



LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

SANCIONA CON FUERZA DE LEY:

CAPITULO I

Titulo I

PROTECCION Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 1. Adhiérase la Provincia de Entre Ríos a las disposiciones de la Ley Nacional Nº 24.240, y demás leyes y normas reglamentarias nacionales y/o provinciales, modificatorias y complementarias que en su consecuencia se dicten.

Artículo 2. Conforme lo dispone el artículo 45º ultima parte de la ley Nº 24.240 fijase para la Provincia de Entre Ríos el procedimiento establecido en la presente ley conforme las modificaciones introducidas en la Ley Nº 26.993.

Artículo 3. Dispóngase que será en la Provincia, autoridad de aplicación de la Ley mencionada en el artículo 1º 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 Secretaría o Subsecretaría

Artículo 4. Sin perjuicio de lo dispuesto por el Artículo precedente, el mencionado organismo será además Autoridad de Aplicación de las Leyes Nacionales Nº 19.511, 20.680, 22.802 y 25.065 de Metrología Legal, Abastecimiento, Lealtad Comercial, tarjetas de crédito y demás normas que en su consecuencia se dicten y deberá ajustarse al procedimiento en las mismas condiciones que ellas lo dispongan a excepción de los recursos de apelación que tramitaran por ante la justicia con competencia en relaciones de consumo de la provincia de Entre Ríos.

Artículo 5. Además de las facultades y atribuciones otorgadas por las normas mencionadas en el artículo 1º 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 inferioridad, 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 ampliación de las denuncias que se presenten.

d) Sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la presente ley y proceder a su resolución asegurando el derecho de defensa.

e) Defender y representar los intereses de los consumidores y usuarios 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 denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, creándose a tal fin el área correspondiente.

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 a comerciantes, empresas y entidades públicas y privadas. Asimismo, podrá requerirse a las oficinas públicas la remisión de expedientes, testimonios o certificados, las oficinas públicas y las entidades privadas deberán contestar el pedido de informes o remitir el expediente dentro de los diez (10) días hábiles, salvo que la providencia que lo haya ordenado hubiere fijado otro plazo en razón de la naturaleza del reclamo tramitado o de circunstancias especiales. Serán sancionados con las penas previstas en los artículos 47 de la ley Nº 24.240 quienes no cumplimenten en término las intimaciones practicadas en virtud de esta Ley.

j) Requerir la colaboración de cualquier laboratorio oficina Nacional, Provincial o Municipal.

k) Integrarse al Consejo Federal de Defensa del Consumidor (COFEDEC).

l) Elaborar las normativas relativas a materias que afecten directa o indirectamente a consumidores o usuarios. Las que serán de cumplimiento obligatorio una vez publicadas.

ll) Organizar y mantener actualizados los registros de asociaciones de consumidores e infractores.

m) Realizar cualquier otro tipo de actividad destinada a la defensa, información y educación del consumidor.

n) 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.

ñ) Llevar adelante los juicios de apremio por ejecución de las multas que impone el organismo, y designar los profesionales correspondientes para llevar adelante dicha tarea.

Artículo 6. Procedimiento. Actuaciones de oficio. Facultades. Podrán iniciarse de oficio, ya sea por conocimiento propio del hecho o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa

del interés general de la comunidad. Con el objeto de fiscalizar el cumplimiento de la Ley mencionada en el artículo 1° y demás leyes y normas reglamentarias Nacionales y/o Provinciales que en su consecuencia se dicten, los funcionarios actuantes podrán ejercer las facultades que a continuación se detallan para el cumplimiento de su cometido:

a) Requerir el auxilio de la fuerza pública;

b) Ingresar e inspeccionar en horas hábiles y días de funcionamiento, los locales industriales, comerciales y establecimientos, y solicitar a los jueces competentes órdenes de allanamiento cuando deba practicarse este procedimiento en días y horas inhábiles o en la morada o habitación del presunto infractor;

c) Secuestrar libros y todo otro elemento relativo a la administración de los negocios por un plazo máximo de hasta treinta (30) días hábiles;

d) Intervenir la mercadería en infracción, aún cuando estuviera en tránsito, nombrando depositario;

e) Clausurar preventivamente hasta por tres (3) días los locales en los que se hubiere constatado la infracción, cuando ello fuere indispensable para el mejor curso de la investigación o si existiere riesgo inminente de que se continúe cometiendo la infracción. La autoridad de aplicación podrá solicitar judicialmente la extensión de este plazo, hasta un máximo de treinta (30) días;

f) Intervenir y declarar inmovilizadas las mercaderías en presunta infracción;

g) Citar a los presuntos infractores para que concurran a prestar o ampliar declaración en fecha que fijará, la que deberá ser posterior a los dos (2) días siguientes al acto. Igualmente podrá citarse a las personas perjudicadas por una infracción o a los testigos presenciales de la misma, incluyendo a quienes se negaren a suscribir como tales el acta correspondiente.

h) 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 o a su factor o empleado que dentro de los cinco (5) días hábiles deberá presentar por escrito su descargo, constituir domicilio en jurisdicción de la Provincia de Entre Ríos, aportar una dirección de correo electrónico a la que serán remitidas las notificaciones posteriores, acreditar personería y ofrecer las pruebas si las hubiere, debiéndose indicar el lugar y el organismo ante el cual deberá efectuar su presentación, entregándose copia de lo actuado al presunto infractor, factor o empleado. Cuando no lo efectúe su descargo se lo tendrá por no presentado.

i) 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 consignado en el inciso anterior.

j) Las constancias del acta labrada conforme a lo previsto en el inciso h) del presente artículo, así como las determinaciones técnicas a que se hace referencia en el inciso i) constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas. En el caso de que éste se negare a firmar el acta, se dejará constancia de ello y se considerará formalmente válida con la sola firma del funcionario actuante.

k) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. En caso de producirse la prueba ofrecida por el o los proveedores, serán a su cargo, los costos, gastos y honorarios que demande la producción de la misma. Contra la resolución que deniegue medidas de pruebas solamente se concederá el recurso de reconsideración.

l) La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquéllas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al infractor.

Artículo 7. Instrucción Sumaria Administrativa. Si de los hechos denunciados y la documentación acompañada surge la procedencia de una imputación por infracción de consumo, se deberá instruir sumario de presunta infracción. Las providencias que disponga la instrucción del sumario, deberá contener bajo pena de nulidad:

a) La identificación del presunto infractor, con indicación de su domicilio, en el cual será notificada la providencia mediante cedula.

La imputación de presunta infracción deberá emitirse en términos claros y concretos, con indicación de las normas presuntamente infringidas, deberá expresar una descripción de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.

Derecho que le asiste al presunto infractor de actuar por derecho propio, por apoderado y plazo para formular descargo y ofrecer pruebas.

b) Descargo y pruebas: Se notificará al presunto infractor o a su factor o empleado que dentro de los cinco (5) días hábiles deberá presentar por escrito su descargo, constituir domicilio en jurisdicción de la Provincia de Entre Ríos, aportar una dirección de correo electrónico a la que serán remitidas las notificaciones posteriores, acreditar personería y ofrecer las pruebas si las hubiere. A tal efecto se aplicarán las normas referidas en los incisos k) a l) del art. 6º de la presente Ley.

c) Informe de Imputación: Concluida la etapa probatoria se procederá a remitir el expediente con un informe del estado del mismo.

d) Dictamen Legal: En el plazo de de veinte (20) días hábiles se deberá emitir el dictamen legal correspondiente el que deberá contener opinión legal fundada sobre el caso.

e) Resolución: Emitido el dictamen legal respectivo y concluidas las diligencias sumariales, en un plazo de

veinte (20) días hábiles, la Autoridad de Aplicación dictará el acto administrativo que resuelva las actuaciones.

Artículo 8. 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 existente.
- b) El cese o la abstención de la conducta
- c) Ordenar al o los proveedores ajustar o corregir su conducta de conformidad a las disposiciones y principios y garantías de protección a los usuarios y consumidores.-

Artículo 9. Concluidas las diligencias sumariales se dictará la resolución definitiva dentro de veinte (20) días hábiles. En cualquier etapa del proceso previa a la resolución definitiva del trámite, el presunto infractor podrá adjuntar al sumario, un acuerdo conciliatorio con el Consumidor, el que deberá contar necesariamente con la firma del Consumidor y el plazo de cumplimiento del acuerdo. Dicho convenio será homologado y su incumplimiento se sancionara según lo dispone el Art. 46 de la Ley Nº 24.240. Una vez cumplido el acuerdo el o los Proveedores deberán acreditar dicho cumplimiento y se procederá al archivo de las actuaciones

Artículo 10. 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 presente Ley.

Artículo 11. Los recursos no suspenderán la ejecución de las sanciones de multa. En caso de haberse ordenado la clausura como sanción quedará suspendida durante la tramitación del recurso, si así lo dispusiera la autoridad de aplicación.

Artículo 12. Los recursos deberán presentarse y fundarse ante la misma autoridad de aplicación de la presente ley quien analizara la admisibilidad del recurso. En caso de no fundárselo en el mismo escrito de su interposición, de presentación extemporánea será desestimado, quedando firme la resolución. Admitido 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 acreditar fehacientemente el depósito efectuado con el escrito de apelación sin cuyo requisito será desestimado.

Título II

AREA DE CONCILIACION PREVIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Artículo 13. Créase el Área de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (A.CO.P.RE.C.) que funcionara en el ámbito de la autoridad de aplicación.

El A.CO.P.RE.C. Actuará a nivel Provincial mediante su sede en la Ciudad de Paraná y en los Municipios que tienen o constituyan O.M.I.C. (Organismo Municipal de Información al Consumidor), dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que establezca en el resto de la Provincia la autoridad de aplicación.

La competencia del A.CO.P.RE.C se determinará por el lugar de consumo o uso, por el de celebración del contrato, por el del proveedor o prestador o por el domicilio de la citada en garantía, a elección del consumidor o usuario.

El procedimiento se regirá por las reglas y condiciones previstas por esta ley y los principios establecidos en la ley Nº 24.240 y sus modificatorias. Se aplicará supletoriamente el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Entre Ríos, salvo en materia de plazos, los cuales se contarán por días hábiles administrativos.

Artículo 14. Reclamos ante el A.CO.P.RE.C. El A.CO.P.RE.C. intervendrá en los reclamos de derechos individuales, iniciados por consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo regidas por la Ley Nº 24.240 y sus modificatorias. Asimismo intervendrá en los reclamos de incidencia colectiva, sin limitación en el monto, promovidos por los sujetos legitimados a tal fin.

Artículo 15. Formalización del Reclamo. Efectos. El reclamo deberá consignar sintéticamente los hechos denunciados y su petición en el formulario que la autoridad de aplicación apruebe. Asimismo la autoridad establecerá los medios informáticos o electrónicos mediante los cuales se podrá también dirigir el reclamo ante aquél. La autoridad a cargo del A.CO.P.RE.C evaluará si el reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad que establezca la reglamentación.

El consumidor o usuario o los sujetos legitimados no podrán iniciar un nuevo reclamo cuyo objeto sea idéntico al de otro reclamo que haya iniciado con anterioridad y que se encuentre pendiente de resolución ante el A.CO.P.RE.C, o que haya concluido con o sin acuerdo, o por incomparecencia injustificada del proveedor o prestador.

La interposición del reclamo interrumpirá la prescripción de las acciones judiciales y las administrativas, y de las sanciones emergentes de la ley Nº 24.240 y sus modificatorias, cuya aplicación corresponda en virtud de los hechos que sean objeto del reclamo.

Artículo 16. Notificaciones. Las notificaciones estarán a cargo del A.CO.P.RE.C. En la primera presentación las partes constituirán una dirección de correo electrónico a la que serán remitidas las notificaciones posteriores, independientemente de las realizadas por medio de las actas que suscriban. En caso que alguna de las partes no contare con una dirección de correo electrónico, deberá constituir domicilio a los efectos de las notificaciones.

El consumidor o usuario deberá denunciar en la interposición del reclamo el domicilio del proveedor o

prestador o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio, la notificación deberá efectuarse al domicilio fiscal declarado ante la Administradora Tributaria de Entre Ríos y/o Administración Federal de Ingresos Públicos o, en defecto de ambos, al domicilio registrado en la Cámara Nacional Electoral.

La notificación efectuada en alguno de los domicilios enunciados se considerará válida a los efectos de la comparecencia a la primera audiencia.

Artículo 17. Audiencias. Objetivos. Deber de comparecencia personal. Las partes deberán concurrir a las audiencias en forma personal o a través de su representante, sin perjuicio de la asistencia letrada con la que podrán contar, las que se llevarán a cabo en las oficinas del A.CO.P.RE.C que corresponda. Las personas de existencia ideal deberán ser representadas por sus representantes legales o mandatarios con facultades suficientes para acordar transacciones. La comparecencia del representante legal podrá ser suplida por la de un director, socio, administrador o gerente que tenga poder suficiente para realizar transacciones.

Abierta la instancia actuará como conciliador el titular del A.CO.P.RE.C. y/o quienes lo representen en cada Sala de Audiencia.

El objetivo fundamental del A.CO.P.RE.C es la conciliación voluntaria de los intereses de las partes de acuerdo a las previsiones de la presente ley, en forma rápida, eficaz y sin gastos para el consumidor o usuario. La Autoridad de aplicación podrá requerir al A.CO.P.RE.C. 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.

Artículo 18. Habilitación a la instancia judicial y la Auditoría de Relaciones de Consumo. Luego de fracasada la instancia de conciliación, sea por incomparecencia del proveedor o por no existir acuerdo, los usuarios y los sujetos legitimados para representar a estos, podrán optar entre la presentación por ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o la demanda ante la Justicia con competencia en Relaciones de Consumo.

En las demandas originadas como consecuencia de relaciones de consumo, la mediación prejudicial será optativa para el reclamante que haya cumplimentado con la instancia ante el A.CO.P.RE.C. Si éste opta por el proceso de Mediación, será obligatorio para el requerido concurrir a ella.

Artículo 19. Incomparecencia. Multa al proveedor o prestador. Otros efectos. El proveedor o prestador debidamente citado que no compareciera a una audiencia, tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles con posterioridad a la misma para justificar su incomparecencia ante el ACOPREC. Si la inasistencia no fuera justificada, se dará por concluida la conciliación y el Conciliador dispondrá la aplicación de una multa equivalente al valor de un (1) Salario Mínimo, Vital y Móvil y emitirá la certificación de su imposición, la que será junto con el acta labrada y el instrumento en el que conste la notificación, título ejecutivo en los términos del Art 509 inc 7 del Código procesal Civil y Comercial de la Provincia de Entre Ríos.

Se destinará al consumidor o usuario un importe equivalente a la tercera parte de la multa percibida. El saldo restante será destinado de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 22 de la presente ley.

Si la incomparecencia fuera debidamente justificada, el Conciliador deberá convocar a una nueva audiencia. Si el proveedor o prestador no compareciere a la segunda audiencia, se dará por concluida la conciliación y se aplicará, de corresponder, lo dispuesto en el primer párrafo de este artículo.

Si la incomparecencia injustificada fuera del consumidor o usuario debidamente notificado, el Conciliador dará por concluido el trámite conciliatorio. En tal caso, el consumidor o usuario podrá iniciar nuevamente su trámite de reclamo ante el ACOPREC.

Artículo 20. Gratuidad a favor del Consumidor o Usuario. El procedimiento ante el A.CO.P.RE.C y la Auditoría de Relaciones de Consumo será gratuito para el consumidor o usuario y para los sujetos legitimados que actúen en representación de estos. En los trámites y procesos judiciales la gratuidad a que hace referencia el presente artículo, será total y tendrá el alcance y extensión dispuesto por los artículos 81º, 82º y 83º del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Entre Ríos.

Artículo 21. Incumplimientos. El que infringiere las disposiciones de la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten se hará pasible de las sanciones previstas en la Ley Nacional Nº 24.240 sus modificatorias y complementarias que en su consecuencia se dicten.

El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley y al artículo 46 de la Ley Nacional Nº 24.240 correspondiendo las sanciones allí dispuestas.

Los acuerdos celebrados en el A.CO.P.RE.C y homologados por la autoridad de aplicación serán ejecutables ante la Justicia con competencia en Relaciones de Consumo, de conformidad con el artículo 509, inciso 7, del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Entre Ríos.

Artículo 22. 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 treinta y tres por ciento (33%) a su respectivo erario. Los importes que correspondan a la Provincia ingresarán a una cuenta especial que será solicitada y administrada por la autoridad de aplicación por ante el agente financiero de la provincia y se destinará a solventar los gastos que demande el cumplimiento de los objetivos previstos de la siguiente manera, un treinta y tres por ciento (33%) para educación al consumo y un treinta y cuatro por ciento (34%) serán destinados al cumplimiento de los objetivos de la presente ley. Como así también ingresará a la cuenta especial de la autoridad de aplicación, los fondos provenientes de la aplicación de las demás leyes especiales, aportes Provinciales y/o Nacionales.

Título III

Sección 1º

AUDITORIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Artículo 23. Créase, en el ámbito del Ministerio de Producción, la Auditoría en las Relaciones de Consumo.

La Auditoría en las Relaciones de Consumo tendrá asiento en la Ciudad de Paraná y en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto de la Provincia. Será ejercida por los Auditores en las Relaciones de Consumo, los cuales se constituirán como autoridad independiente, con carácter de instancia administrativa, respecto de las controversias que correspondan a la competencia establecida en esta ley.

A los efectos del correcto funcionamiento de la Auditoría, la reglamentación establecerá la integración de los organismos de apoyo necesarios para el desarrollo de la tarea encomendada.

Artículo 24. Auditor. Requisitos. Dedicación. Incompatibilidades. Son requisitos para ser designado Auditor en las Relaciones de Consumo:

- a) Ser mayor de veinticinco (25) años de edad;
- b) Contar con título de abogado;
- c) Poseer suficientes antecedentes e idoneidad para ejercer el cargo, acreditados de modo fehaciente;
- d) Contar con más de cuatro (4) años en el ejercicio de la profesión;
- e) No estar incurso en ninguno de los impedimentos establecidos para la designación de los funcionarios de la Administración Pública Provincial.

El Auditor en las Relaciones de Consumo será alcanzado, en lo pertinente, por el régimen de incompatibilidades establecidas para los funcionarios de la Administración Pública Provincial.

Artículo 25. Designación. Concurso público. Jurado. El Auditor en las Relaciones de Consumo será designado por el Poder Ejecutivo Provincial previo concurso público de antecedentes y oposición, convocado por la autoridad de aplicación y resuelto por un Jurado integrado por seis (6) miembros: un (1) representante del Ministerio de Gobierno y Justicia, un (1) representante de las Asociaciones de Consumidores inscriptas en la provincia, un (1) representante de la Autoridad de aplicación un (1) representante de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia, un (1) representante del Honorable Senado de la Provincia y un (1) representante del Colegio de Abogados de la Provincia de Entre Ríos, quien ejerza la Presidencia del Jurado, en caso de empate su voto será doble.

El procedimiento del Concurso Público y el funcionamiento del Jurado, será establecido mediante la reglamentación.

Artículo 26. Plazo de ejercicio. Remoción. El Auditor en las Relaciones de Consumo durará en el ejercicio de sus funciones siete (7) años, pudiendo ser reelegido por medio del procedimiento establecido en el artículo

25.

Sólo podrá ser removido previa decisión adoptada por mayoría simple del Jurado.

La reglamentación establecerá el procedimiento para la remoción del funcionario, en el que se deberá asegurar el derecho de defensa y el debido trámite.

Artículo 27. Causas de remoción. Son causas de remoción del Auditor en las Relaciones de Consumo:

- a) Mal desempeño en sus funciones;
- b) Negligencia reiterada que dilate la sustanciación de los procesos;
- c) Incapacidad sobreviniente;
- d) Condena por delito doloso;
- e) Violaciones de las normas sobre incompatibilidad o impedimentos.

Artículo 28. Competencia. Limitación por monto. Corresponde al Auditor en las Relaciones de Consumo entender en las controversias que versen sobre la responsabilidad por los daños regulados en el Capítulo X del Título I de la ley Nº 24.240 y sus modificatorias, promovidas por los consumidores o usuarios comprendidos en el artículo 1° de la citada ley, hasta la suma equivalente al valor de quince (15) Salarios Mínimo, Vital y Móvil.

En el marco de dichas controversias, el Auditor se encuentra facultado para revisar la desestimación de las causales de justificación de la incomparecencia del proveedor o prestador a la audiencia celebrada en el ACOPREC y, excepcionalmente, para revocar la multa impuesta de conformidad con lo establecido en el artículo 16; en ningún caso, ello importará la reapertura del procedimiento conciliatorio ante el ACOPREC.

Artículo 29. Remuneración. El Auditor en las Relaciones de Consumo percibirá por su desempeño una remuneración equivalente a la del cargo de Subsecretario de la Administración Pública Provincial.

Título III

Sección 2º

PROCEDIMIENTO ANTE EL AUDITOR EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Artículo 30. Inicio. Reclamo del consumidor o usuario. Requisitos para el acceso. El procedimiento se iniciará mediante reclamo formulado por el consumidor, usuario o los sujetos legitimados para representar individual o colectivamente a los Usuarios y consumidores, una vez cumplido el requisito obligatorio de la conciliación previa establecida en la presente ley, concluida sin acuerdo o por incomparecencia del proveedor o prestador requerido.

Artículo 31. Asistencia letrada no obligatoria. Asistencia al consumidor o usuario. Patrocinio jurídico

gratuito. Las partes podrán contar con asistencia letrada. El consumidor o usuario podrá contar con la asistencia de representantes de una asociación de consumidores y usuarios en los términos del artículo 56 de la ley Nº 24.240 y sus modificatorias, del Ministerio Público o de otros organismos estatales de defensa del consumidor o de servicios de patrocinio jurídico gratuito públicos o privados. La autoridad de aplicación deberá poner a disposición un servicio de patrocinio jurídico gratuito destinado a la asistencia de consumidores o usuarios que lo soliciten y cumplan los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

Artículo 32. Forma y contenido del reclamo. Acompañamiento y ofrecimiento de prueba. El reclamo deberá efectuarse mediante el formulario que apruebe la reglamentación, el que deberá contener una descripción de los hechos que generaron el daño cuyo resarcimiento se persigue y efectuar una estimación de la pretensión económica en relación con el daño sufrido, la que no podrá ser superior al monto establecido en el artículo 25. Deberá acompañarse el acta de cierre de la conciliación concluida sin acuerdo o por incomparecencia del proveedor o prestador.

Al momento de interponer el reclamo, el consumidor o usuario ofrecerá las pruebas de las que intente valerse y acompañará la prueba documental.

Deberá denunciarse en la interposición del reclamo el domicilio del proveedor o prestador o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio, la notificación deberá efectuarse en el domicilio constituido en la instancia de A.CO.P.RE.C, domicilio fiscal declarado ante la Administración Federal de Ingresos Públicos o la Administradora Tributaria de Entre Ríos o, en su defecto, al domicilio registrado en la Cámara Nacional Electoral, el que será procurado de oficio por el Auditor.

Artículo 33. Citación a audiencia. Plazo. Notificación. Defensa y ofrecimiento de prueba. Dentro de los diez (10) días de recibido el reclamo, se citará al consumidor o usuario y al proveedor o prestador para que comparezcan a la audiencia que fije el Auditor en las Relaciones de Consumo.

La audiencia se fijará para una fecha comprendida dentro de los veinte (20) días de la resolución que la ordena y se notificará a las partes con una antelación mínima de tres (3) días.

En la notificación se transcribirá este artículo y se acompañará copia al proveedor o prestador del reclamo formulado.

En la citada audiencia, el proveedor o prestador formulará su defensa, ofrecerá la prueba de que intente valerse para ser producida en ese acto y podrá efectuar una propuesta resarcitoria.

Artículo 34. Carácter de la Audiencia. Facultades del Auditor. La audiencia será pública, el procedimiento oral y deberá dejarse constancia de la misma mediante grabación fílmica, de la cual podrán obtener copia las partes; se celebrará con la presencia del Auditor en las Relaciones de Consumo, bajo sanción de nulidad.

Dicho funcionario dará a conocer al proveedor o prestador los antecedentes contenidos en las actuaciones

y lo oirá personalmente o por apoderado, invitándolo a que haga su defensa en el acto.

La prueba será ofrecida y producida en la misma audiencia. Sólo en casos excepcionales el Auditor podrá fijar una nueva audiencia para producir la prueba pendiente. No se aceptará la presentación de escritos, ni aún como parte de los actos concernientes a la audiencia. Cuando el mencionado funcionario lo considere conveniente y a su exclusivo criterio, podrá ordenar que se tome una versión escrita de las declaraciones.

El Auditor en las Relaciones de Consumo contará con amplias facultades de impulsión e instrucción, en virtud de las cuales deberá adoptar las medidas para mejor proveer que estime convenientes con la finalidad de comprobar de oficio la verdad material de los hechos y los elementos de juicio del caso.

Artículo 35. Complejidad. Efectos. Si a criterio del Auditor, los hechos debatidos requiriesen por la complejidad de sus características, ser acreditados y juzgados en una instancia de conocimiento más amplia, así lo resolverá sin más trámite y sin lugar a recurso.

En este caso el consumidor o usuario podrá ejercer la acción respectiva ante la Justicia con competencia en relaciones de consumo.

Artículo 36. Resolución. Notificación. El Auditor en las Relaciones de Consumo dictará resolución definitiva en el mismo acto de la audiencia. En caso de no ser ello posible, deberá hacerlo dentro del plazo de cinco (5) días contados desde la fecha de la audiencia o de la producción de la prueba que hubiere pendiente.

El dictado de la resolución establecida en el primer párrafo se notificará personalmente a las partes en el mismo acto de la audiencia, o por los medios que autorice la reglamentación en los que deberá constar el recurso judicial directo previsto en el artículo 36 de la presente y su plazo de interposición, con transcripción del texto de dicho artículo.

Artículo 37. Resolución. Requisitos de validez. Alcances. La resolución del Auditor deberá cumplir con los requisitos formales que establezca la reglamentación y estar fundada en los antecedentes de hecho y de derecho concernientes a la controversia; deberá ser motivada, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitir la resolución y contener la parte dispositiva pertinente.

Las resoluciones emanadas del Auditor en Relaciones de Consumo, gozan de autoridad de cosa juzgada y son susceptibles de cumplimiento forzoso según las reglas relativas a la ejecución de sentencias.

Artículo 38. Notificación a la autoridad de aplicación de la ley Nº 24.240. La resolución firme del Auditor en las Relaciones de Consumo deberá ser notificada a la autoridad de aplicación de la ley Nº 24.240 y sus modificatorias, con la finalidad de que dicho organismo adopte, de corresponder, las medidas que conciernan a su competencia.

Artículo 39. Impugnación. Recurso judicial directo. Patrocinio letrado obligatorio. La resolución dictada por el Auditor en las Relaciones de Consumo podrá ser impugnada por medio de recurso judicial directo ante los juzgados con competencia en Relaciones de Consumo.

Para la interposición de este recurso el patrocinio letrado será obligatorio.

Artículo 40. Interposición y fundamentación del recurso. Elevación a la Cámara. El recurso judicial directo deberá interponerse y fundarse ante el Auditor en las Relaciones de Consumo dentro del plazo de cinco (5) días de notificada la resolución, debiendo depositar a la orden de la auditoría en relaciones de consumo el monto correspondiente a la determinación del daño resuelto como requisito de admisibilidad debiendo acreditar fehacientemente dicho depósito o transferencia y será concedido con efecto suspensivo. El Auditor, dentro de los Diez (10) días de interpuesto el recurso, deberá elevar el expediente al juzgado Civil y Comercial con competencia en Relaciones de Consumo. Durante la tramitación del recurso directo, podrá hacer lugar al ofrecimiento y la producción de prueba, en caso de ser ello estrictamente necesario para la resolución del mismo.

Artículo 41. Normas del procedimiento. Supletoriedad. Será de aplicación, en todo lo que no se encuentre previsto en la presente la Ley el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Entre Ríos.

CAPITULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 42. Orden Público. La presente ley es de orden público y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Artículo 43. Incumbe al Poder Ejecutivo Provincial la formulación de los planes generales de Educación conforme lo dispone la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias y complementarias que en su consecuencia se dicten.

Artículo 44. Facúltase al Poder Ejecutivo Provincial a delegar las facultades de control y vigilancia en los Municipios de la Provincia a instancias de la autoridad de aplicación las oficinas municipales tendrán una estructura acorde a la prestación del servicio. Esta última podrá actuar por sí o concurrentemente quedando reservado a la provincia el juzgamiento de las causas aunque las presuntas infracciones pudieran afectar exclusivamente al comercio local.

Artículo 45. Conforme lo establecido en el artículo 8° bis de la Ley Nº 24.240, considerase "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 someta 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, aun 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.

Artículo 46. 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.

Artículo 47. Los sujetos obligados por la presente, que realicen las prácticas abusivas contrarias al trato digno dispuestas por la Ley N° 24.240, serán pasibles de las sanciones previstas en el capítulo XII del mencionado cuerpo legal.

Artículo 48. Libro de quejas. En todas las dependencias del Gobierno de la provincia con atención al público y todos los locales y/o comercios privados, será obligatoria la existencia de un Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos.

- a) El Libro de Quejas será foliado, sellado y rubricado por la Oficina de Defensa del Consumidor más próxima o por el Presidente Municipal o por quien este delegue en donde no existan oficinas a tal fin.
- b) Ninguna queja o reclamo se considerará como denuncia por infracción a la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor o las mencionadas en el artículo 4º debiendo este tipo de trámite iniciarse conforme lo establecido en la Ley.
- c) Cartel informativo; en todas las dependencias o locales a que refiere el artículo 48º de la presente ley, deberá existir un cartel ubicado en lugar bien visible por el público, donde se informará acerca de la existencia del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos.
- d) Negativa de entrega del Libro de quejas, agradecimientos, sugerencias o reclamos; en los supuestos de negativa a entregar el Libro de Quejas o de falta de disponibilidad de éste en la dependencia oficial o local o comercio privado, se considerara infracción a la presente ley. El consumidor podrá formular su reclamo ante la autoridad competente en materia de defensa del consumidor, poniendo en conocimiento de ésta la negativa o la carencia del mismo. Está prohibida la entrega a persona usuaria o consumidor de cualquier tipo de documento distinto del modelo oficial de Libro de Queja. La entrega de un elemento de estas características tendrá la consideración de negativa a la entrega del Libro de Quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos.

- e) El incumplimiento de la presente disposición se considerara infracción conforme lo establecido en el artículo 8°bis de la Ley N° 24.240, considerase "práctica abusiva" y contraria al "trato digno" de usuarios y consumidores.
- f) Inspecciones; el libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y reclamos, será objeto de las inspecciones realizadas por el organismo de control de la presente ley.

Artículo 49. Derogase la Leyes 8973; 9136 y 10236.

Artículo 50. De forma.

AUTOR

FUNDAMENTOS



H. Cámara de Diputados
ENTRE RÍOS

La presente iniciativa tiene el objetivo de modificar la Legislación Provincial actualmente vigente, y a su vez sintetizar reformas Nacionales y del Nuevo Código Civil y Comercial.

El Proyecto, en su artículo 2 establece que, según el art 45 in fine de la Ley Nº 24.240 el procedimiento que se aplicará para la presente, será el que se establezca en el mismo, conforme las modificaciones introducidas por la Ley Nº 26.993. El artículo 45 in fine de la Ley Nacional, establece que *“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”* la mencionada Ley 26.993, es de resolución de conflictos en la relación de consumo, es decir que en este proyecto se fija el procedimiento teniendo en cuenta la conciliación.

A su vez, esta Iniciativa trata de elevar el rango de quien será la Autoridad de Aplicación, fijándole un nivel de Secretaría o Subsecretaría. Este organismo será autoridad de aplicación de diversas Leyes Nacionales relacionadas con la materia, por ejemplo la Metrología Legal, abastecimiento, Lealtad Comercial e incorpora la Ley Nacional de Tarjetas de Crédito, debiendo aplicar el procedimiento que en las mismas se determine salvo que el recurso de apelación que se haya interpuesto ante la justicia, tenga competencia por una relación de consumo de la provincia de entre ríos.

Una de las novedades que trae este proyecto, es que la Autoridad de Aplicación además de solicitar informe a los organismos mencionados en la antigua Ley Provincial 8.973, también se podrá requerir a las oficinas públicas la remisión de expedientes, testimonios o certificados, las oficinas públicas y las entidades privadas deberán contestar el pedido de informes o remitir el expediente dentro de los diez (10) días hábiles, salvo que se hubiere fijado otro plazo en razón de la naturaleza del reclamo tramitado o de circunstancias especiales. Quienes no cumplimenten con estos términos, serán sancionados.

Otra de las Obligaciones que trae esta Iniciativa, es que la Autoridad de Aplicación, deberá integrar al Consejo Federal de Defensa del Consumidor (COFEDEC).

Asimismo, este proyecto incorpora el acuerdo conciliatorio, el cual podrá adjuntarse al sumario en cualquier etapa del proceso previa a la resolución definitiva del trámite. El mismo deberá contar necesariamente con la firma del Consumidor y el plazo de cumplimiento del acuerdo. Dicho acuerdo deberá ser homologado, y de acreditarse el cumplimiento se archivarán las actuaciones.

Por último, este proyecto incorpora en su Título II las cuestiones relativas al área de conciliación previa en las relaciones de consumo.

Entendemos así que lo que se intenta legislar constituye un paso adelante para los consumidores en la

defensa de sus derechos.

Es conforme a ello que hemos realizado este proyecto, por lo que solicitamos a la Honorable Legislatura de la Provincia de Entre Ríos proceda a sancionar el presente con fuerza de Ley.

AUTOR