial en materia de recursos, vigente en el momento, siempre y cuando no se opongan a lo dispuesto en la presente ley.

ARTICULO 10°.- Los recursos no suspenderán la ejecución de las sanciones de multa.

En caso de haberse ordenado la clausura quedará suspendida durante la tramitación del recurso, si así lo ordenare la autoridad ante la que el mismo se promueve.

ARTICULO 11°.- Los recursos deberán presentarse y fundarse ante la misma autoridad de aplicación de la presente ley. En caso de no fundárselo en el mismo escrito de su interposición será desestimado, quedando firme la resolución. El recurso de apelación será elevado a la autoridad superior correspondiente. En todos los casos para interponer el recurso de apelación contra una

resolución administrativa que imponga pena de multa se deberá depositar a la orden de la autoridad que lo dispuso, el correspondiente monto de la multa impuesta y presentar el comprobante del depósito con el escrito de apelación sin cuyo requisito será desestimado.

ARTICULO 12°.- La autoridad de aplicación, de oficio o a requerimiento de parte, podrá habilitar una instancia obligatoria de conciliación a efectos de dirimir el conflicto que haya suscitado.

Con esa finalidad podrá disponer la celebración de 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 ventile.

ARTICULO 13°.- Abierta la instancia actuará como conciliador el titular de la autoridad de aplicación o el funcionario que éste designe. El conciliador podrá proponer una fórmula conciliatoria. Si la fórmula propuesta o la que pudiera sugerirse en su reemplazo no fuera admitida, la autoridad de aplicación podrá disponer los cursos de acción que la naturaleza de los hechos aconsejen.

ARTICULO 14°.- El objetivo fundamental del sumario administrativo ante la Autoridad de Aplicación es la conciliación voluntaria de los intereses de las partes de acuerdo a los previsions de 1a presente ley, en forma rápida, eficaz y sin gastos para el consumidor o usuario.

ARTICULO 15°.- El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerarán violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la Ley Nacional N° 24.240, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

ARTICULO 16°.- El que infringiere las disposiciones de la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten se hará pasibles de las sanciones previstas en la Ley Nacional N' 24,240 a la que la Provincia adhiere por esta ley.

ARTICULO 17°.- Incumbe al Poder Ejecutivo Provincial la formulación de los planes generales de Educación conforme lo dispone la ley Nacional N° 24 240.

Disposiciones generales

ARTICULO 18°.- Facúltase al Poder Ejecutivo Provincial a delegar las facultades de la presente ley en los Municipios de la Provincia a instancias de la autoridad de aplicación. Esta última podrá actuar por si o concurrentemente con ellos en la vigilancia y contralor de la presente ley, aunque las presuntas infracciones pudieran afectar exclusivamente al comercio local.

ARTICULO 19°.- El importe de las multas que resulten de la aplicación de la presente ley, y que se obtenga por la intervención inicial del personal de fiscalización municipal, ingresarán en un cuarenta por ciento (40%) a su respectivo erario. Los importes que correspondan a la Provincia ingresarán a una cuenta especial que será administrada por la autoridad de aplicación y se destinará a solventar los gastos que demande el cumplimiento de los objetivos previstos.

ARTICULO 20°.- La presente ley es de orden público y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial y deberá reglamentarse en un plazo de noventa (90) días a partir de la entrada en vigencia.

ARTICULO 20° bis.- Además de la Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de Entre Ríos - o el organismo que en el futuro lo reemplace será autoridad de aplicación de los artículos 5° bis y 5° ter, el ente regulador respectivo. (=)

ARTICULO 21°.- Los sujetos obligados por la presente, que realicen las prácticas abusivas contrarias al trato digno dispuestas por la Ley 24.240, serán sancionados con multa, la que será graduada por la autoridad de aplicación en los términos que fije la reglamentación; y/o con la clausura del local por hasta diez (10) días. En caso de reincidencia se aplicará multa equivalente al doble establecido por la reglamentación. A tales efectos, se considera reincidencia toda nueva infracción cometida en el término de un año contado a partir del dictado de la resolución firme que establece la sanción. (=)

(/) Artículo modificado por Ley N° 9138

(=) Artículos modificados por Ley N° 10236