

PROYECTO DE LEY

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS, SANCIONA CON FUERZA DE LEY:

INSTITUTO PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LAS LEYES RELACIONADAS CON EL COMERCIO INTERIOR EN LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

ARTÍCULO 1º.- **AUTORIDAD PROVINCIAL DE APLICACIÓN.** Créase en el ámbito de la Provincia de Entre Ríos el Instituto Provincial de Defensa del Consumidor y Fiscalización Comercial (**IAPCO**) como organismo autárquico y descentralizado de la administración. Su relación con el Poder Ejecutivo provincial se mantendrá a través del Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos o el que en el futuro lo suceda.

ARTÍCULO 2º.- **CARÁCTER.** El **IAPCO** será la Autoridad de Aplicación exclusiva y excluyente de las siguientes leyes nacionales y provinciales a la que adhiere relacionadas con el comercio interior y a las que en el futuro las reemplacen, Ley N° 19.511 de Metrología Legal, Ley N° 20.680 de Abastecimiento, Ley N° 22.802 y Decreto N° 274/19 de Lealtad Comercial, Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, Ley N° 25.065 de Tarjetas de Crédito, Ley Provincial N° 9.393 grandes superficies comerciales y demás normas que en su consecuencia se dicten. En tal carácter adoptará todas las medidas, acciones y demás diligencias necesarias para cumplir con las misiones, funciones y objetivos enunciados en las normas referenciadas.

ARTÍCULO 3º.-**NATURALEZA y PATRIMONIO.** El **IAPCO** gozará de autarquía funcional, financiera y de plena capacidad jurídica para actuar en los ámbitos del Derecho Público y Privado provincial. Su patrimonio estará constituido por los bienes que actualmente posee la Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Provincia de Entre Ríos, los que en el futuro se le transfieran; por los que adquiriera en el futuro por cualquier título y por el presupuesto que se le asigne, por el producido de las sanciones que aplique en ocasión del cumplimiento de las misiones y funciones asignadas en las leyes y los que la presente ley provincial disponga. Contratación la dotación de personal que reviste en la Dirección General referida y los agentes que en el futuro se le atribuyan o transfieran.

ARTÍCULO 4º. - **ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA.** El **IAPCO** fijará, con base en su asignación y disponibilidad presupuestaria, su propia estructura orgánica y reglamento interno de funcionamiento, teniendo en consideración las misiones y funciones asignadas,

relacionadas con la conciliación y arbitraje de consumo, la instrucción de sumarios y el control de cláusulas abusivas; las relaciones institucionales provinciales, nacionales e internacionales del organismo, la asesoría legal general de la dependencia y con la educación, estadística y estudios de consumo. Ejercerá también todas las acciones, misiones y funciones relacionadas con la fiscalización de las leyes nominadas en el Artículo 2°, y ejercerá las demás atribuciones que le confieran esta u otras leyes que en el futuro se dicten.

ARTÍCULO 5°.- DOMICILIO. El IAPCO tendrá su sede principal en la ciudad de Paraná, Provincia de Entre Ríos, sin perjuicio de los convenios de delegación que en tal sentido realice con los gobiernos municipales de la provincia, las asociaciones de consumidores regularmente constituidas en la Provincia de Entre Ríos, y de las sedes o sucursales del propio IAPCO que se establezcan, fijas o móviles, en el ámbito provincial.

ARTÍCULO 6°.- CONFORMACIÓN DEL IAPCO. El organismo contará, en cuanto a su composición y jerarquía administrativa, con un nivel no inferior al de Dirección General. Su titular, que será designado con anuencia del Poder Ejecutivo provincial, deberá contar con experiencia comprobable en materia de protección al consumidor. Hasta tanto se conforme el organismo y pueda cumplir con las misiones y funciones asignadas, continuará ejerciendo como autoridad de aplicación de las normas nacionales y provinciales referidas en el Artículo 2°, además de la Ley nacional N° 25.065, la actual Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Provincia, con todas las facultades y atribuciones previstas para la Autoridad de Aplicación en la presente ley y las que emanan de las normas nacionales citadas y demás leyes provinciales.

ARTÍCULO 7°.- FACULTADES Y ATRIBUCIONES. La Autoridad de Aplicación tendrá entre otras, las siguientes facultades y atribuciones:

1. Proponer la reglamentación de la presente ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor y al ordenamiento de los mercados provinciales, a favor de un consumo sustentable y a la protección del medio ambiente, mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.
2. Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores y de los demás legitimados previstos en la normativa vigente;
3. Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la normativa alcanzada por la presente ley;

4. Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas, provinciales y nacionales, con relación a la materia de las leyes citadas;
5. Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos, consultores y peritos;
6. Llevar un Registro de Infractores de las normas referidas en el Artículo 2° y un Registro de Asociaciones de Consumidores para la Provincia de Entre Ríos.

ARTÍCULO 8°.-**SERVICIOS TÉCNICOS.** La Autoridad de Aplicación podrá requerir y contratar, con base en su presupuesto, servicios de consultoría a organismos públicos o privados expertos, en especial a las Universidades y/o a profesionales de reconocida trayectoria en la materia de protección del consumidor.

ARTÍCULO 9°.-**AUXILIO DE LA FUERZA PÚBLICA.** Para el ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas por la presente ley y las normas nacionales y provinciales referenciadas, a excepción de las relacionadas con las instancias de conciliación entre proveedores y consumidores, la Autoridad de Aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública provincial.

ARTÍCULO 10.-**DESCENTRALIZACIÓN.** La Autoridad de Aplicación podrá, por vía de convenio, delegar total o parcialmente en los gobiernos municipales de la Provincia de Entre Ríos, las facultades y atribuciones previstas para la aplicación de la Ley nacional N° 24.240 y del resto de las normas relacionadas con el ordenamiento del comercio interior, en la medida en que las mismas prevean dicha posibilidad. Podrá realizar la misma delegación, en todo lo relacionado con el asesoramiento a consumidores y a la realización de audiencias de conciliación entre proveedores y consumidores, con las asociaciones de consumidores regularmente constituidas en la Provincia de Entre Ríos.

ARTÍCULO 11.-**MODALIDADES DE FUNCIONAMIENTO.** En todos los casos la Autoridad provincial de Aplicación actuará como ente rector, coordinador y revisor del sistema de protección al consumidor en la Provincia. En tal sentido podrá dictar directivas e instrucciones de cumplimiento obligatorio para los organismos y asociaciones delegadas, que podrán dar lugar -en su caso- a la rescisión de los convenios realizados, en caso de inobservancia o falta de cumplimiento. Podrá actuar por sí o concurrentemente con ellos en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la Ley N° 24.240 y demás normas delegadas, aunque las presuntas

infracciones pudieran afectar exclusivamente al comercio local de la jurisdicción municipal. En todos los casos, para que proceda la delegación de las facultades de juzgamiento previstas en el presente artículo, los municipios deberán disponer de la solvencia técnica y la infraestructura básica necesarias para la asunción de tales responsabilidades, a criterio de la Autoridad provincial de Aplicación.

ARTÍCULO 12.- UNIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO. Cuando la jurisdicción municipal instruya actuaciones relacionadas con presuntas infracciones cometidas en su ámbito, pero que pudieran verificarse también o perjudicar a consumidores de otras jurisdicciones municipales de la provincia, la prosecución del expediente y la resolución definitiva sobre el caso quedará a cargo de la Autoridad de Aplicación provincial, a cuyo efecto las actuaciones deberán ser remitidas por las municipalidades actuantes una vez efectuada las tareas y diligencias preliminares del procedimiento, sea de oficio o por requerimiento de la autoridad provincial. La autoridad de aplicación dictará las resoluciones reglamentarias pertinentes, a efectos de fijar los criterios de coparticipación presupuestaria correspondientes para todos los casos, considerando la actuación de los organismos y asociaciones delegadas previstas en la presente ley.

ARTICULO 13.- FACULTADES COMPLEMENTARIAS. Además de las facultades y atribuciones previstas en el artículo 7° de la presente ley, la Autoridad de Aplicación tendrá las siguientes:

- 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 en la Provincia de Entre Ríos.
- b) Disponer la organización necesaria para su funcionamiento, 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.
- c) Sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de las normas relacionadas con el comercio interior cuya autoridad de aplicación ostenta, y proceder a su resolución asegurando el derecho de defensa de las personas sumariadas.
- d) 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.
- e) Realizar investigaciones en los aspectos técnicos, científicos y legales.

- f) Pedir informes y antecedentes que juzgue necesarios tanto a comerciantes, empresas y entidades oficiales y privadas.
- g) Requerir la colaboración de cualquier laboratorio u oficina nacional, provincial o municipal.
- h) Organizar y mantener actualizados los registros de asociaciones de consumidores y de infractores.
- i) Realizar cualquier otro tipo de actividad destinada a la defensa, información y educación del consumidor.
- j) Instrumentar todas las disposiciones y resoluciones 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.

ARTÍCULO 14.-CONDUCTAS PROHIBIDAS. Conforme lo establecido en el artículo 8° bis de la Ley 24.240, considerase entre otra práctica abusiva y otra contraria al trato digno de los usuarios y consumidores de la Provincia de Entre Ríos, las siguientes prácticas:

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.

La Autoridad de Aplicación determinará reglamentariamente, conforme la naturaleza de las conductas enumeradas, los proveedores alcanzados por la presente disposición, así como los requisitos que deberán observar para la eliminación de dichas prácticas.

ARTÍCULO 15.- PROCEDIMIENTO Y MARCO DE ACTUACIÓN. La verificación de las infracciones a las leyes relacionadas con el comercio interior por parte de la Autoridad de Aplicación y la sustanciación de las causas correspondientes se ajustarán al procedimiento, en lo pertinente, que seguidamente se establece.

ARTÍCULO 16.- INICIO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. La autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

ARTÍCULO 17. - INSPECCIONES. Para el cumplimiento de su cometido, los funcionarios actuantes podrán:

- 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, aun 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 establecer la extensión de este plazo, en el uso de las facultades establecidas en el artículo 22;
- f) Intervenir y declarar inmovilizadas las mercaderías que hubieren sido objeto de una maniobra tendiente a reducir la oferta;
- g) Citar a los presuntos infractores para que concurran a prestar o ampliar declaración en fecha que fijará. 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.

La comprobación de una infracción realizada durante una inspección, se formalizará mediante acta labrada por el inspector o personal autorizado intervinientes donde conste, en forma concreta y precisa, el hecho verificado y podrá, en la misma acta, precisar la disposición supuestamente infringida o realizarlo en forma posterior, notificando siempre al presunto infractor tales extremos y haciéndole hará saber al presunto infractor que goza del derecho de

formular descargo y ofrecer pruebas que hagan a su derecho, en los términos de la presente Ley.

Del acta que se labre, en la que deberá constar todo lo actuado, deberá dejarse un ejemplar en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante, debidamente suscripta. En caso de que se negare a recibirla, deberá fijarse la misma en el acceso o frente del establecimiento inspeccionado.

Las constancias del expediente labrado conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas. Los funcionarios actuantes tendrán el carácter de funcionario público depositario de la verdad legal asimilable al oficial de justicia, cuando ejerzan funciones de inspección o notificación.

ARTÍCULO 18. - DENUNCIA. El particular afectado por una infracción a las normas relacionadas con el comercio interior 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:

- a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso, de su representante. En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Provincia.
- b) El domicilio que se fije a los fines del trámite dentro del radio de la jurisdicción de la autoridad de aplicación.
- c) Nombre y apellido o denominación social, y el domicilio del denunciado.
- d) Los hechos relatados en forma concreta y precisa.
- e) En su caso, la documentación que acredite la relación de consumo y demás documental que obre en poder del denunciante.

Las presentaciones podrán efectuarse por los distintos medios electrónicos y con los requisitos que, al efecto y en su caso, disponga la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 19.- INSTANCIA CONCILIATORIA. Recibida la denuncia y de resultar procedente, dentro del plazo máximo 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 reclamante y la o las firmas denunciadas.

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

a) La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, en caso de contar con domicilio electrónico constituido serán realizadas por este medio. De lo contrario deberá acreditar personería y constituir domicilio físico en el ámbito de la jurisdicción de la Autoridad de Aplicación y la constitución de un domicilio electrónico, donde se tendrá por válidas todas las notificaciones que deban cursarse.

Asimismo, se transcribirán las facultades para requerir el auxilio de la fuerza pública y la aplicación de sanciones en caso de incomparecencia injustificada a la audiencia dispuesta.

b) El acuerdo conciliatorio homologado por la autoridad de aplicación, al que se podrá arribar en cualquier estado del sumario previo al dictado de la resolución definitiva, 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. El acuerdo conciliatorio homologado por la Autoridad de Aplicación constituirá título ejecutivo, para el supuesto de que el consumidor deba exigir su cumplimiento en sede judicial, de resultar necesario.

c) 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.

d) 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.

e) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, se podrá tener por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de sanción adicional de multa por la mera incomparecencia, cuyo monto podrá ser de hasta cinco (0,5) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

f) En el supuesto de que reclamante y reclamado, antes de o durante la audiencia no arriben a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante podrá formular una propuesta de acuerdo que puede 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 que haya habido pronunciamiento, se tendrá a la propuesta conciliatoria como rechazada y se dará por fracasada la conciliación promovida.

g) Si las partes llegan a un acuerdo antes de la audiencia deben presentarlo por escrito o comunicarlo a la Autoridad de Aplicación que dispondrá la continuación del procedimiento según su estado. De llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labra acta en tal sentido.

h) En caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante dará por concluido el procedimiento por simple providencia.

La celebración de las audiencias entre proveedores y consumidores; así como su completa materialización hasta la conclusión de las actuaciones iniciadas podrán efectuarse por los distintos medios electrónicos y con los requisitos que, en su caso, disponga la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 20. - 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 se instruirá sumario respectivo y se procederá a imputar a la o las personas físicas o jurídicas denunciadas la presunta infracción, por providencia que se notificará personalmente, por cédula o al domicilio electrónico y que deberá –como mínimo- contener:

a) El reproche jurídico en términos claros, precisos y concretos, con indicación de la o las normas presuntamente infringidas.

b) 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.

c) El derecho que le asiste a presentar descargo y ofrecer las pruebas que hagan a su derecho en los términos de la presente ley.

d) De no haber acreditado en su primera presentación la personería invocada y la constitución de los domicilios requeridos en el trámite de las actuaciones, se lo intimará para que en el término de cinco días hábiles subsane la omisión, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado y proseguir las actuaciones según su estado, dando por notificados los sucesivos pasos por los medios dispuestos por la Autoridad de Aplicación. (pudiendo establecer días para notificarse)

ARTÍCULO 21.- 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.

a) 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.

b) Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solamente se concederá el recurso de reconsideración, que será interpuesto en el plazo de cinco (5) días de notificada la providencia que deniegue la prueba, y será resuelto en el plazo de veinte (20) días hábiles, siendo su resultado irrecurrible.

c) La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniendo por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado.

d) 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.

e) 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 22. – MEDIDAS DE TIPO CAUTELAR O PREVENTIVAS. En cualquier estado del procedimiento, la autoridad de aplicación podrá ordenar preventivamente:

a) El cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la ley.

- b) Que no se innove, respecto de la situación existente.
- c) La clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro para la salud, seguridad de la población o la posibilidad de que se continúe incumpliendo la ley.
- d) 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 de apelación que deberá interponerse y 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 fuero Contencioso Administrativo para su resolución. En caso de incumplimiento de la medida se deberá fijar astringes y efectuar la denuncia penal correspondiente.

ARTÍCULO 23. – RESOLUCIÓN y RECURSOS. Contra los actos administrativos que dispongan sanciones podrá interponerse recurso de reposición debidamente fundado dentro de los CINCO (5) días de notificada la resolución que impone sanción, se interpondrá y se resolverá por el mismo órgano que dictó el acto y de conformidad a lo establecido en la presente ley.

Apelación Administrativa: contra actos que impongan sanciones dictados por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, el recurso se interpondrá ante el mismo organismo que dictó el Acto y será elevado a la Autoridad Provincial de Aplicación en el plazo de diez (10) días hábiles para su resolución, debiendo cumplimentar el recurrente con el requisito de admisibilidad previsto en el Artículo 25 segundo párrafo. La Resolución del recurso de Apelación solo será impugnada de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 24 de la presente.-

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

ARTÍCULO 24. - RECURSOS E INSTANCIA JUDICIAL. La resolución administrativa dictada por la Autoridad Provincial de Aplicación agotará la vía administrativa. En su caso, la impugnación judicial deberá interponerse y fundarse por el sancionado ante la misma autoridad que dictó el acto, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de notificada. De resultar procedente, en

un plazo máximo de VEINTE (20) días hábiles, la Autoridad de Aplicación remitirá la misma junto con el expediente administrativo a la Cámara Contencioso Administrativo con asiento en la ciudad de Paraná, para su resolución.

ARTÍCULO 25.- REQUISITOS. Para resultar procedente, además de haberse cumplimentado los requisitos previstos en el presente artículo, el sancionado debe haber interpuesto en forma previa y temporáneamente, los recursos previstos por el Artículo 23° de la presente ley.

En todos los casos, para resultar procedente la impugnación judicial contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, se deberá depositar a la orden de la autoridad Provincial de Aplicación, el importe correspondiente de la multa impuesta y presentar el comprobante del depósito, en forma conjunta con el escrito de impugnación, sin cuyo requisito el mismo será desestimado, quedando firme y consentida la resolución, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente, en cuyo caso la exención deberá ser solicitada en forma debidamente fundada y con la documentación respaldatoria relacionada o constancias de lo alegado, correspondientes.

ARTÍCULO 26. – PLANTEOS Y NULIDADES.

a) Ningún acto previsto en el procedimiento de la ley será declarado nulo si esta no prevé expresamente esa sanción. Sin embargo, la nulidad procederá cuando el acto carezca de los requisitos indispensables para la obtención de su finalidad.

No se podrá declarar la nulidad, aún en los casos mencionados, si el acto, no obstante su irregularidad, ha logrado la finalidad a que estaba destinado.

La nulidad no podrá ser declarada a petición cuando el acto haya sido consentido, aunque fuere tácitamente, por el oponente. Se entenderá que media consentimiento tácito cuando no se promoviere planteo de nulidad dentro de los CINCO (5) días subsiguientes al conocimiento del acto.

La nulidad podrá ser declarada a petición del sumariado o de oficio. El planteo deberá expresar el perjuicio sufrido del que derivare el interés en obtener la declaración, así como las defensas que no se han podido oponer. Si la nulidad fuera manifiesta no se requerirá sustanciación. Se desestimarán sin más trámite el pedido de nulidad si no se hubiesen cumplido los requisitos establecidos en el párrafo anterior o cuando fuere manifiestamente improcedente. La nulidad de un acto no importará la de los anteriores ni la de los sucesivos que sean independientes de dicho acto.

La nulidad de una parte del acto no afectará a las demás partes que sean independientes de aquella.

b) Los planteos de incompetencia en razón de la materia o la persona serán resueltos por la autoridad de aplicación mediante auto fundado. Cualquier incidencia derivada de este, será resuelta en la resolución definitiva.

ARTÍCULO 27. – SUPLETORIEDAD. Para todas las cuestiones no previstas en la presente ley o eventuales reglamentaciones de la misma, se estará a las previsiones de la Ley de Procedimiento Administrativo Provincial, en tanto no fueren incompatibles con ella.

ARTÍCULO 28. – PUBLICACIÓN DE SANCIONES. La publicación del acto administrativo sancionatorio prevista en el artículo 47 de la Ley N° 24.240 deberá efectuarse en el cuerpo principal del diario o medio de comunicación que la Autoridad de Aplicación prevea, 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 otras modalidades complementarias o distintas a las establecidas por vía reglamentaria. En su caso, la falta de cumplimiento de la presentemanda por parte del sumariado habilitará la aplicación de una sanción adicional de multa por parte de la Autoridad de Aplicación, que podrá ser de hasta un cien por ciento (100 %) del monto de la multa que se le haya aplicado como sanción principal.

ARTÍCULO 29. - 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 que reglamentariamente disponga la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 30.-EJECUCIÓN DE MULTAS. La Autoridad de Aplicación, a través de su cuerpo de letrados y/o mediante designación de letrados apoderados a tales fines, será la encargada de la ejecución judicial de las multas impagas, impuestas por incumplimiento a las disposiciones de la presente ley y de las leyes de las que es autoridad de aplicación.

ARTÍCULO 31.- DESTINO DE LAS MULTAS. El importe de las multas que resulten de la aplicación de las leyes relacionadas con el comercio interior, que se obtengan por la

intervención inicial de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, con base en el convenio de delegación respectivo que hayan suscripto con la Autoridad de Aplicación provincial, ingresarán en un porcentaje equivalente al cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta, a sus respectivos erarios. Estos porcentajes podrán ser modificados en más por la Autoridad de Aplicación, con base a las competencias delegadas por convenio. Respecto de las multas que se apliquen por denuncias efectuadas por las asociaciones de consumidores regularmente constituidas en la Provincia de Entre Ríos y debidamente registradas en el Registro provincial, a cuyo patrimonio ingresarán en idéntico porcentaje al establecido para los gobiernos municipales como remuneración del trabajo realizado.

Cuando se administren fondos de terceros se deberá preservar dichos fondos por los mecanismos más adecuados para tal fin. Esta medida alcanza a los fondos recibidos en concepto de requisito de admisibilidad en los recursos de apelación.

Los fondos que corresponden al Instituto Provincial de Defensa del Consumidor y Fiscalización Comercial y a las OMIC's serán administrados por las respectivas reparticiones y se destinarán de la siguiente manera:

- a) El cincuenta por ciento (50 %), como mínimo, para su uso en tareas y acciones de educación para el consumo, de capacitación en la materia de protección al consumidor y ordenamiento de los mercados y para la difusión de derechos. La presente asignación de prioridades para el gasto sólo podrá alterarse por resolución fundada de la Autoridad de Aplicación, y que tengan por objeto la adquisición de bienes que sean destinados al funcionamiento del sistema protectorio del consumidor en la Provincia de Entre Ríos.
- b) El treinta por ciento (30%) del total de lo recaudado en concepto de multas aplicadas y eventuales donaciones o legados, podrá ser afectado por la Autoridad de Aplicación para la contratación temporaria de servicios de personal técnico profesional y para pago de premios estímulo, por tareas extraordinarias realizadas por el personal que presta servicio exclusivamente en ámbito de la Autoridad de Aplicación.
- c) La asignación de recursos del inc. A) podrá alterarse por resolución fundada, siempre que tengan por objeto la adquisición de bienes y que los mismos sean útiles y necesarios para mejor el funcionamiento de la autoridad de aplicación y para fortalecer los derechos de los y las consumidores y consumidoras.

Asimismo, la Autoridad de Aplicación determinará la asignación presupuestaria anual a distribuirse entre las Asociaciones de Consumidores, regularmente constituidas en la Provincia

de Entre Ríos y que se encuentren debidamente inscriptas ante el organismo, en carácter de apoyo institucional, porcentaje que no será en ningún caso inferior al diez por ciento (10%) del total de lo recaudado en concepto de multas, donaciones y legados.

ARTÍCULO 32.-GRATUIDAD.Las actuaciones judiciales que se inicien a partir de la entrada en vigencia de la presente ley relacionadas con cualquier incumplimiento a las previsiones de la Ley nacional N° 24.240 y normas reglamentarias y complementarias, en razón de un derecho o interés individual, gozarán del beneficio de justicia gratuita integral, que alcanzará a cualquier tasa, impuesto o gasto judicial que deba abonar el consumidor, así como a todo otro gasto casuístico de cualquier tipo, incluidos los honorarios de los profesionales intervinientes. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio.

Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia general o colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita integral.

ARTÍCULO 33.- Incumbe a los Poderes Ejecutivos Municipales y al provincial, en lo pertinente, la formulación de los planes generales de Educación, conforme lo dispone la Ley Nacional N° 24.240.

ARTÍCULO 34.- 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 y deberá reglamentarse en un plazo de noventa (90) días a partir de la entrada en vigencia.

ARTÍCULO 35.-DEROGACIÓN. Derógase la Ley provincial N° 8.973/1995.

ARTÍCULO 36.- Comuníquese, etc.

AUTORÍA

Carina RAMOS

FUNDAMENTOS

Los cimientos de la defensa del consumidor en Argentina tienen sus raíces en la labor doctrinaria que se desarrolló a partir de la década de los ochenta. Este esfuerzo intelectual culminó en la generación de estudios relevantes sobre el tema, valiosas recomendaciones emanadas de congresos y jornadas especializadas, así como en la presentación de diversos proyectos de ley. La consolidación de este proceso se materializó en octubre de 1993, cuando el Congreso de la Nación logró alcanzar el consenso necesario para aprobar la ley 24240, que sentó las bases de la "Defensa del Consumidor" en el país.

La creación de este nuevo sistema legal representó un hito importante en la legislación vigente, ya que otorgó a los usuarios y consumidores una serie de derechos fundamentales. Además, la reforma constitucional de 1994 profundizó aún más esta protección al incorporar en el artículo 42 de nuestra Constitución un reconocimiento explícito de los derechos de los consumidores y usuarios en las relaciones de consumo. Este artículo establece que los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. De esta manera, se le otorgó un estatus constitucional al principio de protección del consumidor, reafirmando la importancia de garantizar sus derechos en la sociedad argentina.

La ley de defensa del consumidor establece en su artículo 42 (y de manera concordante los artículos 43 y 45) que "...las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones".

Con ese marco, se sancionó en el año 1995 la Ley provincial 8973 de adhesión a la Ley Nacional 24240, cuyo articulado dispone también la creación de un organismo del Estado Provincial con un nivel de Dirección General que sea Autoridad de aplicación tanto de la ley de defensa del consumidor como de las Leyes Nacionales N°. 19.511, 20.680 y 22.802 de Metrología Legal, Abastecimiento y Lealtad Comercial y las demás normas que en su consecuencia se dicten.

Así nace el Organismo de Defensa del Consumidor dependiente de la Secretaría de Industria y Comercio del Ministerio de Producción de la Provincia de Entre Ríos.

Fue creado con el fin de proteger los derechos del consumidor en toda la provincia de Entre Ríos y velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones que regulan el comercio ya sea de carácter nacional o provincial.

Su función es el control, vigilancia y juzgamiento en las conductas que vulneren las normas de las que es autoridad de aplicación, intervenir en relaciones de consumo, educar, asesorar y brindar información necesaria para un consumo responsable a todos los actores del mercado.

Actualmente, tiene a su cargo más de 20 oficinas municipales distribuidas en el interior de la provincia de Entre Ríos, quienes actúan por delegación de funciones que expresamente son permitidas por éste.

La Dirección de Defensa del Consumidor ha acumulado valiosas experiencias a lo largo de su trayectoria. Tanto el director como todo el equipo del organismo se han dedicado a investigar y plasmar en este proyecto las últimas innovaciones que consideran necesarias.

Esta legislación busca establecer una institución que funcione como autoridad de aplicación, pero con un ámbito de acción mucho más amplio, con el propósito de fortalecer la efectividad en el control, la fiscalización y la imposición de sanciones frente a comportamientos que violen la normativa relacionada con la lealtad comercial y la defensa de los derechos del consumidor. No debemos olvidar la función educativa o pedagógica que deben llevar a cabo los organismos de control.

En este nuevo texto, se establecen un conjunto de reglas para el trámite de los procedimientos conciliatorios o sancionatorios, además de integrar las modificaciones y avances legislativos en materia de derecho del consumidor.

AUTORÍA

Carina RAMOS