

**NORMAS DE
PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE
LOS CONSUMIDORES**

AUTORIDADES

María Eugenia Vidal

Presidencia

Cristian Ritondo

Vicepresidencia 1°

Dante Gullo

Vicepresidencia 2°

Maximiliano Ferraro

Vicepresidencia 3°

Carlos S. Pérez

Secretaría Parlamentaria

Marcelo Sosa

Secretaría Administrativa

Javier Andrade

Secretaría de Coordinación

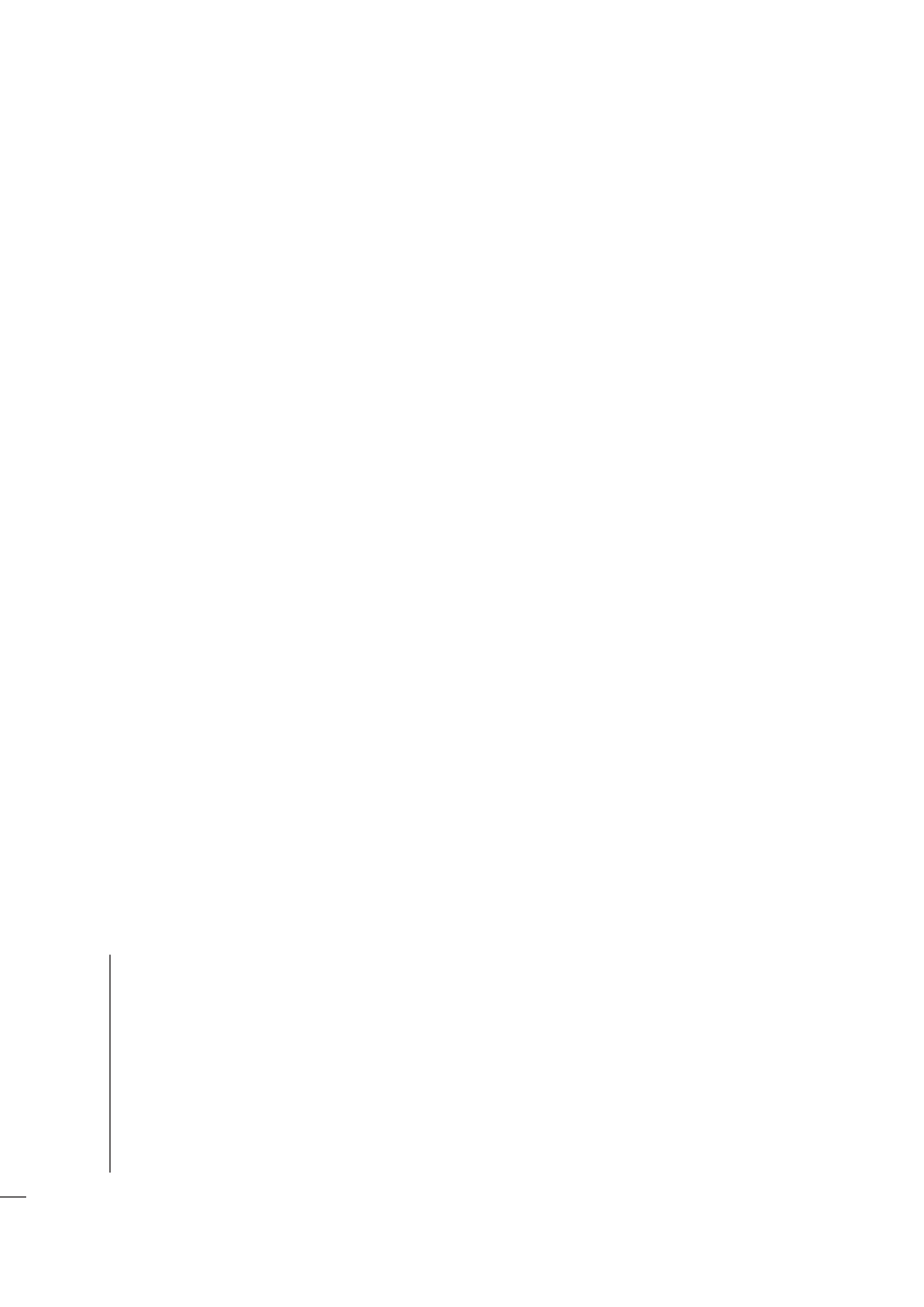
Cristian Hernán Martínez

Director General

Centro Documental de Información y Archivo

Legislativo (CEDOM)

marzo 2015



NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

CAPITULO 1°

MARCO GENERAL, PROCEDIMIENTOS, REGISTROS Y DIFUSIÓN

MARCO GENERAL

Pág. 9

1 Ley Nº 24240 Defensa al Consumidor

Pág. 9

2 Dec Nº 1798-94 Reglamentación Ley 24240

Pág. 33

3 Ley Nº 22802 Lealtad Comercial

Pág. 39

PROCEDIMIENTOS

Pág. 46

4 Ley Nº 757 Procedimiento Administrativo Defensa al Consumidor

Pág. 46

5 Dec Nº 714-10 Reglamentación Ley 757

Pág. 54

6 Ley Nº 2870 Procedimiento por actuaciones relacionadas a Servicios

Pág. 60

Públicos domiciliarios

7 Ley Nº 2963 Sistema Arbitral de Consumo

Pág. 61

8 Ley Nº 3090 Formularios trámites en sistema braile

Pág. 65

9 Dec Nº 673-09 Reglamentación Ley 3090

Pág. 65

REGISTROS

Pág. 66

10 Dec Nº 234-01 Registro de Infractores Ley 22802

Pág. 66

11 Dec Nº 248-01 Registro de Infractores Ley 24240

Pág. 67

12 Dec Nº 2344-09 Registro de Asociaciones de Consumidores

Pág. 69

DIFUSIÓN

Pág. 70

13 Ley Nº 2244 Enlaces en páginas web con Defensa al Consumidor

Pág. 70

14 Dec Nº 1384-07 Reglamentación Ley 2244

Pág. 71

15 Ley Nº 2977 Distribución ejemplares Ley 24240 en Carreras

Pág. 73

formación Docentes

16 Ley Nº 3009 Ley Educación al Consumidor

Pág. 74

17 Ley Nº 3678 Sistema de información de denuncias

Pág. 74

18 Ley Nº 5191 Ley de Educación para el consumo

Pág. 76

CAPITULO 2°

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y OBLIGACIONES DE QUIENES PRESTAN SERVICIOS O COMERCIALIZAN PRODUCTOS EN LA C.A.B.A.

AUTOMOTORES

Pág. 77

19 Ley Nº 1209 Información gastos compra venta automotores

Pág. 77

20 Ley Nº 3882 Regulación de equipamiento de 0 KM

Pág. 78

21 Ley Nº 5007 Responsabilidad daños en vehículos en playas de

Pág. 80

estacionamiento

COMERCIOS/GATRONOMÍA

Pág. 81

22 Ley Nº 2696 Información sobre Defensa al Consumidor en comercios, facturas y tickets

Pág. 81

23 Ley Nº 2961 Etiqueta en ropa de bebe y niños

Pág. 82

24 Ley Nº 3281 Ley de cambios

Pág. 83

25 Ley Nº 3330 Ley de talles

Pág. 84

26 Dec Nº 172-12 Reglamentación Ley 3330

Pág. 86

27 Ley Nº 4281 Obligación sobre información de Eficiencia Energética

Pág. 88

28 Ley Nº 4389 Ley de trato digno

Pág. 89

29 Ley Nº 4407 Prohibición cobro cubiertos menores-Obligación menú celíacos

Pág. 90

30 Ley Nº 4591 Regulación de donaciones a través de compras en comercios

Pág. 91

31 Ley Nº 4801 Califica como práctica abusiva cobro por carga virtual

Pág. 92

CONTRATOS DE ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS	Pág. 93
32 Ley Nº 1997 Datos oficina de asesoramiento y denuncias para contratos con Prepagas, Turismo y Cable	Pág. 93
33 Dec Nº 1485-07 Reglamentación Ley 1997	Pág. 94
34 Ley Nº 2694 Alcances contratos garantías extendidas	Pág. 95
35 Ley Nº 2695 Entrega contratos de adhesión a servicios	Pág. 96
36 Ley Nº 2697 Obligación entrega certificado de baja de servicios	Pág. 96
37 Ley Nº 2817 Cumplimiento contrato sobre entrega de bienes y prestación de servicios	Pág. 98
38 Ley Nº 2962 Regulación prestación servicios técnicos	Pág. 99
39 Ley Nº 3006 Plazos de entrega de bienes y servicios	Pág. 99
40 Dec Nº 1036-09 Reglamentación Ley 3006	Pág. 100
41 Ley Nº 3588 Honorarios Corredores Inmobiliarios	Pág. 102
42 Ley Nº 4597 Contratos por servicios de comunicación audiovisual en inmuebles de propiedad horizontal	Pág. 102
MEDICINA PREPAGA	Pág. 103
43 Ley Nº 1517 Registro Entidades Medicina Prepaga	Pág. 103
44 Ley Nº 2792 Información Medicina Prepagas sobre PMO	Pág. 106
PRECIOS	Pág. 107
45 Ley Nº 1493 Sistema información precios al consumidor	Pág. 107
46 Dec Nº 1634-05 Reglamentación Ley 1493	Pág. 109
47 Ley Nº 1998 Cartel informativo de valor moneda aceptada como medio de pago	Pág. 111
48 Ley Nº 2013 Redondeo a favor del consumidor	Pág. 111
49 Dec Nº 709-07 Reglamentación Ley 2013	Pág. 112
50 Ley Nº 4435 Información de precios	Pág. 113
51 Ley Nº 4827 Exhibición de precios	Pág. 114
52 Ley Nº 5008 Obligación de no efectuar diferencias por cobros con tarjetas	Pág. 123
PUBLICIDAD/PROMOCIONES	
Pag. 124	
53 Ley Nº 3504 Regulación sobre promoción de ventas	Pág. 124
54 Dec Nº 112-11 Reglamentación Ley 3504	Pág. 127
55 Ley Nº 5115 Publicación condiciones de accesibilidad en ofertas inmobiliarias	Pág. 129
TELEFONÍA/EMPRESAS DE SERVICIOS	
Pag. 130	
56 Ley Nº 1973 Cartel datos Defensa Consumidor en empresas de telefonía celular	Pág. 130
57 Ley Nº 2014 Registro No llame	Pág. 131
58 Dec 932-09 y Res 247-14 Reglamentaciones Ley 2014	Pág. 132
59 Ley Nº 2184 Alta servicio telefonía celular	Pág. 133
60 Dec Nº 934-07 Reglamentación Ley 2184	Pág. 136
61 Ley Nº 2221 Obligación Empresas de servicios de atención personalizada	Pág. 137
62 Dec Nº 816-07 Reglamentación Ley 2221	Pág. 138
63 Ley Nº 2475 Servicio de atención telefónica con operadores	Pág. 139
64 Ley Nº 3207 Condiciones para oferta de bienes y servicios vía telefónica	Pág. 140
65 Ley Nº 4174 Portabilidad numérica	Pág. 141
66 Ley Nº 4388 Información tiempo de espera para atención telefónica	Pág. 142

INTRODUCCIÓN

Esta publicación esta dirigida a los ciudadanos para un conocimiento mayor de sus derechos como consumidores y en cumplimiento de las funciones de nuestro Centro de Documentación de reunir, procesar y difundir la legislación vigente.

En los últimos años se han dictado una serie de Leyes en la materia, la presentación de este material fue pensada en base a la cantidad de consultas que se realizan en nuestro Servicio de Información al respecto, el objetivo es poder ayudar al ciudadano a ubicar el marco legal en conflictos referidos a consumo.

Los textos de esta edición fueron extraídas de las páginas oficiales del Centro de Documentación de Información del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y de la página de nuestra Dirección General de Información y Archivo Legislativo (EX-CEDOM) dependiente de la Legislatura de la C.A.B.A., según correspondan a legislación Nacional o local. La fecha de actualización corresponde a diciembre del 2014.

Esperamos que las aspiraciones con las que se pensó este material se concreten en quién reciba el ejemplar.

CRISTIAN HERNÁN MARTÍNEZ
Director General
Centro de Información y Archivo Legislativo - CEDOM

NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

CAPITULO 1°

MARCO GENERAL, PROCEDIMIENTOS, REGISTROS Y DIFUSIÓN

MARCO GENERAL

1-LEY Nº 24240 DEFENSA AL CONSUMIDOR

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

LEY Nº 24.240

Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales.

Sancionada: Setiembre 22 de 1993.

Promulgada Parcialmente: Octubre 13 de 1993.

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc., sancionan con fuerza de Ley:

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TITULO I

NORMAS DE PROTECCION Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1º — Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.

Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.

(Artículo sustituido por art. 1º de la Ley Nº 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 2º — PROVEEDOR.

Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.

No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vinculen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.

(Artículo sustituido por art. 2° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 3º — RELACIÓN DE CONSUMO. INTEGRACIÓN NORMATIVA. PREEMINENCIA.

Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario.

Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor.

Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

(Artículo sustituido por art. 3° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

CAPITULO II

INFORMACION AL CONSUMIDOR Y PROTECCION DE SU SALUD

ARTICULO 4º — Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.

(Artículo sustituido por art. 4° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 5º — Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

ARTICULO 6º — Cosas y Servicios Riesgosos. Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4 responsables del contenido de la traducción.

CAPITULO III

CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA

ARTICULO 7º — Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley.*(Ultimo párrafo incorporado por art. 5° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)*

ARTICULO 8º — Efectos de la Publicidad. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en

el contrato con el consumidor.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente. **(Párrafo incorporado por el art. 1º de la Ley Nº 24.787 B.O. 2/4/1997)**

ARTICULO 8º bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.

(Artículo incorporado por art. 6º de la Ley Nº 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 9º — Cosas Deficientes Usadas o Reconstituidas. Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse las circunstancias en forma precisa y notoria.

ARTICULO 10. — Contenido del documento de venta. En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

- a) La descripción y especificación del bien.
- b) Nombre y domicilio del vendedor.
- c) Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere.
- d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley.
- e) Plazos y condiciones de entrega.
- f) El precio y condiciones de pago.
- g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente.

La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto.

Un ejemplar original debe ser entregado al consumidor.

La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole del bien objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida en esta ley.

(Artículo sustituido por art. 7º de la Ley Nº 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 10 bis. — Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

(Artículo incorporado por el art. 2º de la Ley Nº 24.787 B.O. 2/4/1997)

ARTICULO 10 ter: Modos de Rescisión. Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá enviar sin cargo al domicilio del consumidor o usuario una constancia fehaciente dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa enviare regularmente al domicilio del consumidor o usuario.

(Artículo incorporado por art. 8º de la Ley Nº 26.361 B.O. 7/4/2008)

CAPITULO IV

COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

ARTICULO 11. — Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

(Artículo sustituido por art. 9º de la Ley Nº 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 12. — Servicio Técnico. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

ARTICULO 13. — Responsabilidad solidaria. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11.

(Artículo incorporado por el art. 2º de la Ley Nº 24.999 B.O. 30/7/1998)

ARTICULO 14. — Certificado de Garantía. El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:

- a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor;
- b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
- c) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
- d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
- e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará

efectiva.

En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 13.

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.

(Artículo sustituido por el art. 3º de la Ley Nº 24.999 B.O. 30/7/1998)

ARTICULO 15. — Constancia de Reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

ARTICULO 16. — Prolongación del Plazo de Garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.

ARTICULO 17. — Reparación no Satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;
- b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;
- c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

ARTICULO 18. — Vicios Redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

- a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;
- b) El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.

CAPITULO V DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

ARTICULO 19. — Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

ARTICULO 20. — Materiales a Utilizar en la Reparación. En los contratos de prestación de servicios

cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.

ARTICULO 21. — Presupuesto. En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

- a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
- b) La descripción del trabajo a realizar;
- c) Una descripción detallada de los materiales a emplear.
- d) Los precios de éstos y la mano de obra;
- e) El tiempo en que se realizará el trabajo;
- f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta;
- g) El plazo para la aceptación del presupuesto;
- h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.

ARTICULO 22. — Supuestos no Incluidos en el Presupuesto. Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por la naturaleza del mismo, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor.

ARTICULO 23. — Deficiencias en la Prestación del Servicio. Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

ARTICULO 24. — Garantía. La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado;
- b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
- c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.

CAPITULO VI

USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ARTICULO 25. — Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda: "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas, Ley Nº 24.240".

Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor.

Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley.

(Artículo sustituido por art. 10 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 26. — Reciprocidad en el Trato. Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

ARTICULO 27. — Registro de reclamos. Atención personalizada. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios.

(Artículo sustituido por art. 11 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 28. — Seguridad de las Instalaciones. Información. Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

ARTICULO 29. — Instrumentos y Unidades de Medición. La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

ARTICULO 30. — Interrupción de la Prestación del Servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

ARTICULO 30 bis. — Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: “no existen deudas pendientes”.

La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria.

En caso que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.

Los entes residuales de las empresas estatales que prestaban anteriormente el servicio deberán notificar en forma fehaciente a las actuales prestatarias el detalle de las deudas que registren los usuarios, dentro de los ciento veinte (120) días contados a partir de la sanción de la presente.

Para el supuesto que algún ente que sea titular del derecho, no comunicare al actual prestatario del servicio, el detalle de la deuda dentro del plazo fijado, quedará condonada la totalidad de la deuda que pudiera existir, con anterioridad a la privatización.

(Artículo incorporado por el art. 4º de la Ley Nº 24.787 B.O. 2/4/1997. Párrafos cuarto y quinto de este último artículo, observados por el Decreto Nacional Nº 270/97B.O 2/4/1997)

ARTICULO 31. — Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación.

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

En los casos en que un prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas el usuario podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.

El prestador dispondrá de un plazo de TREINTA (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago.

La relación entre el prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta en los artículos 3º y 25 de la presente ley.

Las facultades conferidas al usuario en este artículo se conceden sin perjuicio de las previsiones del artículo 50 del presente cuerpo legal.

(Artículo sustituido por art. 12 de la Ley Nº 26.361 B.O. 7/4/2008)

CAPITULO VII

DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS

ARTICULO 32. — Venta domiciliaria. Es la oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al consumidor fuera del establecimiento del proveedor. También se entenderá

comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio.

El contrato debe ser instrumentado por escrito y con las precisiones establecidas en los artículos 10 y 34 de la presente ley.

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.

(Artículo sustituido por art. 13 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 33. — Venta por Correspondencia y Otras. Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

ARTICULO 34. — Revocación de aceptación. En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner el bien a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

(Artículo sustituido por art. 14 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 35. — Prohibición. Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

CAPITULO VIII

DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CREDITO

ARTICULO 36. — Requisitos. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad:

- a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios;
- b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios;
- c) El importe a desembolsar inicialmente —de existir— y el monto financiado;
- d) La tasa de interés efectiva anual;
- e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total;
- f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses;
- g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar;
- h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.

Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la efectiva obtención del mismo. En caso de no otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituirse las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en la presente ley.

Será competente para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, en los casos en que las acciones sean iniciadas por el consumidor o usuario, a elección de éste, el juez del lugar del consumo o uso, el del lugar de celebración del contrato, el del domicilio del consumidor o usuario, el del domicilio del demandado, o el de la citada en garantía. En los casos en que las acciones sean iniciadas por el proveedor o prestador, será competente el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario.

(Artículo sustituido por art. 58 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014)

CAPITULO IX DE LOS TERMINOS ABUSIVOS Y CLAUSULAS INEFICACES

ARTICULO 37. — Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

ARTICULO 38. — Contrato de Adhesión. Contratos en Formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que

la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

ARTICULO 39. — Modificación Contratos Tipo. Cuando los contratos a los que se refiere el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

CAPITULO X RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

ARTICULO 40. — Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

(Artículo incorporado por el art. 4º de la Ley Nº 24.999 B.O. 30/7/1998)

ARTICULO 40 bis: Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

- a) La norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;
- b) Estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;
- c) Sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.

(Artículo sustituido por art. 59 de la Ley Nº 26.993 B.O. 19/09/2014)

TITULO II AUTORIDAD DE APLICACION PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

CAPITULO XI AUTORIDAD DE APLICACION

ARTICULO 41. — Aplicación nacional y local. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 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.

(Artículo sustituido por art. 17 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 42. — Facultades concurrentes. La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación referidas en el artículo 41 de esta ley, podrá actuar concurrentemente en el control y vigilancia en el cumplimiento de la presente ley.

(Artículo sustituido por art. 18 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 43. — Facultades y Atribuciones. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.
 - b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores y usuarios.
 - c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.
 - d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley.
 - e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas con relación a la materia de esta ley.
 - f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.
- La autoridad de aplicación nacional podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las provincias las facultades mencionadas en los incisos c), d) y f) de este artículo.

(Artículo sustituido por art. 19 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 44. — Auxilio de la Fuerza Pública. Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incisos d) y f) del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

CAPITULO XII

PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

ARTICULO 45. — Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio, por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores, o por comunicación de autoridad administrativa o judicial.

Se procederá a labrar actuaciones en las que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En el expediente se agregará la documentación acompañada y se citará al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si las actuaciones se iniciaran mediante un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo.

En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería. Cuando no se acredite personería se intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

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.

Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se podrá interponer el recurso de reconsideración previsto en el Reglamento de Procedimientos Administrativos, decreto 1759/72 t.o. 1991. La prueba deberá producirse en el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistida aquella no producida dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias instructorias, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la autoridad de aplicación contará con amplias facultades para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Los actos administrativos que dispongan sanciones, únicamente serán impugnables mediante recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, o ante las Cámaras de Apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución; la autoridad de aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez (10) días, acompañado del expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido. En todos los casos, para interponer el recurso directo contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de ésta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito con el escrito del recurso, sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

Para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, en el ámbito nacional, se aplicarán analógicamente las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y su reglamentación, y en lo que ésta no contemple, las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos.

(Artículo sustituido por art. 60 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 46. — Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

ARTICULO 47. — Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa de PESOS CIEN (\$) 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$) 5.000.000).

- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días.
- e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.
- f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación.

El CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del Capítulo XVI —EDUCACION AL CONSUMIDOR— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación.

(Artículo sustituido por art. 21 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 48. — Denuncias Maliciosas. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incisos a) y b) del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

ARTICULO 49. — Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de CINCO (5) años.

(Artículo sustituido por art. 22 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 50. — Prescripción. Las acciones judiciales, las administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de TRES (3) años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente se estará al más favorable al consumidor o usuario. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

(Artículo sustituido por art. 23 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 51. — Comisión de un Delito. Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito,

se remitirán las actuaciones al juez competente.

CAPITULO XIII DE LAS ACCIONES

ARTICULO 52. — Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizadas en los términos del artículo 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho Ministerio, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de éstas.

Resolverá si es procedente o no, teniendo en cuenta si existe su respectiva acreditación para tal fin de acuerdo a la normativa vigente.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal.

(Artículo sustituido por art. 24 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 52 bis: Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.

(Artículo incorporado por art. 25 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 53. — Normas del proceso. En las causas iniciadas por ejercicio de los derechos establecidos en esta ley regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, a menos que a pedido de parte el Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado.

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio.

(Artículo sustituido por art. 26 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 54. — Acciones de incidencia colectiva. Para arribar a un acuerdo conciliatorio o transacción, deberá correrse vista previa al Ministerio Público Fiscal, salvo que éste sea el propio actor de la acción de incidencia colectiva, con el objeto de que se expida respecto de la adecuada consideración de los intereses de los consumidores o usuarios afectados. La homologación requerirá de auto fundado. El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los consumidores o usuarios

individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso. La sentencia que haga lugar a la pretensión hará cosa juzgada para el demandado y para todos los consumidores o usuarios que se encuentren en similares condiciones, excepto de aquellos que manifiesten su voluntad en contrario previo a la sentencia en los términos y condiciones que el magistrado disponga.

Si la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación integral. Si se trata de la restitución de sumas de dinero se hará por los mismos medios que fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación y, si no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que el resarcimiento sea instrumentado, en la forma que más beneficie al grupo afectado. Si se trata de daños diferenciados para cada consumidor o usuario, de ser factible se establecerán grupos o clases de cada uno de ellos y, por vía incidental, podrán éstos estimar y demandar la indemnización particular que les corresponda.

(Artículo incorporado por art. 27 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 54 bis. — Las sentencias definitivas y firmes deberán ser publicadas de acuerdo a lo previsto en la ley 26.856.

La autoridad de aplicación que corresponda adoptará las medidas concernientes a su competencia y establecerá un registro de antecedentes en materia de relaciones de consumo.

(Artículo incorporado por art. 61 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014)

CAPITULO XIV DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

ARTICULO 55. — Legitimación. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de esta ley. Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita.

(Artículo sustituido por art. 28 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 56. — Autorización para Funcionar. Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:

- a) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor;
- b) Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores;
- c) Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;
- d) Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;
- e) Defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;
- f) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios,

-
- condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;
- g) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores. En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación;;
- h) Promover la educación del consumidor;
- i) Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

(La parte del inciso g) que dice: En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación” fue observada por el Art. 10 del Decreto Nacional Nº 2089/93 B.O. 15/10/1993)

ARTICULO 57. — Requisitos para Obtener el Reconocimiento. Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los requisitos generales, las siguientes condiciones especiales:

- a) No podrán participar en actividades políticas partidarias;
- b) Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;
- c) No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;
- d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

ARTICULO 58. — Promoción de Reclamos. Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

CAPITULO XV

ARBITRAJE

ARTICULO 59. — Tribunales Arbitrales. La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias propongan las asociaciones de consumidores o usuarios y las cámaras empresarias.

Dichos tribunales arbitrales tendrán asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en todas las ciudades capitales de provincia. Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.

(Artículo sustituido por art. 29 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

TITULO III

DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO XVI

EDUCACION AL CONSUMIDOR

ARTICULO 60. — Planes educativos. Incumbe al Estado nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las provincias y a los Municipios, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, arbitrando las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria los preceptos y alcances de esta ley, así como también fomentar la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y usuarios y la participación de la comunidad en ellas, garantizando la implementación de programas destinados a aquellos consumidores y usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en zonas rurales como urbanas.

(Artículo sustituido por art. 30 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 61. — Formación del Consumidor. La formación del consumidor debe facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas inherentes al consumidor, orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de los servicios. Para ayudarlo a evaluar alternativas y emplear los recursos en forma eficiente deberán incluir en su formación, entre otros, los siguientes contenidos:

- a) Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos.
- b) Los peligros y el rotulado de los productos.
- c) Legislación pertinente, forma de obtener compensación y los organismos de protección al consumidor.
- d) Información sobre pesas y medidas, precios, calidad y disponibilidad de los artículos de primera necesidad.
- e) Protección del medio ambiente y utilización eficiente de materiales.

(Artículo sustituido por art. 31 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 62. — Contribuciones Estatales. El Estado nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional a las asociaciones de consumidores para cumplimentar con los objetivos mencionados en los artículos anteriores.

En todos los casos estas asociaciones deberán acreditar el reconocimiento conforme a los artículos 56 y 57 de la presente ley. La autoridad de aplicación seleccionará a las asociaciones en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por éstas.

CAPITULO XVII

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 63. — Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley.

(Artículo derogado por art. 32 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008, este último artículo fue observado por art. 1° Decreto N° 565/2008 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 64. — Modifícase el artículo 13 de la ley 22.802, que quedará redactado de la siguiente

forma:

Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

A ese fin determinarán los organismos que cumplirán tales funciones, pudiendo los gobiernos provinciales delegar sus atribuciones en los gobiernos municipales, excepto la de juzgamiento que sólo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso i) del artículo 12.

ARTICULO 65. — La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

ARTICULO 66: — El Poder Ejecutivo nacional, a través de la autoridad de aplicación, dispondrá la edición de un texto ordenado de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor con sus modificaciones.

(Artículo incorporado por art. 33 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 66. — Comuníquese al Poder Ejecutivo. — ALBERTO R. PIERRI. — EDUARDO MENEM. — Juan Estrada. — Edgardo Piuzzi.

(Nota Infoleg: debido a la incorporación dispuesta por art. 33 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008, ha quedado duplicado el número del presente artículo)

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS VEINTIDOS DIAS DEL MES DE SETIEMBRE DEL AÑO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y TRES.

Antecedentes Normativos

- Artículo 45 sustituido por art. 20 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008;
- Artículo 40 bis incorporado por art. 16 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008;
- Artículo 36 sustituido por art. 15 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008;
- Artículo 11, sustituido por el art. 1º de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998;
- Artículo 25, segundo párrafo incorporado por el art. 3º de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997;
- Artículo 31 sustituido por el art. 1º de la Ley N° 24.568 B.O. 31/10/1995;
- Artículo 54, observado por el art. 9º del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 53, último párrafo observado por el art. 8º del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 52, segundo párrafo, frase observada art. 7º del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 40 observado por el art. 6º del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 31, párrafos primero, segundo, tercero, cuarto y quinto observados por el art. 5º del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 14, penúltimo párrafo, frase observada por el art. 4º del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 13, observado por el art. 3º del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 11, primer párrafo y primera parte del segundo párrafo observados por el art. 2º del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993;
- Artículo 10, inc. c) observado por el art. 1º del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR
DECRETO 2089/93
BS. AS. 13/10/93

VISTO el Proyecto de Ley Nº 24.240, sancionado con fecha 22 de setiembre de 1993, y comunicado por el HONORABLE CONGRESO DE LA NACION a los fines previstos por el artículo 69 de la CONSTITUCION NACIONAL, y

CONSIDERANDO

Que la identificación del fabricante, distribuidor o importador, en el documento de venta, prevista en el artículo 10, inciso c) del Proyecto de Ley Nº 24.240, implicaría entorpecer el comercio de modo incompatible con la normal actividad económica, y con los requisitos de la documentación previstos a los fines fiscales, en particular en las operaciones cotidianas del comercio minorista, más aún en los casos de ventas que incluyan varios artículos.

Que la garantía legal proyectada en el artículo 11 y 13 cercenaría la libertad del oferente de poner en el mercado productos con o sin garantía, y la del consumidor de elegir unos u otros, y significaría como tal limitar el acceso al mercado de ciertos productos, en general de bajo costo o de uso rápidamente descartable o de rezago, en perjuicio del consumidor.

Que dicha garantía constituye además un requisito legal no exigido por la legislación de defensa al consumidor de los países más industrializados, tales como las de la COMUNIDAD ECONOMICA EUROPEA, JAPON, o los ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, y operaría en ese sentido como una desventaja comparativa al desarrollo industrial de bienes de consumo durable y del mercado de tales bienes, en especial los de bajo costo, en la REPUBLICA ARGENTINA.

Que mantener el cálculo del artículo 31 del Proyecto de Ley para los servicios públicos domiciliarios por períodos anuales en los casos de errores de facturación, puede llevar a situaciones inequitativas, especialmente en aquellos servicios cuyos consumos varían significativamente en las diferentes épocas del año, en los que la comparación debería hacerse entre los mismos meses o períodos y no respecto de un período de DOCE (12) meses de extensión.

Que el artículo 40 del Proyecto de Ley Nº 24.240 establece un sistema de responsabilidad solidaria por daños, general y no discriminado para cierto tipo de productos, para la cadena de producción, distribución y comercialización, sin posibilidad de excluir tal responsabilidad en los casos en los cuales se justifique que no ha mediado culpa del agente. El sistema es más amplio que los vigentes en países más avanzados en la producción de bienes y servicios e inclusive del sistema del principal socio de la REPUBLICA ARGENTINA en el MERCOSUR, la REPUBLICA FEDERATIVA DEL BRASIL, circunstancia ésta que opera como una clara desventaja comparativa para productores y consumidores y torna procedentes los comentarios efectuados previamente con relación a la garantía del artículo 10.

Que la norma reseñada del artículo 40 con relación al régimen de responsabilidad por daños por vicio o defecto de la cosa o de la prestación del servicio, redundaría igualmente en un aumento del precio de los productos y en menor competencia en los mercados, objetivos claramente reñidos con el programa económico del Gobierno Nacional y perjudicial para el interés de los consumidores cuya defensa se persigue.

Que resulta pertinente proponer al HONORABLE CONGRESO DE LA NACION un Proyecto de Ley a fin de subsanar la situación descrita en el considerando precedente con relación al régimen de responsabilidad por daños.

Que debe tenerse presente a este respecto que la defensa del consumidor se encuentra tutelada, a más del resto de las normas de este Proyecto de Ley y de la Ley de Lealtad Comercial, por el artículo 1113 del Código Civil, que establece la responsabilidad por el riesgo o vicio de la cosa, y que tal responsabilidad es solidaria conforme a lo establecido por el Código Civil para los daños

cuando medie culpa o negligencia.

Que corresponde igualmente señalar que en los casos potencialmente más graves, relativos a las sustancias alimenticias o medicinales, respecto de los cuales algunas legislaciones de defensa del consumidor, como la de los ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, establecen regímenes especiales más severos que el general, los artículos 200 y siguientes del Código Penal incriminan tanto al que las adulterare de un modo peligroso para la salud, como al que las vendiere, pusiere en venta, entregare o distribuyere, disimulando su carácter nocivo, aun cuando tales hechos fueren cometidos por imprudencia o negligencia o por impericia en el propio arte o profesión o por inobservancia de los reglamentos u ordenanzas, y que la indemnización de los daños causados por tales delitos reviste también carácter solidario.

Que el beneficio de litigar sin gastos, o carta de pobreza, se encuentra regulado en forma específica por las leyes provinciales locales, conforme a los requisitos establecidos en ellas, y torna innecesaria la previsión del artículo 53, la que por otra parte podría alentar la proliferación de acciones judiciales injustificadas.

Que la habilitación como litisconsorte de cualquiera de las partes de las asociaciones de consumidores, prevista por la última parte del segundo párrafo del artículo 52, constituye una facultad del juez de la causa, el que deberá decidir, conforme a la legislación procesal local, si corresponde su intervención como tercero voluntario, u obligado, o como litisconsorte necesario, si se dieran las conexidades por el título o el objeto que establecen los ordenamientos rituales provinciales.

Que ello también podría ocasionar un innecesario aumento de los costos judiciales, que claramente no ha sido la intención del legislador en esta cuestión.

Que en el Proyecto de Ley ha quedado claramente establecida la legitimación de las asociaciones de consumidores a fin de promover acciones judiciales cuando la cuestión afecte el interés general de un grupo de consumidores, pero ello no permite prescindir, respecto de ellas, de un instituto procesal que como el de la cosa juzgada resulta esencial a fin de garantizar los preceptos constitucionales de defensa en juicio, debido proceso adjetivo, e igualdad ante la ley, como así también para preservar la seguridad jurídica de las personas demandadas por dichas asociaciones y evitar una indebida proliferación de causas judiciales, cuyos costos redundarían en perjuicio de los productores y en definitiva del propio consumidor, razones que tornan oportuno observar el artículo 54.

Que en los supuestos de controles de calidad, se considera conveniente que sean las propias asociaciones y sus autoridades las que asuman la responsabilidad de su publicación sin que sea necesaria la intervención estatal previa, por lo cual se observa el artículo 56, inc. g) del Proyecto de Ley Nº 24.240.

Que por lo tanto procede hacer uso de la facultad conferida al PODER EJECUTIVO NACIONAL por el artículo 72 de la CONSTITUCION NACIONAL.

Por ello,

EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA

DECRETA:

Artículo 1º — Obsérvase el inciso c) del artículo 10 del Proyecto de Ley que lleva el número 24.240.

Art. 2º — Obsérvase el párrafo primero del artículo 11 y la parte primera del segundo párrafo del mismo artículo que dice: “La garantía legal tendrá vigencia por SEIS (6) meses a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor” del Proyecto de Ley que lleva el número 24.240.

Art. 3º — Obsérvase el artículo 13 del Proyecto de Ley que lleva el número 24.240.

Art. 4º — Obsérvase la parte del penúltimo párrafo del artículo 14 del Proyecto de Ley que lleva el número 24.240 que dice: “La falta de notificación, no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecido en el artículo 13”.

Art. 5º — Obsérvanse los párrafos primero, segundo, tercero, cuarto, y quinto del artículo 31 del Proyecto de Ley que lleva el número 24.240.

Art. 6º — Obsérvase el Artículo 40 del Proyecto de Ley que lleva el número 24.240.

Art. 7º — Obsérvase la parte del párrafo segundo del Artículo 52 del Proyecto de Ley 24.240 que dice: “Las asociaciones de consumidores estarán habilitadas como litisconsorte de cualesquiera de las partes”.

Art. 8º — Obsérvase el último párrafo del artículo 53 del Proyecto de Ley que lleva el número 24.240.

Art. 9º — Obsérvase el artículo 54 del Proyecto de Ley que lleva el número 24.240.

Art. 10. — Obsérvase la parte del inciso g) del artículo 56 que dice: “En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación”.

Art. 11. — Con las salvedades establecidas en los artículos precedentes, cúmplase, promúlgase y téngase por Ley de la Nación el Proyecto de Ley registrado bajo el Nº 24.240.

Art. 12. — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

— MENEM. — Domingo F. Cavallo.

Modificación a la Ley 24.240 dispuesta por Ley 26.994 con vigencia a partir del 01/08/2015, según Ley 27.077

LEY 26.994

APROBACIÓN

SANCIONADA: OCTUBRE 1 DE 2014

PROMULGADA: OCTUBRE 7 DE 2014

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc. sancionan con fuerza de

LEY:

ARTICULO 1º — Apruébase el Código Civil y Comercial de la Nación que como Anexo I integra la presente ley.

ARTICULO 2º — Apruébase el Anexo II que integra la presente ley, y dispónese la sustitución de los artículos de las leyes indicadas en el mismo, por los textos que para cada caso se expresan.

ARTICULO 3º — Deróganse las siguientes normas:

-
- a) Las leyes Nros. 11.357, 13.512, 14.394, 18.248, 19.724, 19.836, 20.276, 21.342 —con excepción de su artículo 6°—, 23.091, 25.509 y 26.005;
 - b) La Sección IX del Capítulo II —artículos 361 a 366— y el Capítulo III de la ley 19.550, t.o. 1984;
 - c) Los artículos 36, 37 y 38 de la ley 20.266 y sus modificatorias;
 - d) El artículo 37 del decreto 1798 del 13 de octubre de 1994;
 - e) Los artículos 1° a 26 de la ley 24.441;
 - f) Los Capítulos I —con excepción del segundo y tercer párrafos del artículo 11— y III —con excepción de los párrafos segundo y tercero del artículo 28— de la ley 25.248;
 - g) Los Capítulos III, IV, V y IX de la ley 26.356.

ARTICULO 4° — Deróganse el Código Civil, aprobado por la ley 340, y el Código de Comercio, aprobado por las leyes Nros. 15 y 2.637, excepto los artículos 891, 892, 907, 919, 926, 984 a 996, 999 a 1003 y 1006 a 1017/5, que se incorporan como artículos 631 a 678 de la ley 20.094, facultándose al Poder Ejecutivo nacional a reenumerar los artículos de la citada ley en virtud de la incorporación de las normas precedentes.

ARTICULO 5° — Las leyes que actualmente integran, complementan o se encuentran incorporadas al Código Civil o al Código de Comercio, excepto lo establecido en el artículo 3° de la presente ley, mantienen su vigencia como leyes que complementan al Código Civil y Comercial de la Nación aprobado por el artículo 1° de la presente.

ARTICULO 6° — Toda referencia al Código Civil o al Código de Comercio contenida en la legislación vigente debe entenderse remitida al Código Civil y Comercial de la Nación que por la presente se aprueba.

ARTICULO 7° — La presente ley entrará en vigencia el 1° de agosto de 2015.
(Artículo sustituido por art. 1° de la Ley N° 27.077 B.O. 19/12/2014)

ARTICULO 8° — Dispónense como normas complementarias de aplicación del Código Civil y Comercial de la Nación, las siguientes:

Primera. “En los supuestos en los que al momento de entrada en vigencia de esta ley se hubiese decretado la separación personal, cualquiera de los que fueron cónyuges puede solicitar la conversión de la sentencia de separación personal en divorcio vincular.

Si la conversión se solicita de común acuerdo, es competente el juez que intervino en la separación o el del domicilio de cualquiera de los que peticionan, a su opción; se resuelve, sin trámite alguno, con la homologación de la petición.

Si se solicita unilateralmente, es competente el juez que intervino en la separación o el del domicilio del ex cónyuge que no peticiona la conversión; el juez decide previa vista por tres (3) días.

La resolución de conversión debe anotarse en el registro que tomó nota de la separación.”

Segunda. “Se consideran justos motivos y no requieren intervención judicial para el cambio de prenombre y apellido, los casos en que existe una sentencia de adopción simple o plena y aun si la misma no hubiera sido anulada, siempre que se acredite que la adopción tiene como antecedente la separación del adoptado de su familia biológica por medio del terrorismo de Estado.”

(Corresponde al artículo 69 del Código Civil y Comercial de la Nación).

ARTICULO 9° — Dispónense como normas transitorias de aplicación del Código Civil y Comercial de la Nación, las siguientes:

Primera. “Los derechos de los pueblos indígenas, en particular la propiedad comunitaria de las tierras que tradicionalmente ocupan y de aquellas otras aptas y suficientes para el desarrollo humano, serán objeto de una ley especial.” (Corresponde al artículo 18 del Código Civil y Comercial de la Nación).

Segunda. “La protección del embrión no implantado será objeto de una ley especial.” (Corresponde al artículo 19 del Código Civil y Comercial de la Nación).

Tercera. “Los nacidos antes de la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación por técnicas de reproducción humana asistida son hijos de quien dio a luz y del hombre o la mujer que también ha prestado su consentimiento previo, informado y libre a la realización del procedimiento que dio origen al nacido, debiéndose completar el acta de nacimiento por ante el Registro Civil y Capacidad de las Personas cuando sólo constara vínculo filial con quien dio a luz y siempre con el consentimiento de la otra madre o del padre que no figura en dicha acta.” (Corresponde al Capítulo 2 del Título V del Libro Segundo del Código Civil y Comercial de la Nación).

Cuarta. “La responsabilidad del Estado nacional y de sus funcionarios por los hechos y omisiones cometidos en el ejercicio de sus funciones será objeto de una ley especial.” (Corresponde a los artículos 1764, 1765 y 1766 del Código Civil y Comercial de la Nación).

ARTICULO 10. — Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, EL PRIMER DIA DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL CATORCE.

— REGISTRADO BAJO EL Nº 26.994 —

AMADO BOUDOU. — JULIAN A. DOMINGUEZ. — Lucas Chedrese. — Juan H. Estrada.

ANEXO II

3.- MODIFICACIONES A LA LEY Nº 24.240, MODIFICADA POR LA LEY Nº 26.361: 3.1.- Sustitúyese el artículo 1° de la Ley Nº 24.240, modificada por la Ley Nº 26.361, por el siguiente:

“Artículo 1°.- Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.”

3.2.- Sustitúyese el artículo 8° de la Ley Nº 24.240, modificada por la Ley Nº 26.361, por el siguiente:

“Artículo 8°.- Efectos de la publicidad. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente.”

3.3.- Sustitúyese el artículo 40 bis de la Ley Nº 24.240, modificada por la Ley Nº 26.361, por el siguiente:

“Artículo 40 bis.- Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

- a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;
- b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;
- c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.”

3.4.- Sustitúyese el artículo 50 de la Ley Nº 24.240, modificada por la Ley Nº 26.361, por el siguiente:

“Artículo 50.- Prescripción. Las sanciones emergentes de la presente ley prescriben en el término de TRES (3) años. La prescripción se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas.”

2-DEC Nº 1798-94 REGLAMENTACIÓN LEY 24240

DECRETO 1798/94

APRUÉBASE LA REGLAMENTACIÓN DE LA LEY Nº 24.240.

BS. AS., 13/10/94

VISTO el Expediente Nº 612.529/94 del Registro del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, la Ley Nº 24.240 y lo señalado por la Dirección Nacional de Comercio Interior, de la SUB-SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR de la SECRETARIA DE COMERCIO E INVERSIONES del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, y

CONSIDERANDO:

Que resulta necesaria la elaboración de normas que reglamenten la referida Ley a los efectos de su efectiva vigencia.

Que es necesario reglamentar facultades y obligaciones de las asociaciones de consumidores.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS ha tomado la intervención que le compete.

Que el presente se dicta en uso de las facultades conferidas por el Artículo 99 inciso 2) de la Constitución Nacional.

Por ello,

EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA

DECRETA:

Artículo 1º — Apruébase la Reglamentación de la Ley de Defensa del Consumidor, Nº 24.240, que, como Anexo I, forma parte del presente Decreto.

Art. 2º — El presente Decreto entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 3º — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

— MENEM, — Domingo F. Cavallo.

ANEXO I

REGLAMENTACION DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Nº 24.240

ARTICULO 1º —

a) Serán considerados asimismo consumidores o usuarios quienes, en función de una eventual contratación a título oneroso, reciban a título gratuito cosas o servicios (por ejemplo: muestras gratis).

b) En caso de venta de viviendas prefabricadas, de los elementos para construirlas o de inmuebles nuevos destinados a vivienda, se facilitarán al comprador una documentación completa suscripta por el vendedor en la que se defina en planta a escala la distribución de los distintos ambientes de la vivienda y de todas las instalaciones, y sus detalles, y las características de los materiales empleados.

c) Se entiende por nuevo el inmueble a construirse, en construcción o que nunca haya sido ocupado.

ARTICULO 2º — Se entiende que los bienes o servicios son integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros cuando se relacionan con dichos procesos, sea de manera genérica o específica.

ARTICULO 3º — Sin reglamentar.

ARTICULO 4º — Los proveedores de cosas o servicios que, posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado de consumo, tengan conocimiento de su peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores mediante anuncios publicitarios suficientes.

ARTICULO 5º — Rige lo dispuesto en el Artículo 4º del presente Anexo.

ARTICULO 6º — Rige lo dispuesto en el Artículo 4º del presente Anexo.

ARTICULO 7º —

a) En la oferta de bienes o servicios realizada en el lugar donde los mismos se comercializan se podrán omitir las fechas de comienzo y finalización, en cuyo caso obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice. La oferta realizada fuera del lugar de comercialización deberá contener siempre el plazo de su vigencia.

Cuando el proveedor limite cuantitativamente su oferta de productos y servicios, deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla.

Cuando por cualquier causa en una oferta se hubieren incluido precisiones contradictorias, se estará siempre a la más favorable al consumidor o usuario.

b) Si el proveedor de cosas o servicios no cumple la oferta o el contrato el consumidor podrá, en su caso, alternativamente y a su elección:

I) exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que el incumplimiento no obedezca a caso fortuito o fuerza mayor no imputable al proveedor;

II) aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;

III) rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado y al resarcimiento por daños y perjuicios.

En los casos de servicios contemplados en el Artículo 23 de la Ley Nº 24.240, y previo al ejercicio de estas opciones, deberá estarse a lo establecido en dicho artículo.

ARTICULO 8º — Rige lo dispuesto en el Artículo 7º del presente Anexo.

ARTICULO 9º — Sin reglamentar.

ARTICULO 10. —

a) Cuando se emita “ticket” por estar autorizado por las normas impositivas, el documento que se extienda por la venta de cosas muebles podrá contener una descripción sólo genérica de la cosa o la referencia del rubro al que pertenece, pero siempre de manera tal que sea fácilmente individualizable por el consumidor. Podrá omitirse la inclusión de los plazos y condiciones de entrega cuando la misma se realice en el momento de la operación. Asimismo podrá omitirse la inclusión de las condiciones de pago cuando el mismo sea de contado.

b) Cuando se trate de cosas o servicios con garantía, en el documento de venta deberá hacerse referencia expresa a la misma, debiendo constar sus alcances y características en el certificado respectivo que deberá entregarse al consumidor. Cuando la venta pueda documentarse mediante “ticket”, será suficiente la entrega del certificado de garantía. Cuando la cosa o servicio no tengan garantía, deberá constar de manera clara y expresa tal circunstancia en el documento de venta. Cuando se omitiere la mención a que se refiere este Artículo, se entenderá que la cosa no tiene garantía. La omisión será pasible de las sanciones del Artículo 47 de la Ley Nº 24.240.

c) El incumplimiento del plazo y las condiciones de entrega, será pasible de las sanciones del Artículo 47 de la misma. El infractor podrá eximirse de la aplicación de sanciones cuando medie acuerdo conciliatorio entre las partes.

ARTICULO 11. — Si la cosa debiera trasladarse a fábrica o taller para efectivizar la garantía, el consumidor deberá notificar al responsable de la misma para que en el plazo de CUARENTA Y OCHO (48) horas de recibida la comunicación realice el transporte.

Cuando no se realice dentro de ese lapso, el consumidor podrá disponer el traslado sin comunicación previa al responsable de la garantía, pero en tales casos éste no quedará obligado sino

hasta los importes de flete y seguro corrientes en plaza. El traslado deberá hacerse al centro de reparación más próximo al lugar donde la cosa se encuentre, si no indicare otro el responsable de la garantía.

ARTICULO 12. — Los proveedores de cosas muebles no consumibles deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos durante el tiempo que indiquen las reglamentaciones que dicte la Autoridad de Aplicación.

Deberá asegurarse el suministro de partes y repuestos nuevos durante la vigencia de la garantía. La utilización de piezas usadas será permitida sólo en aquellos casos en que no existan en el mercado nacional piezas nuevas o cuando medie autorización expresa del consumidor.

ARTICULO 13. — Observado por el Decreto Nº 2089/93.

ARTICULO 14. —

a) En el certificado de garantía deberá identificarse al vendedor, fabricante, importador o distribuidor responsable de la misma.

Cuando el vendedor no notificara al fabricante o importador la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, la misma comenzará a regir desde la fecha del documento de venta.

b) Durante la vigencia de la garantía, serán a cargo del responsable de la misma todos los gastos necesarios para la reparación de la cosa.

ARTICULO 15. — Se entiende que se trata de la garantía otorgada por el responsable de la misma.

ARTICULO 16. —

a) Rige lo dispuesto en el Artículo 15 del presente Anexo.

b) Se entiende que el consumidor está privado del uso de la cosa desde que la misma fue entregada al responsable de la garantía a efectos de su reparación, y hasta que éste la entregue a aquél.

ARTICULO 17. — Se entenderá por “condiciones óptimas” aquellas necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante.

La sustitución de la cosa por otra de “idénticas características” deberá realizarse considerando el período de uso y el estado general de la que se reemplaza, como así también la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuársele.

Igual criterio se seguirá para evaluar el precio actual en plaza de la cosa, cuando el consumidor optare por el derecho que le otorga el inciso b) del Artículo 17 de la Ley.

Con carácter previo a la sustitución de la cosa, si ésta estuviera compuesta por conjuntos, subconjuntos y/o diversas piezas, el responsable de la garantía podrá reemplazar los que fueran defectuosos. La sustitución de partes de la cosa podrá ser viable siempre que no se alteren las cualidades generales de la misma y ésta vuelva a ser idónea para el uso al cual está destinada.

ARTICULO 18. — Sin reglamentar.

ARTICULO 19. — Rige lo dispuesto en el Artículo 7º del presente Anexo.

ARTICULO 20. — Se entenderá por materiales adecuados aquellos nuevos adaptados a la cosa de que se trate. El pacto que indique de manera expresa que los materiales o productos a emplear, aun los adecuados, no son nuevos, deberá estar escrito en forma destacada y notoria.

ARTICULO 21. — Sin reglamentar.

ARTICULO 22. — El consumidor podrá eximir al prestador del servicio de la obligación de comunicarle previamente la realización de tareas o utilización de materiales no incluidos en el presupuesto. En este caso, el consumidor manifestará su voluntad en forma expresa y, salvo imposibilidad, escribiendo de su puño y letra la cláusula respectiva.

ARTICULO 23. — Se considera que el plazo comienza a correr desde que concluyó la prestación del servicio. Cuando por las características del caso no fuere posible comprobar la eficacia del servicio inmediatamente de finalizado, el mismo comenzará a correr desde que se den las condiciones en que aquélla pueda constatarse.

ARTICULO 24. — Sin reglamentar.

ARTICULO 25. — Las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios deberán entregar a requerimiento de los usuarios factura detallada del servicio prestado.

ARTICULO 26. — Sin reglamentar.

ARTICULO 27. — Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán contestar los reclamos en un plazo de DIEZ (10) días corridos.

ARTICULO 28. — Sin reglamentar.

ARTICULO 29. — Sin reglamentar.

ARTICULO 30. — Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán entregar a los usuarios constancia de los reclamos efectuados por los mismos.

ARTICULO 31. — Sin reglamentar.

ARTICULO 32. —

a) Se entenderá que están comprendidas dentro de la venta domiciliaria o directa, sin perjuicio de otros, los sistemas en que la oferta al consumidor se efectúe en el domicilio particular del oferente o en el del consumidor, en su lugar de trabajo o en el domicilio de un tercero.

También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa, aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objeto de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación. (Segundo párrafo incorporado por art. 1º del Decreto Nº 561/99 B.O. 28/05/1999)

b) Rige lo dispuesto en el Artículo 10 inciso c) del presente Anexo.

ARTICULO 33. — Rige lo dispuesto en el Artículo 10 inciso c) del presente Anexo.

ARTICULO 34. — Para ejercer el derecho de revocación el consumidor deberá poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió, debiendo restituir al proveedor al consumidor todos los importes recibidos.

ARTICULO 35. — Sin reglamentar.

ARTICULO 36. — Sin reglamentar.

ARTICULO 37. — Se considerarán términos o cláusulas abusivas las que afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes.

ARTICULO 38. — La Autoridad de Aplicación notificará al proveedor que haya incluido cláusulas de las previstas en el Artículo 37 que las mismas se tienen por no convenidas y lo emplazará a notificar tal circunstancia al consumidor de manera fehaciente y en el término que dicha autoridad le fije. En caso de incumplimiento será pasible de las sanciones previstas por el Artículo 47 de la Ley Nº 24.240.

ARTICULO 39. — Sin reglamentar.

ARTICULO 40. — Observado por el Decreto Nº 2089/93.

ARTICULO 41. — Sin reglamentar.

ARTICULO 42. — Sin reglamentar.

ARTICULO 43. — Sin reglamentar.

ARTICULO 44. — Sin reglamentar.

ARTICULO 45. —

a) El acuerdo conciliatorio homologado por la Autoridad de Aplicación suspenderá el procedimiento administrativo. Si las partes no conciliaren, la Autoridad de Aplicación continuará el trámite y dictará la resolución definitiva.

b) Las disposiciones del Código Procesal Penal de la Nación y sus leyes modificatorias en el orden nacional se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en tanto no fueran incompatibles con la Ley de Defensa del Consumidor Nº 24.240 y con este Reglamento.

ARTICULO 46. — Sin reglamentar.

ARTICULO 47. — Sin reglamentar.

ARTICULO 48. — Para calificar de maliciosa o sin justa causa una denuncia, la misma debe haber sido previamente sustanciada.

ARTICULO 49. — Se crea el REGISTRO NACIONAL DE INFRACTORES A LA LEY Nº 24.240, que funcionará de acuerdo con las reglamentaciones que dicte la Autoridad de Aplicación.

ARTICULO 50. — Sin reglamentar.

ARTICULO 51. — Sin reglamentar.

ARTICULO 52. — Se requerirá a las asociaciones de consumidores legalmente constituidas carta poder para reclamar y accionar judicialmente, exceptuándolas de tal requisito en aquellos casos en que actúen en defensa de un interés general de los consumidores.

ARTICULO 53. — El mandato se acreditará por medio del instrumento público correspondiente o

con carta poder, con firma del otorgante certificada por autoridad policial o judicial o por escribano público. Podrá también otorgarse mandato mediante simple acta poder certificada por la Autoridad de Aplicación. La misma deberá establecer la identidad y domicilio del mandante y la designación, identidad, domicilio y firma del mandatario.

ARTICULO 54. — Observado por el Decreto Nº 2089/93.

ARTICULO 55. — Se crea el REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES las que, para funcionar, deberán estar inscriptas en el mismo.

ARTICULO 56. — Rige lo dispuesto en el Artículo 55 del presente Anexo.

ARTICULO 57. —

a) Se entenderá por publicaciones los folletos, diarios, revistas, programas de radio y televisión, boletines informativos, etc.

b) Las asociaciones de consumidores reconocidas como tales que no cumplan las condiciones mencionadas en los Artículos 56 y 57 de la Ley Nº 24.240 serán dadas de baja del REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES y la Autoridad de Aplicación podrá suspenderles las contribuciones estatales otorgadas. Además, la autoridad de aplicación pertinente podrá disponer la pérdida de la personería jurídica conferida.

ARTICULO 58. — Sin reglamentar.

ARTICULO 59. — Sin reglamentar.

ARTICULO 60. — Sin reglamentar.

ARTICULO 61. — Sin reglamentar.

ARTICULO 62. — Sin reglamentar.

ARTICULO 63. — Sin reglamentar.

ARTICULO 64. — Sin reglamentar.

ARTICULO 65. — Sin reglamentar.

ARTICULO 66. — Sin reglamentar.

3-LEY Nº 22802 LEALTAD COMERCIAL

LEY DE LEALTAD COMERCIAL

LEY Nº 22.802

Reúnese en un solo cuerpo las normas vigentes referidas a la identificación de mercaderías y a la publicidad de bienes muebles, inmuebles y servicios. Autoridades de aplicación y sus atribuciones. Infracciones, sanciones y recursos.

Buenos Aires, 5 de mayo de 1983.

EN uso de las atribuciones conferidas por el artículo 5º del Estatuto para el Proceso de Reorganización

Nacional,
**EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA
SANCIONA Y PROMULGA CON FUERZA DE LEY:
LEY DE LEALTAD COMERCIAL**

**CAPITULO I
DE LA IDENTIFICACIÓN DE MERCADERÍAS**

ARTICULO 1º — Los frutos y los productos que se comercialicen en el país envasados llevarán impresas en forma y lugar visible sobre sus envases, etiquetas o envoltorios, las siguientes indicaciones:

- a) Su denominación.
- b) Nombre del país donde fueron producidos o fabricados.
- c) Su calidad, pureza o mezcla.
- d) Las medidas netas de su contenido.

Los productos manufacturados que se comercialicen en el país sin envasar deberán cumplimentar con las indicaciones establecidas en los incisos a) b) y c) del presente artículo. Cuando de la simple observación del producto surja su naturaleza o su calidad, las indicaciones previstas en los incisos a) o c) serán facultativas.

En las mercaderías extranjeras cuyo remate dispongan las autoridades aduaneras y cuyo origen sea desconocido, deberá indicarse en lugar visible esta circunstancia.

(Nota Infoleg: Por art. 20 del Decreto Nº 2284/91 B.O. 1/11/1991 se exceptúa a los productos y mercaderías destinados a la exportación de lo dispuesto en este artículo)

ARTICULO 1º bis: Las máquinas, equipos y/o artefactos y sus componentes consumidores de energía que se comercialicen en la REPUBLICA ARGENTINA deberán cumplir los estándares de eficiencia energética que, a tales efectos defina la SECRETARIA DE ENERGIA del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS. La citada Secretaría definirá para cada tipo de producto estándares de niveles máximos de consumo de energía y/o niveles mínimos de eficiencia energética, en función de indicadores técnicos y económicos.

(Artículo incorporado por art. 70 de la Ley Nº 26.422 B.O. 21/11/2008)

ARTICULO 2º — Los productos fabricados en el país y los frutos nacionales, cuando se comercialicen en el país llevarán la indicación Industria Argentina o Producción Argentina. A ese fin se considerarán productos fabricados en el país aquellos que se elaboren o manufacturen en el mismo, aunque se empleen materias primas o elementos extranjeros en cualquier proporción.

La indicación de que se han utilizado materias primas o elementos extranjeros será facultativa. En caso de ser incluida deberá hacerse en forma menos preponderante que la mencionada en la primera parte de este artículo.

(Nota Infoleg: Por art. 20 del Decreto Nº 2284/91 B.O. 1/11/1991 se exceptúa a los productos y mercaderías destinados a la exportación de lo dispuesto en este artículo)

ARTICULO 3º — Los frutos o productos de origen extranjero que sufran en el país un proceso de fraccionado, armado, terminado o otro análogo que no implique una modificación en su naturaleza, deberán llevar una leyenda que indique dicho proceso y serán considerados como de industria extranjera.

En el caso de un producto integrado con elementos fabricados en diferentes países, será considerado originario de aquel donde hubiera adquirido su naturaleza.

ARTICULO 4º — Las inscripciones colocadas sobre los productos y frutos a que se hace referencia en el artículo 2º, o sobre sus envases, etiquetas o envoltorios deberán estar escritas en el idioma nacional, con excepción de los vocablos extranjeros de uso común en el comercio, de las marcas registradas y de otros signos que, aunque no estén registrados como marcas, sean utilizados como tales y tengan aptitud marcaria.

Las traducciones totales o parciales a otros idiomas podrán incluirse en forma y caracteres que no sean más preponderantes que las indicaciones en idioma nacional.

Quienes comercialicen en el país frutos o productos de procedencia extranjera deberán dar cumplimiento en el idioma nacional a las disposiciones del artículo 1º de esta ley.

ARTICULO 5º — Queda prohibido consignar en la presentación, folletos, envases, etiquetas y envoltorios, palabras, frases, descripciones, marcas o cualquier otro signo que pueda inducir a error, engaño o confusión, respecto de la naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla o cantidad de los frutos o productos, de sus propiedades, características, usos, condiciones de comercialización o técnicas de producción.

ARTICULO 6º — Los productores y fabricantes de mercaderías, los envasadores, los que encomendaren envasar o fabricar, los fraccionadores, y los importadores, deberán cumplir según corresponda con lo dispuesto en este capítulo siendo responsables por la veracidad de las indicaciones consignadas en los rótulos.

Los comerciantes mayoristas y minoristas no deberán comercializar frutos o productos cuya identificación contravenga lo dispuesto en el artículo 1º de la presente ley. Asimismo serán responsables de la veracidad de las indicaciones consignadas en los rótulos cuando no exhiban la documentación que individualice fehacientemente a los verdaderos responsables de su fabricación, fraccionamiento, importación o comercialización.

CAPITULO II DE LAS DENOMINACIONES DE ORIGEN

ARTICULO 7º — No podrá utilizarse denominación de origen nacional o extranjera para identificar un fruto o un producto cuando éste no provenga de la zona respectiva, excepto cuando hubiera sido registrada como marca con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley. A tal efecto se entiende por denominación de origen a la denominación geográfica de un país, de una región o de un lugar determinado, que sirve para designar un producto originario de ellos y cuyas cualidades características se deban exclusiva o esencialmente al medio geográfico.

(Artículo derogado por art. 51 de la Ley Nº 25.380 B.O. 12/1/2001. Por art. 19 de la Ley Nº 25.966 B.O. 21/12/2004 se deja sin efecto la derogación del presente artículo).

ARTICULO 8º — Se considerarán denominaciones de origen de uso generalizado, y serán de utilización libre aquellas que por su uso han pasado a ser el nombre o tipo del producto

(Artículo derogado por art. 51 de la Ley Nº 25.380 B.O. 12/1/2001. Por art. 19 de la Ley Nº 25.966 B.O. 21/12/2004 se deja sin efecto la derogación del presente artículo).

CAPITULO III DE LA PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN MEDIANTE PREMIOS

ARTICULO 9º — Queda prohibida la realización de cualquier clase de presentación, de publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles,

inmuebles o servicios.

ARTICULO 9º bis — En todos aquellos casos en los que surgieran del monto total a pagar diferencias menores a CINCO (5) centavos y fuera imposible la devolución del vuelto correspondiente, la diferencia será siempre a favor del consumidor.

En todo establecimiento en donde se efectúen cobros por bienes o servicios será obligatoria la exhibición de lo dispuesto en el párrafo precedente, a través de carteles o publicaciones permanentes, cuyas medidas no serán inferiores a 15 cm por 21 cm.

(Artículo sustituido por art. 1º de la Ley N° 26.179 B.O. 20/12/2006)

ARTICULO 10º — Queda prohibido:

- a) El ofrecimiento o entrega de premios o regalos en razón directa o indirecta de la compra de mercaderías o la contratación de servicios, cuando dichos premios o regalos estén sujetos a la intervención del azar.
- b) Promover u organizar concursos, certámenes o sorteos de cualquier naturaleza, en los que la participación esté condicionada en todo o en parte a la adquisición de un producto o a la contratación de un servicio.
- c) Entregar dinero o bienes a título de rescate de envases, de medios de acondicionamiento, de partes integrantes de ellos o del producto vendido, cuando el valor entregado supere el corriente de los objetos rescatados o el que éstos tengan para quien los recupere.

CAPITULO IV

DE LAS AUTORIDADES DE APLICACIÓN Y SUS ATRIBUCIONES

ARTICULO 11. — LA SECRETARIA DE COMERCIO o el organismo que en lo sucesivo pudiera reemplazarla en materia de Comercio Interior será la autoridad nacional de aplicación de la presente ley con facultad de delegar sus atribuciones, aún las de juzgamiento, en organismos de su dependencia de jerarquía no inferior a Dirección General.

No podrá delegar las facultades previstas en los incisos a), b), c), d), e), f), h), i), j), k), y l) del artículo 12.

ARTICULO 12. — La autoridad nacional de aplicación tendrá las siguientes facultades:

- a) Establecer las tipificaciones obligatorias requeridas para la correcta identificación de los frutos, productos o servicios, que no se encuentren regidos por otras leyes.
- b) Establecer los requisitos mínimos de seguridad que deberán cumplir los productos o servicios que no se encuentren regidos por otras leyes.
- c) Determinar el lugar, forma y características de las indicaciones o colocar sobre los frutos y productos que se comercializan en el país o sobre sus envases.
- d) Establecer el régimen de tolerancia aplicable al contenido de los envases.
- e) Establecer los regímenes y procedimientos de extracción y evaluación de muestras, así como el destino que se dará a las mismas.
- f) Determinar los contenidos o las medidas con que deberán comercializarse las mercaderías.
- g) Autorizar el reemplazo de la indicación de las medidas netas del contenido por el número de unidades o por la expresión "venta al peso".
- h) Establecer la obligación de consignar en los productos manufacturados que se comercialicen sin envasar, su peso neto o medidas.
- i) Obligar a exhibir o publicitar precios.
- j) Obligar a quienes ofrezcan garantía por bienes o servicios, a informar claramente al

consumidor sobre el alcance y demás aspectos significativos de aquella; y a quienes no la ofrezcan, en los casos de bienes muebles de uso durable o de servicios, a consignarlo expresamente.

k) Obligar a quienes ofrezcan servicios a informar claramente al consumidor sobre sus características.

l) Disponer, por vía reglamentaria, un procedimiento y la organización necesaria para recibir y procesar las quejas de las personas físicas y jurídicas presuntamente perjudicadas por conductas que afecten la lealtad comercial, y darle la difusión necesaria para que cumpla debidamente su cometido.

m) Verificar que las máquinas, equipos y/o artefactos y sus componentes consumidores de energía que se comercialicen en la REPUBLICA ARGENTINA cumplan con los estándares de eficiencia energética establecidos por la SECRETARIA DE ENERGIA del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS. (Inciso incorporado por art. 71 de la Ley Nº 26.422 B.O. 21/11/2008)

ARTICULO 13. — Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

A ese fin determinarán los organismos que cumplirán tales funciones, pudiendo los gobiernos provinciales delegar sus atribuciones en los gobiernos municipales, excepto la de juzgamiento que sólo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso i) del artículo 12.

(Artículo sustituido por art. 64 de la Ley Nº 24.240 B.O. 15/10/1993)

ARTICULO 14. — Para el cumplimiento de su cometido las autoridades de aplicación a través de los organismos que determine podrán:

a) Extraer muestras de mercaderías y realizar los actos necesarios para controlar y verificar el cumplimiento de la presente ley.

b) Intervenir frutos o productos cuando aparezca manifiesta infracción o cuando existiendo fundada sospecha de ésta, su verificación pueda frustrarse por la demora o por la acción del presunto responsable o de terceros. La intervención será dejada sin efecto en cuanto sea subsanada la infracción, sin perjuicio de la aplicación de las penas que establece la presente ley.

c) Ingresar en días y horas hábiles a los locales donde se ejerzan las actividades reguladas en la ley salvo en la parte destinada a domicilio privado, examinar y exigir la exhibición de libros y documentos, verificar existencias, requerir informaciones, nombrar depositarios de productos intervenidos, proceder al secuestro de los elementos probatorios de la presunta infracción, citar y hacer comparecer a las personas que se considere procedente pudiendo recabar el auxilio de la fuerza pública si fuere necesario.

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

e) Ordenar el cese de la rotulación, publicidad o la conducta que infrinja las normas establecidas por la presente ley, durante la instrucción del pertinente sumario. Esta medida será apelable. El recurso deberá interponerse en el plazo de CINCO (5) días de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 22 y se concederá con efecto devolutivo.

f) Solicitar al juez competente el allanamiento de domicilios privados, y de los locales a que se refiere el inciso c) del artículo en días y horas inhábiles.

ARTICULO 15. — Cuando surgiere que la presunta infracción afecta al comercio interjurisdiccional,

las actuaciones serán remitidas a la autoridad nacional de aplicación para su trámite. En este caso la autoridad local quedará facultada para efectuar las gestiones presumariales que puedan realizarse en el ámbito de su competencia

ARTICULO 16. — La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación por el artículo 13 de la presente ley, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento del cumplimiento de la misma, aunque las presuntas infracciones afecten exclusivamente al comercio local.

CAPITULO V PROCEDIMIENTO

ARTICULO 17. — La verificación de las infracciones a la presente ley y normas reglamentarias y la sustanciación de las causas que ellas se originen se ajustarán al procedimiento que seguidamente se establece:

a) Si se tratare de la comprobación de una infracción el funcionario actuante procederá a labrar un acta donde hará constar concretamente el hecho verificado y la disposición infringida. En el mismo acto se notificará al presunto infractor o a su factor o empleado que dentro de los diez (10) días hábiles deberá presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas si las hubiere, debiéndose indicar el lugar y organismo ante el cual deberá efectuar su presentación, entregándose copia de lo actuado al presunto infractor, factor o empleado.

b) Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesario una comprobación técnica posterior a efectos de la determinación de la presunta infracción, realizada ésta con resultado positivo, se procederá a notificar al presunto infractor la infracción verificada, intimándole para que dentro del plazo previsto en el inciso anterior presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas de que intente valerse, debiéndose indicar asimismo el lugar y organismo ante el cual deberá efectuar su presentación.

c) En su primer escrito de presentación el sumariado deberá constituir domicilio y acreditar personería.

Cuando el sumariado no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

d) Las constancias del acta labrada conforme a lo previsto en el inciso a) del presente artículo, así como las determinaciones técnicas a que hace referencia en el inciso b) constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

e) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue las medidas de prueba solamente se concederá el recurso de reposición.

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.

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

CAPITULO VI DE LAS SANCIONES, SANCIONES Y RECURSOS

ARTICULO 18. — El que infringiere las disposiciones de la presente ley, las normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten, será pasible de las siguientes sanciones:

-
- a) Multa de pesos quinientos (\$ 500) a pesos cinco millones (\$ 5.000.000);
 - b) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;
 - c) Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare;
 - d) Clausura del establecimiento por un plazo de hasta treinta (30) días.

Las sanciones establecidas en el presente artículo podrán imponerse en forma independiente o conjunta según las circunstancias del caso.

(Artículo sustituido por art. 62 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 19. — En los casos de reincidencia, así como en el de concurso de infracciones, o desobediencia a una orden de cese, la sanción a aplicarse se agravará duplicándose los límites mínimo y máximo. En casos graves podrá imponerse como sanción accesoria el decomiso de la mercadería en infracción.

Se considerarán reincidentes quienes habiendo sido sancionados por una infracción, incurran en otra de igual especie dentro del término de tres (3) años.

ARTICULO 20. — En los casos de violación de la prohibición contenida en el artículo 9º de la presente ley, las autoridades de aplicación podrán ordenar, si la gravedad del caso lo hiciera conveniente, la publicación completa o resumida del pronunciamiento sancionatorio, por cuenta del infractor utilizándose el mismo medio por el que se hubiera cometido la infracción, o el que disponga la autoridad de aplicación.

ARTICULO 21. — Serán sancionados con las penas previstas en los artículos 18 y 19 quienes hagan uso sistemático de las tolerancias a que se hace referencia en el inciso d) del artículo 12, y quienes no cumplimenten en término las intimaciones practicadas en virtud del artículo 14 inciso c).

ARTICULO 22. — Toda resolución condenatoria podrá ser impugnada solamente por vía de recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o ante las Cámaras de Apelaciones competentes, según el asiento de la autoridad que dictó la resolución impugnada. El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución; la autoridad de aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez (10) días, acompañado del expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido. En todos los casos, para interponer el recurso directo contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de la multa impuesta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito con el escrito del recurso, sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento del mismo pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

(Artículo sustituido por art. 63 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 23. — El importe de las multas ingresará al presupuesto general de la Nación en concepto de rentas generales o al de los gobiernos locales, según sea la autoridad que hubiere prevenido.

ARTICULO 24. — Transcurridos diez (10) días de recibida la respectiva intimación, la falta de pago de las multas impuestas que hubieran quedado firmes hará exigible su cobro mediante ejecución fiscal. A tal efecto será título suficiente el testimonio de la resolución recaída, expedido por la autoridad que la impuso.

ARTICULO 25. — A partir de la entrada en vigencia de esta ley los importes del artículo 18 serán

actualizados semestralmente por la autoridad nacional de aplicación de acuerdo con el índice de precios mayoristas, nivel general publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) o el que en lo sucesivo lo reemplazare.

ARTICULO 26. — Las acciones e infracciones previstas en la presente ley prescribirán en el término de tres (3) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

(Artículo sustituido por art. 64 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 27. — Las disposiciones del Código Procesal Penal de la Nación y, en lo que éste no contemple, las del Código Procesal, Civil y Comercial de la Nación, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, y en tanto no fueran incompatibles con ellas.

(Artículo sustituido por art. 36 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 28. — Las entidades estatales que desarrollen actividades comerciales, cualquiera fuere la forma jurídica que adoptaren, no gozarán de inmunidad alguna en materia de responsabilidad por infracciones a la presente ley.

ARTICULO 29. — Derógase las Leyes Nros. 17.016, 17.088 y 19.982.

ARTICULO 30. — Los decretos y resoluciones que reglamenten las leyes Nros. 17.016 y 19.982 continuarán en vigor como normas reglamentarias de la presente ley, hasta tanto la autoridad que correspondiere en cada caso disponga su modificación o derogación.

ARTICULO 31. — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

BIGNONE
Jorge Wehbe
Llamil Reston
Lucas J. Lennon

Antecedentes Normativos

- Artículo 22 sustituido por art. 35 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008;
- Artículo 9° bis incorporado por Ley N° 25.954 B.O. 3/12/2004;
- Artículo 18, Montos sustituidos por por art. 1º de la Ley N° 24.344 B.O. 8/7/1994.

PROCEDIMIENTOS

4-LEY N° 757 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DEFENSA AL CONSUMIDOR

Buenos Aires, 04 de abril de 2002.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
sanciona con fuerza de Ley

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA

DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º.- OBJETO.

La presente ley tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para la implementación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación, así como de todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección al consumidor y que no dispongan de un procedimiento específico.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 2.762, BOCBA Nº 2982 del 30/07/2008)

ARTÍCULO 2º.- AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de defensa de los consumidores y usuarios, será la autoridad de aplicación a los efectos de esta ley y de las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la Ciudad que persigan la protección y defensa del Consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por esta ley.

A los efectos de garantizar la defensa y protección de los derechos de los consumidores, la autoridad de aplicación tendrá facultades para firmar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados y para dictar las normas instrumentales e interpretativas necesarias, a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente ley. *(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 3.959, BOCBA Nº 3832 del 13/01/2012)*

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ARTÍCULO 3º.- INICIO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.

Cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a las disposiciones indicadas en el artículo primero de la presente Ley, la autoridad de aplicación debe iniciar actuaciones administrativas de oficio o por denuncia.

(Conforme texto Art. 2º de la Ley Nº 2.762, BOCBA Nº 2982 del 30/07/2008)

ARTÍCULO 4º.- INSPECCIONES:

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

Si de los hechos verificados surge "prima facie" la existencia de infracción, el inspector formulará la imputación y hará saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba en los términos del Art. 9º de la presente ley.

Del acta, en la que deberá constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejará un ejemplar en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante.

ARTÍCULO 5º.- COMPROBACIONES TÉCNICAS

Cuando sea necesaria una comprobación técnica a efectos de la determinación de la presunta infracción, se tomarán las muestras o las medidas necesarias para la misma, en la forma que de-

termine la reglamentación.

ARTÍCULO 6º.- DENUNCIA

El particular afectado por una infracción en los términos del Artículo 3º de la presente Ley puede, por sí, por representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada, presentar una denuncia ante la autoridad de aplicación.

La denuncia a título ejemplificativo será deducida por escrito y 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 Ciudad.
 - b. El domicilio que se fije a los fines del trámite deberá encontrarse dentro del radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, bajo apercibimiento de quedar notificado de las resoluciones que se dicten en sede administrativa los días martes y viernes.
 - c. Nombre y apellido o denominación social, y el domicilio del denunciado.
 - d. Los hechos relatados en forma concreta y precisa.
 - e. La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante. En su defecto deben indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos base de la denuncia.
 - f. La pretensión en términos claros, concretos y precisos. En el supuesto de que la denuncia incluya la petición de resarcir el daño directo ocasionado por el presunto infractor, ésta podrá contener el monto reclamado o su estimación si fuera posible, los fundamentos correspondientes y el ofrecimiento de la prueba de que intente valerse. La Autoridad de Aplicación informará al denunciante, al momento de interponer su denuncia, acerca de sus derechos y las acciones que puede entablar, incluyendo la posibilidad de petitionar el resarcimiento del daño directo que pudiera haberse ocasionado.
 - g. Se deberán adjuntar tantas copias como partes denunciadas hubieran
- En caso de que alguno de los requisitos no sea cumplido en debida forma y la Autoridad de Aplicación estime imprescindible el mismo, intimará al denunciante por un plazo de tres (3) días hábiles, para que éste acredite lo necesario para la efectiva sustanciación de la denuncia, bajo apercibimiento de resolverse con las constancias obrantes.

(Conforme texto Art. 2º de la Ley Nº 3.959, BOCBA Nº 3832 del 13/01/2012)

ARTÍCULO 6º BIS.- El denunciante que pretendiera efectuar una denuncia basada en el artículo 8 bis de la Ley Nacional 24.240, deberá alegar tal circunstancia en el escrito de denuncia, acompañando y ofreciendo la prueba que sustente su reclamo.

(Incorporado por el Art. 2º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

ARTICULO 6 TER.- SUPUESTOS ESPECIALES.

- a. En caso que el consumidor o usuario desconozca la verdadera denominación social del denunciado y a efectos de facilitar la identificación del mismo, se deberán aportar la mayor cantidad de datos que hagan a la individualización del presunto infractor o, en última instancia el nombre de fantasía con el cual se conoce públicamente la firma.
- b. En caso de venta por Internet, el consumidor o usuario, debe identificar en su denuncia la página web a través de la cual contactó al denunciado y en caso de no poder aportar datos que hagan a su efectiva individualización, se tiene por suficiente identificación del denunciado los datos que éste publicite en la página aludida.

(Incorporado por el Art. 3º de la Ley Nº 3.959, BOCBA Nº 3832 del 13/01/2012)

ARTÍCULO 7º.- INSTANCIA CONCILIATORIA.

Recibida una denuncia de parte interesada, si resulta procedente de acuerdo con las circunstancias del caso y en un plazo de diez (10) días hábiles la autoridad de aplicación, sin perjuicio de sus propias competencias, debe promover la instancia conciliatoria.

a. La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, la fecha y hora de la audiencia, y el aviso a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo se transcribirá el inciso d) del artículo 7º de la presente Ley.

b. El procedimiento es oral, actuado y público.

c. En caso de incomparecencia injustificada del denunciante o su representante se le tiene por desistido de la denuncia, siempre que no justifique dicha incomparecencia con la documentación que la respalde, dentro de los tres (3) días hábiles de fijada la audiencia. En caso de haber aceptado la autoridad de aplicación la justificación de la incomparecencia del denunciante, ésta procederá a fijar una nueva audiencia dentro del plazo de cinco (5) días hábiles.

d. En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, siempre que no justifique dicha incomparecencia con la documentación que la respalde, dentro de los tres (3) días hábiles de fijada la audiencia se tiene por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de multa cuyo monto será de trescientas (300) unidades fijas a veinte mil (20.000) unidades fijas o conforme lo determine anualmente la Ley Tarifaria. En caso de haber aceptado la autoridad de aplicación la justificación de la incomparecencia del denunciado, ésta procederá a fijar una nueva audiencia dentro del plazo de cinco (5) días hábiles. (Conforme texto Art. 4º de la Ley Nº 3.959, BOCBA Nº 3832 del 13/01/2012)

e. En el supuesto de que las partes, antes de o durante la audiencia no arriben a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará 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 de las partes, se tiene a la propuesta conciliatoria como rechazada y se da por fracasada la conciliación promovida.

f. Si las partes llegan a un acuerdo antes de la audiencia deben presentarlo por escrito a la autoridad de aplicación. De llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labra acta en tal sentido.

g. En caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante da por concluido el procedimiento por simple providencia.

h. El consumidor hasta el cierre de esta etapa podrá ampliar su denuncia.

(Conforme texto Art. 3º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

ARTÍCULO 8º.- IMPUTACIÓN:

Finalizada 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 vigente y, eventualmente, se dieran los presupuestos del daño directo, se instruye sumario y el instructor imputa al presunto infractor por providencia que se notifica por cédula.

La providencia necesariamente contiene:

a. La imputación en términos claros y concretos con indicación de las normas presuntamente infringidas.

b. La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.

c. El derecho que le asiste de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado. Si se hubiese formulado imputación en la ocasión prevista en el Art. 4º, el instructor puede, en

caso de ser necesario, ampliar o rectificar la imputación.

d. En caso de que correspondiere, los presupuestos de que se vale el instructor para presumir la existencia de daño directo.

(Conforme texto Art. 5º de la Ley Nº 3.959, BOCBA Nº 3832 del 13/01/2012)

ARTÍCULO 8º BIS.- Derechos del denunciante que reclama Daño Directo. Toda persona que haya sufrido perjuicio o menoscabo a su derecho como usuario o consumidor susceptible de apreciación pecuniaria sobre sus bienes o sobre su persona como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o servicios ofrecidos, tendrá derecho a pedir el pronto despacho de las actuaciones y a obtener información sobre el estado del trámite.

(Incorporado por el Art. 5º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

ARTÍCULO 9º.- DESCARGO Y PRUEBA

El sumariado debe presentar su descargo y ofrecer toda la prueba de que pretende valerse en el término de diez (10) días hábiles de notificado de la imputación. Siempre que el instructor lo considere conducente podrá ordenar producir las pruebas ofrecidas en el escrito de inicio de la denuncia y en las ampliaciones posteriores, si las hubiera. El instructor, una vez vencido el término para presentar descargos, recibe la causa a prueba, notificando al sumariado, determinando aquella que resulte admisible.

a. Las pruebas se admiten solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa o el denunciante debe invocar las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solamente se concede el recurso de reconsideración.

b. La prueba debe producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado o al denunciante.

c. Es responsabilidad del sumariado y del denunciante 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.

d. Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y el denunciante y admitidas por la autoridad de aplicación corren por cuenta del interesado, a quien incumbe su impulso.

e. Las constancias del acta labrada por el inspector actuante y los resultados de las comprobaciones técnicas, constituyen prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

(Conforme texto Art. 6º de la Ley Nº 3.959, BOCBA Nº 3832 del 13/01/2012)

ARTÍCULO 10.- MEDIDAS PREVENTIVAS.

En cualquier estado del procedimiento la autoridad de aplicación puede, siempre que exista peligro en la demora y verosimilitud en el derecho invocado, ordenar preventivamente:

a. El cese o la abstención de la conducta que se considera violatoria de la Ley.

b. Que no se innove la situación existente.

c. La clausura del establecimiento, cuando exista peligro actual o inminente para la salud o seguridad de la población.

d. La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la defensa efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios.

Contra la providencia que ordena una medida preventiva sólo procederá el recurso de

apelación, que debe interponerse y fundarse por escrito, ante la autoridad de aplicación, dentro de los 5 días hábiles de notificada la medida. El recurso se concederá al solo efecto devolutivo, elevándose copia certificada de las actuaciones, dentro de las 24 horas de concedido, a la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso, Administrativo y Tributario.

(Conforme texto Art. 7º de la Ley Nº 3.959, BOCBA Nº 3832 del 13/01/2012)

ARTÍCULO 11.- Concluidas las diligencias sumariales, la autoridad de aplicación dictará sin más trámite la resolución definitiva dentro del plazo de treinta (30) días hábiles. Toda resolución condenatoria dictada por la Autoridad de Aplicación puede ser recurrida por vía de apelación ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso, Administrativo y Tributario. El recurso debe interponerse y fundarse ante la autoridad de aplicación dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución. El recurso de apelación es concedido en relación y con efecto suspensivo. No será necesaria la intervención de la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires cuando la disposición definitiva sea de apercibimiento o multa menor a PESOS SETENTA MIL (\$ 70.000.-) sin perjuicio que la Autoridad de Aplicación podrá requerir la intervención del mencionado organismo en cualquier caso que estime conveniente elevando directamente las actuaciones. En caso de sobreseimiento será obligatoria la intervención de la Procuración General de la Ciudad.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 4.322, BOCBA Nº 4044 del 28/11/2012)

ARTÍCULO 12.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Contra las providencias simples, causen o no, gravamen irreparable, dictadas durante la tramitación de las actuaciones por el funcionario instructor de la causa, sólo procederá el recurso de reconsideración.

Este recurso debe interponerse y fundarse por escrito, dentro de los tres (3) días siguientes de la notificación de la providencia, salvo cuando se dicta en una audiencia en que debe interponerse verbalmente en el mismo acto.

El instructor resuelve el recurso, sin más trámite. Contra esta resolución no procede recurso alguno, sin perjuicio del derecho de plantear nuevamente la incidencia para su tratamiento en la resolución definitiva.

ARTÍCULO 13.- SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO SUMARIAL

La autoridad de aplicación podrá suspender el procedimiento sumarial, siempre que la infracción imputada no constituyera una afectación de la salud o seguridad públicas o el presunto infractor cesara inmediatamente en la comisión del hecho o regularizara inmediatamente los bienes en infracción procediendo en forma inmediata a retirarlos de la oferta al público.

Transcurrido un año de decretada la suspensión del procedimiento sumarial, sin que el denunciante impulse el procedimiento, se archivan las actuaciones.

ARTÍCULO 14.- ACUERDOS CONCILIATORIOS. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados ante la autoridad de aplicación o de las resoluciones emitidas por ésta, se consideran violación a esta ley.

En tal caso, el infractor es pasible de las sanciones establecidas en el artículo 15º sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hayan acordado.

ARTÍCULO 15.- SANCIONES

Verificada la existencia de una infracción a cualquiera de las normas a las que resulte aplicable el procedimiento de esta Ley, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

En los casos en que corresponda sanción de multa el o los infractores podrán cumplir con la

sanción impuesta mediante el pago del cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada en la misma, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la Disposición salvo el caso en que figuren como reincidente en el Registro de Reincidencia de la Autoridad de Aplicación o que interpongan el Recurso establecido en el artículo 11 de la presente Ley.

Acreditado el pago y la publicación establecida por el Art. 18 de la presente, se procederá al archivo de las mismas.

Vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, la Autoridad de Aplicación emite el correspondiente certificado de deuda para su transferencia a los mandatarios a efectos de su cobro por vía judicial. La multa impuesta se ejecuta ante el Fuero en lo Contencioso Administrativo y Tributario por el procedimiento de ejecución fiscal.

El certificado de deuda debe contener:

- a. El nombre o razón social y el domicilio del infractor.
- b. El importe de la multa aplicada.
- c. Concepto por el cual fue impuesta la multa.
- d. El número de la actuación administrativa en la que fue impuesta la multa, la fecha y número de la disposición respectiva y la fecha en que fue notificada.
- e. La fecha de emisión y firma del funcionario interviniente.

(Conforme texto Art. 9º de la Ley Nº 3.959, BOCBA Nº 3832 del 13/01/2012)

ARTÍCULO 16.- GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES

Graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 15 se tendrá en cuenta:

- a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- b. La posición en el mercado del infractor.
- c. La cuantía del beneficio obtenido.
- d. El grado de intencionalidad.
- e. La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor Nº 24.240 y de Lealtad Comercial Nº 22.802, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, incurra en otra presunta infracción dentro del término de cinco (5) años desde que haya quedado firme o consentida la sanción.

(Conforme texto Art. 9º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

ARTÍCULO 17.- CONTRAPUBLICIDAD.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior y de la orden de cesación de los anuncios o mensajes, se podrá imponer la sanción administrativa de contrapublicidad, al infractor que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas.

Asimismo la Autoridad de Aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación.

La reglamentación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción, y que será divulgada por la Autoridad de Aplicación o el responsable, a costa de este último, en la misma forma, frecuencia y dimensión, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

(Conforme texto Art. 10 de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

ARTÍCULO 18.- PUBLICACIÓN DE CONDENA

La resolución condenatoria dispondrá la publicación de su parte dispositiva, incluyendo el número y epígrafe del artículo infringido, a costa del infractor. Dicha publicación se hará efectiva en el cuerpo principal de los distintos diarios de circulación en la Ciudad de Buenos Aires, los cuales serán designados en forma rotativa por la Autoridad de Aplicación, y también por Internet. La Autoridad de Aplicación dispondrá la tipografía a utilizarse, la cual no podrá ser inferior a 1,8 milímetros de altura.

En caso de incumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente, la Autoridad de Aplicación podrá incrementar el monto de la multa aplicada hasta el 100% del valor de la misma, o efectuar la publicación correspondiente a costa del infractor.

La autoridad de aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente en la página web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en los distintos medios de comunicación. Las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

(Conforme texto Art. 10 de la Ley Nº 3.959, BOCBA Nº 3832 del 13/01/2012)

ARTÍCULO 19.- DENUNCIAS MALICIOSAS.

Denuncias Maliciosas. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados con apercibimiento o multa de cien unidades fijas (100) a diez mil unidades fijas (10.000).

(Conforme texto Art. 12 de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

Artículo 20.- Sistema de conciliación en Internet.

Sistema de conciliación telefónica, Internet y otros. El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires propiciará la implementación de sistemas de conciliación a través de los medios telefónicos, Internet y/o similares para resolver controversias que pudieran suscitarse en el marco de las relaciones de consumo.

(Conforme texto Art. 13 de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

ARTÍCULO 20 BIS.-

El importe de las multas debe ser depositado en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, a la orden de la Autoridad Local de Aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor Nº 24.240 y de Lealtad Comercial Nº 22.802 y normas emanadas de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, cuyos montos serán asignados a un fondo especial cuya finalidad debe ser la educación del consumidor y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

A tal fin, y sin perjuicio de lo que se disponga en la respectiva reglamentación deberá destinarse como mínimo un 30 % de dicho fondo a actividades de educación en el consumo.

(Conforme texto Art. 11 de la Ley Nº 3.959, BOCBA Nº 3832 del 13/01/2012)

CAPÍTULO III DESCENTRALIZACIÓN COMUNAS

ARTÍCULO 21.- COMUNAS.

La autoridad de aplicación promoverá la descentralización, a través de las futuras Comunas a crearse según el Art. 127 a 130 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de las siguientes funciones:

-
- a. Recibir denuncias de los consumidores y usuarios, en los términos del Art. 6º de la presente ley.
 - b. Celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada, en los términos del Art. 7º.
 - c. Remitir las actuaciones a la autoridad de aplicación para la sustanciación y resolución del procedimiento administrativo, en los casos de denuncias recibidas, sin acuerdo conciliatorio ulterior.
 - d. Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.
 - e. Brindar información, orientación y educación al consumidor.
 - f. Fomentar la creación y actuación de asociaciones vecinales de consumidores.

ARTÍCULO 22.- Comuníquese, etc.

CECILIA FELGUERAS
JUAN MANUEL ALEMANY

LEY N° 757

Sanción: 04/04/2002

Promulgación: Decreto N° 380/002 del 29/04/2002

Publicación: BOCBA N° 1432 del 02/05/2002

Reglamentación: Decreto N° 714/010 del 13/09/2010 (*)

Publicación: BOCBA N° 3509 del 22/09/2010

Nota de Redacción: (*) Deroga al Decreto N° 017/003, BOCBA N° 1613 del 21/01/2003

5-DEC N° 714-10 REGLAMENTACIÓN LEY 757

DECRETO N° 714/010

BOCBA N° 3509 DEL 22/09/2010

Buenos Aires, 13 de septiembre de 2010

VISTO:

Las Leyes Nacionales N° 24.240 de Defensa y Protección del Consumidor y N° 22.802 de Lealtad Comercial, las Leyes N° 757 y N° 2.876, los Decretos N° 579/09 y N° 17/03 y el Expediente N° 64.954/2008, y

CONSIDERANDO:

Que por Ley N° 757 se establece el procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que la Ley N° 2.876, modificatoria de la referida Ley N° 757, ha introducido cambios sustanciales sobre diversos aspectos del procedimiento instaurado por la misma, toda vez que ha sido dictada receptando los cambios introducidos a la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por medio de la Ley Nacional N° 26.361, a través de la incorporación de nuevos institutos tales como los de daño directo, daño punitivo, trato indigno, entre otros;

Que esta reforma es una de las más significativas de los últimos años, toda vez que trae aparejado un cambio en torno al abordaje de la doctrina sobre los derechos de los consumidores y usuarios y las consecuencias que de esto se derivan en el ejercicio de los derechos a ellos consagrados;

Que, por su parte, esta Administración ha desarrollado un fuerte y constante trabajo en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, a través de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, sentando las bases de una sólida experiencia en la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el ámbito de la Ciudad, así como del procedimiento

administrativo para la tramitación de las denuncias que estableciera la Ley N° 757;

Que de la experiencia adquirida a lo largo de la vigencia de la referida Ley, se desprende la conveniencia de implementar avances metodológicos y procedimentales respecto de las cuestiones de fondo relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de la Ciudad;

Que ello habrá de facilitar y simplificar el manejo y la mejor comprensión y defensa de los derechos de los que los usuarios y consumidores son titulares, a través del procedimiento administrativo que regula la Ley N° 757, procurando de este modo lograr una mayor eficiencia y eficacia del mismo;

Que las modificaciones introducidas por la Ley N° 2.876 tornan imperioso adecuar todo el procedimiento prescripto por la Ley N° 757, de manera de poder aportar coherencia y certidumbre tanto para los consumidores y usuarios como para los proveedores de bienes y servicios, ambos titulares de la relación jurídica en la materia de Defensa y Protección del Consumidor;

Que a efectos de lograr una adecuada reglamentación del texto vigente de la Ley N° 757 resulta necesario derogar el Decreto N° 17/03, y proceder al dictado de una nueva norma reglamentaria;

Que la misma ha de enmarcarse en el conjunto de políticas activas de jerarquización de la defensa y protección de los derechos del consumidor y del usuario que lleva adelante esta Administración, equilibrando la posición de inferioridad en la que aquellos se encuentran dentro de la relación de consumo, dotándolos a su vez de herramientas a través de la aplicación de metodologías y modelos de gestión que propendan al efectivo goce de sus derechos;

Que en otro orden de ideas debe destacarse que la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, en su artículo 41 señala que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actuará como su autoridad local de aplicación, ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esa ley, en su respectiva jurisdicción, adoptando similar criterio en su artículo 60, respecto de la educación del consumidor;

Que en el ámbito de la Ciudad, la Ley N° 757 señala en su artículo 2° que la autoridad de aplicación de las Leyes Nacionales N° 24.240 y N° 22.802 de Lealtad Comercial, así como de la Ley N° 757, es “la máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en materia de defensa de los consumidores y usuarios”;

Que asimismo el artículo 20 bis del citado cuerpo legal local prevé la creación de un Fondo Especial constituido con el importe de las multas aplicadas y pagadas, y que se depositarán a la orden de la autoridad local de aplicación de las leyes N° 24.240 y 22.802 y de las normas locales, con destino a la educación del consumidor y demás actividades que se realicen para la ejecución de las políticas de defensa de los derechos del consumidor;

Que de acuerdo a la estructura orgánico funcional del Poder Ejecutivo aprobada por Decreto N° 2.075/07 y sus modificatorios, la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros es el organismo que reviste el carácter de máxima autoridad de aplicación en materia de defensa de los consumidores y usuarios, por lo que corresponde sea designada como máxima autoridad local de aplicación, en los términos de las referidas Leyes Nacionales N° 24.240 y N° 22.802, y normas complementarias;

Que sin perjuicio de ello, resulta procedente asignar a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor el carácter de autoridad de aplicación del Procedimiento establecido por la Ley N° 757;

Que con el objeto de lograr una eficaz y notoria difusión del nuevo régimen reglamentario, que asegure su cabal conocimiento por las personas e instituciones interesadas, procede disponer que su entrada en vigencia se produzca a los cuarenta y cinco (45) días desde la fecha de su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires.

Por ello, y en uso de las facultades conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DECRETA**

Artículo 1º.- Apruébase la Reglamentación de la Ley N° 757, que como Anexo I forma parte integrante del presente Decreto.

Artículo 2º.- Establécese a la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros como la Máxima Autoridad local de Aplicación de las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial N° 22.802 y sus leyes modificatorias y demás disposiciones vigentes en la materia.

Artículo 3º.- La Subsecretaría de Atención Ciudadana dictará las normas complementarias, instrumentales e interpretativas que resulten necesarias para la mejor aplicación de la Ley N° 757 y su reglamentación.

Artículo 4º.- Derógase el Decreto N° 17/03.

Artículo 5º.- El presente Decreto entra en vigencia a los cuarenta y cinco (45) días de su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires.

Artículo 6º.- El presente Decreto es refrendado por el señor Jefe de Gabinete de Ministros.

Artículo 7º.- Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, comuníquese a la Subsecretaría de Atención Ciudadana y a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor para su conocimiento y demás efectos. Cumplido, archívese. MACRI - Rodríguez Larreta

**ANEXO I
REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL
CONSUMIDOR Y DEL USUARIO**

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1º.- Objeto. Las disposiciones de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se aplican supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente, en tanto no fueran incompatibles con la Ley N° 757 y con este reglamento.

A

Artículo 2º.- Autoridad de Aplicación. La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, es la Autoridad de Aplicación del Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario, aprobado por Ley N° 757.

**CAPITULO II
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

Artículo 3º.- Inicio de actuaciones administrativas. Las denuncias se realizan de acuerdo al proced-

imiento y con los requisitos que disponga la ley, este reglamento y las normas que haya dictado o en el futuro dicte la Autoridad de Aplicación.

Cuando se inicien actuaciones de oficio, éstas deberán ser circunstanciadas y justificadas por escrito, siendo este acto el que dará inicio a las mismas.

Artículo 4º.- Inspecciones. A los efectos de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley Nº 757 el Acta debe contener, bajo pena de nulidad, el sello de la repartición y la rúbrica original y sello aclaratorio del funcionario interviniente, con mención expresa del día, lugar y hora del procedimiento.

Artículo 5º.- Comprobaciones técnicas. Cuando para verificar el incumplimiento de la ley deban extraerse muestras, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo:

1. Procedimiento inicial. Se procederá a envolver, en presencia del inspeccionado, el producto, atándolo y lacrándolo con el cuño oficial a los efectos de su inviolabilidad e identificándose la muestra, la que debe ser firmada por el funcionario interviniente y el inspeccionado; en el caso que este último se negara a firmarla, se dejará constancia de la negativa.
2. Procedimiento de extracción de muestras para ser analizadas. En todos los casos que deban extraerse muestras para su posterior análisis, se confeccionarán dos muestras iguales del producto en la forma establecida anteriormente. Las muestras deben ser tomadas al azar denominándose las original, y duplicado. La muestra duplicado queda en poder del inspeccionado, a quien se designa depositario fiel de la misma con la responsabilidad penal que ello implica. En el mismo acto, el inspeccionado debe constituir domicilio dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La muestra original debe ser retirada por el funcionario practicándose el análisis ó ensayo necesario sobre la misma.
3. Análisis de muestras. Cuando el análisis de la muestra original diera por resultado que el fruto, producto o instrumento de medición, ha provocado una infracción a las Leyes Nacionales Nº 22.802 o Nº 24.240, o sus normas reglamentarias, se debe proceder a efectuar el análisis de contraverificación en presencia del interesado sobre la muestra duplicado. Cuando el análisis de la muestra duplicado revele infracción, se dará por concluido el análisis y por comprobada la misma, caso contrario se desestimarán in limine la actuación. Se dejará constancia de los resultados en acta o protocolo firmado por las partes, pudiendo el interesado impugnar el análisis solamente en dicho acto, formulando concretamente sus objeciones y los fundamentos de cada una de ellas, lo que se hará constar en el acta o protocolo siendo resuelta la misma por el instructor conjuntamente con la resolución definitiva.
4. Forma de la citación al interesado: El que deba comparecer será citado en forma fehaciente, con una anticipación no menor de tres (3) días hábiles, haciéndosele saber lugar, fecha y hora de realización del análisis como así también que deberá acompañar la muestra en su poder, bajo apercibimiento de que si dejare de comparecer se tendrá por definitivo el resultado del análisis de la muestra original.
5. Análisis, sobre una sola muestra: Cuando a juicio de la Autoridad de Aplicación, y por razones de urgencia debidamente justificada deba realizarse un análisis o ensayo de control para verificar el cumplimiento de las Leyes Nacionales Nº 22.802 y Nº 24.240, exclusivamente sobre la muestra original, se citará al interesado a presenciarlo, bajo apercibimiento de que si dejare de comparecer se llevara a cabo sin su presencia, y de que se tendrán por definitivas las conclusiones del mismo. Para la ejecución del análisis o ensayo se observará el procedimiento establecido en este artículo.

Artículo 6º.- Denuncia. El denunciante no es parte en el procedimiento sumarial. Su intervención se agota con la instancia conciliatoria, salvo la intervención que la Autoridad de Aplicación con-

sidere pertinente a los fines de mejor proveer en cuanto a la aportación de la documentación, y sin perjuicio de lo que se establezca en relación al resarcimiento del daño directo que solicite. La Autoridad de Aplicación informará al denunciante, al momento de interponer su denuncia, que éste puede solicitar el resarcimiento del daño directo que pudiera haberse ocasionado, haciendo constar, en su caso, de manera expresa la solicitud. El denunciante deberá, asimismo, señalar de manera concisa los motivos por los que considera que ha existido daño directo, debiendo a su vez estimar su cuantía.

Artículo 6º bis.- SIN REGLAMENTAR.-

Artículo 7º.- Instancia Conciliatoria. La instancia conciliatoria sólo procede en los casos de denuncia formulada por particulares o por Asociaciones de Defensa del Consumidor en representación de particulares, por presuntas infracciones a la Ley Nacional Nº 24.240. No procede, en ningún caso, cuando se trate de procedimientos de oficio ordenados por la Autoridad de Aplicación o cuando la denuncia se refiera a infracciones a la Ley Nacional Nº 22.802 y sus normas reglamentarias. Se tendrán por válidas y vinculantes para el presunto infractor todas las notificaciones efectuadas al domicilio fiscal denunciado ante la Dirección General de Rentas, Cámara Nacional Electoral, Inspección General de Justicia, o el que surja de la habilitación del local comercial.

La Autoridad de Aplicación designará a los conciliadores e instructores con las facultades establecidas en la Ley Nº 757 y en el presente Reglamento.

Conciliadores. Los conciliadores tienen a su cargo la tramitación del procedimiento conciliatorio hasta su conclusión, sea por arribar los interesados a un acuerdo o por fracasar la instancia conciliatoria.

La sanción prevista en el Artículo 7º, Inciso d) de la Ley Nº 757 es dispuesta en la resolución definitiva y susceptible del recurso previsto en el Artículo 11, de dicha Ley.

Todo acuerdo debe ser homologado por la Autoridad de Aplicación, y con los efectos establecidos en el Artículo 14 del presente, el que tendrá los efectos de cosa juzgada.

Artículo 8º.- Imputación. Los instructores deben ser abogados matriculados en el Colegio Público de Abogados de Capital Federal. Tienen a su cargo la total tramitación de la causa y gozan de las más amplias facultades instructorias y ordenatorias. En especial les corresponde:

- a. Formular la imputación, rectificarla y/o ampliarla de corresponder;
- b. Proveer los descargos y ofrecimientos de prueba;
- c. Ordenar vistas y traslados;
- d. Recibir la causa a prueba y ordenar o denegar la producción de la ofrecida, así como ordenar las medidas probatorias que estimen conducentes para el esclarecimiento del caso;
- e. Resolver los incidentes que se produzcan en el curso del procedimiento;
- f. Resolver los recursos de reposición que se interpongan contra las providencias que se dicten;
- g. Ordenar medidas para mejor proveer;
- h. Las demás funciones que le atribuya la Autoridad de Aplicación.

Resolución definitiva. Concluida la instrucción del sumario, la Autoridad de Aplicación resuelve en definitiva la causa, sobreseyendo, apercibiendo o sancionando al sumariado, previa intervención, en los casos que corresponda, de la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires.

Artículo 8º bis.- Derechos del denunciante que reclama Daño Directo. El pedido de pronto despacho que realice el denunciante que reclama Daño Directo, no podrá contener otras peticiones ni

solicitar medidas de prueba u otras solicitudes relacionadas con la instrucción.

Artículo 9º.- SIN REGLAMENTAR.-

Artículo 10.- SIN REGLAMENTAR.-

Artículo 11.- SIN REGLAMENTAR.-

Artículo 12.- SIN REGLAMENTAR.-

Artículo 13.- Suspensión del procedimiento sumarial. Se entiende por impulso del procedimiento la nueva denuncia o la ampliación de la ya efectuada por el consumidor.

Artículo 14.- Acuerdos conciliatorios. Incumplimiento. En caso de incumplimiento de los acuerdos conciliatorios, lo acordado podrá ejecutarse mediante el procedimiento de ejecución de sentencia regulado por el Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 15.- SIN REGLAMENTAR.-

Artículo 16.- SIN REGLAMENTAR.-

Artículo 17.- Contrapublicidad. La rectificación publicitaria deberá ser difundida por el infractor a su exclusiva costa dentro del plazo de diez (10) días hábiles de notificada la sanción. Su divulgación se realizará en el mismo medio (radio, T.V., gráfica, etc.) en que hubiere sido cometida la infracción, por idéntico período de tiempo y deberá contener:

- a. El aviso publicitario original y el respectivo mensaje contrapublicitario modificado conforme a derecho. En este sentido deberá mencionarse en forma precisa y detallada el alcance de las inexactitudes u omisiones que oportunamente motivaron la infracción.
 - b. La indicación expresa de la disposición que ordena la sanción de contrapublicidad.
- En caso de incumplimiento, la Autoridad de Aplicación podrá incrementar el monto de la multa aplicada, hasta el cien por ciento (100%) del valor de la misma. Sin embargo, este incremento no podrá superar el monto máximo establecido por la Ley de Defensa del Consumidor, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

Artículo 18.- Publicación de la Condena. La Autoridad de Aplicación dispondrá en la sanción condenatoria, el diario en que se deberá publicar la parte dispositiva de la sanción. Asimismo, el infractor deberá acreditar en la actuación, copia del comprobante de la publicación en el plazo de treinta (30) días hábiles administrativos desde su notificación.

Habiéndose vencido el plazo estipulado sin que el infractor haya dado cumplimiento a lo establecido ut supra, la Autoridad de Aplicación procederá a efectuar la publicación correspondiente a costa del infractor.

Para el caso de sanción de apercibimiento de un infractor no reincidente y de multas menores a quinientas (500) unidades fijas también referidas a infractores no reincidentes, la Autoridad de Aplicación podrá determinar que varios infractores compartan los costos de una única publicación. Asimismo, aquellos proveedores sancionados por tres (3) o más infracciones a la Leyes Nacionales Nros. 24.240 y 22.802 en un mismo período que no exceda los seis (6) meses, podrán efectuar la publicación de la condena, en forma conjunta. Para ello, deberán solicitar por escrito tal requerimiento, debiendo la Autoridad de Aplicación expedirse sobre la concesión o no de dicha autorización, indicando en qué diario se realizará la publicación conjunta.

Artículo 19.- SIN REGLAMENTAR.-

Artículo 20.- Sistema de conciliación en Internet. El sistema de conciliación fijado por el artículo 20 de la Ley 757, se llevará a cabo por Internet siguiendo los pasos que indique el formulario que al respecto se instalará en la Página Web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y para el caso de hacerse por vía telefónica, se indicarán los pasos a seguir por medio de una operadora técnica o por el sistema de respuestas automático que se implemente para llevar a cabo dicha operatoria. Para implementar por otros medios el sistema de la conciliación, y que los mismos tengan igual validez que los mencionados en el primer párrafo de este artículo, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a través de la Autoridad de Aplicación, deberá explicitarlos detalladamente y hacerlos conocer a través de su página web.

Artículo 20 bis.- La Subsecretaría de Atención Ciudadana como autoridad local de aplicación de la ley Nacional de Defensa del Consumidor Nº 24.240 y de Lealtad Comercial Nº 22.802 y de leyes de la Ciudad de Buenos Aires, tendrá a su cargo la administración y asignación del fondo especial que se crea por la Ley Nº 757 y su modificatoria Nº 2.876.

CAPITULO III DESCENTRALIZACION

Artículo 21.- SIN REGLAMENTAR

Artículo 22.- SIN REGLAMENTAR

6--LEY Nº 2870 PROCEDIMIENTO POR ACTUACIONES RELACIONADAS A SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Ley Nº 2870

Buenos Aires, 9 de octubre de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Inicio de actuaciones administrativas. Cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la legislación sobre defensa del consumidor (Ley 24.240) y sus normas complementarias en el marco de las relaciones de consumo establecidas entre prestadores y usuarios de servicios públicos domiciliarios, 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 2º.- Aspectos regulatorios. En los casos en los que de las presuntas infracciones surgieren aspectos estrictamente regulatorios del servicio público domiciliario, la autoridad de aplicación comunicará tal circunstancia al organismo de control específico, todo ello, sin perjuicio de la prosecución del trámite administrativo.

Artículo 3º.- Procedimiento. Será de aplicación a las situaciones contempladas en el artículo 1 de la presente Ley, el procedimiento administrativo de la Ley 757.

Artículo 4º.- Comunicación al Ente Regulador de Servicios Públicos. Colaboración. La autoridad de aplicación deberá, junto con la primera providencia, comunicar al ente específico de la existencia de las actuaciones a los fines de coordinar los diversos aspectos de las mismas y evitar posibles superposiciones. Por su parte, la autoridad de aplicación podrá solicitar del organismo regulador

toda la colaboración necesaria con el fin de obtener la correcta resolución del expediente.
Artículo 5º.- Comuníquese, etc.

DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ

LEY N° 2.870

Sanción: 09/10/2008

Promulgación: Decreto N° 1.307/008 del 10/11/2008

Publicación: BOCBA N° 3057 del 14/11/2008

7-LEYNº 2963 SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Ley N° 2963

Buenos Aires, 04 de diciembre de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Créase el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente de la máxima autoridad que tenga bajo su órbita a la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor u organismo que lo reemplace en el futuro, la que tendrá a su cargo la sustanciación del procedimiento instaurado por esta Ley.

Artículo 2º.- La presente Ley tiene por objeto atender y resolver con carácter vinculante y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada para ambas partes, los reclamos de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de la Ley 24.240 y su modificatoria 26.361, Ley 22.802 y disposiciones complementarias, así como de todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección al consumidor y usuario.

El sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tendrá carácter voluntario y deberá constar por escrito.

Artículo 3º.- No pueden someterse a proceso arbitral:

- a. Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y las que puedan dar origen a juicios ejecutivos.
- b. Las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral.
- c. Las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor.
- d. Las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación.

Artículo 4º.- Serán funciones de la Autoridad de aplicación:

- a. Disponer la integración y funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo, dictar las normas de procedimiento de los mismos y aprobar los textos de los acuerdos arbitrales

conforme a lo establecido en la Ley Nº 24.240 y su modificatoria 26.361, y su reglamentación.

b. Crear y administrar un Registro de Árbitros propuestos por Asociaciones de Consumidores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y un Registro de Árbitros propuestos por Asociaciones Empresariales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que podrán integrar los Tribunales Arbitrales de Consumo.

c. Crear y administrar un Registro de Árbitros Institucionales del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

d. Crear y administrar un Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y entregar el distintivo correspondiente a las personas físicas y jurídicas inscriptas en el mismo.

e. Ejercer el control del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de su personal.

f. Propender a la difusión del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a la capacitación de su personal.

CAPITULO II: DEL TRIBUNAL ARBITRAL

Artículo 5º.- Los Tribunales Arbitrales de Consumo se integrarán con tres (3) Vocales, los que serán asistidos por un (1) Secretario. Uno de los árbitros será elegido entre los propuestos por las asociaciones de consumidores, el otro entre los propuestos por las asociaciones empresariales, y el tercer miembro será designado entre los inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales.

El Árbitro institucional deberá poseer título de abogado y CINCO (5) años en el ejercicio de la profesión como mínimo, y acreditar especial preparación en materia de defensa del consumidor y en métodos alternativos de resolución de conflictos.

El resto de los árbitros deberán poseer título universitario y CINCO (5) años en el ejercicio de la profesión como mínimo, y acreditar especial preparación en materia de defensa del consumidor y en métodos alternativos de resolución de conflictos.

La Autoridad de Aplicación podrá fijar otros requisitos para poder ser árbitro.

Artículo 6º.- El Árbitro Institucional será sorteado por la autoridad de aplicación entre aquellos que se encuentren inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales, el mismo será Presidente del Tribunal Arbitral de Consumo. Dirigirá el procedimiento y dictará por sí solo las providencias de mero trámite.

El resto de los árbitros serán designados de la siguiente forma:

El consumidor, o quien lo represente, deberá elegir un Árbitro entre los inscriptos en el Registro de Árbitros propuestos por las Asociaciones de Consumidores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El proveedor, o quien lo represente, deberá elegir un Árbitro entre los inscriptos en el Registro de Árbitros propuestos por las Asociaciones Empresariales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ninguno de los Árbitros que integren las listas propuestas por las asociaciones de consumidores o empresariales tendrá a su cargo velar los intereses de su respectivo sector durante el proceso arbitral. Todos los árbitros deberán ser imparciales.

Si por alguna causa las partes no realizan la elección del árbitro de su sector, se realizará por sorteo entre los inscriptos en los respectivos registros.

Artículo 7º.- Los Árbitros decidirán la controversia planteada según equidad, actuando como amigables componedores.

CAPITULO III: PROCEDIMIENTO

Artículo 8°.- El proceso arbitral comenzará con la designación del Tribunal Arbitral de Consumo que tendrá un plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles para emitir su laudo, contados a partir de su conformación, sin perjuicio de las prórrogas debidamente fundadas que pudieran fijarse.

Artículo 9°.- Las partes podrán actuar por derecho propio o debidamente representadas. No será obligatorio el patrocinio letrado.

Artículo 10.- El impulso del procedimiento será de oficio, en caso de inactividad de las partes.

Artículo 11.- El Tribunal Arbitral de Consumo deberá intentar la conciliación entre las partes en la audiencia que fije a estos efectos, la que de lograrse, será homologada por el Tribunal dejándose constancia de todo ello. No lograda la conciliación el Tribunal oír a las partes y ordenará la producción de las pruebas que estime pertinentes.

Artículo 12.- Cuando el proveedor hubiese realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, respecto de futuros conflictos con consumidores y usuarios, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante.

Artículo 13.- El laudo emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo tendrá carácter vinculante y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada. El laudo será asimilable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías prescriptas en las normas procesales.

Artículo 14.- Contra el laudo arbitral emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo sólo podrán interponerse el recurso de aclaratoria y la acción de nulidad.

Artículo 15.- Los tribunales de la justicia que resulten competentes en razón de la materia, entenderán en los casos de incumplimiento del laudo arbitral o en la acción de nulidad del mismo.

CAPITULO IV: DE LA OFERTA PÚBLICA DE ADHESION AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES.

Artículo 16.- Se denomina Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la adhesión previa que efectúen los proveedores de bienes y servicios para solucionar a través del mismo los posibles conflictos que se lleguen a suscitar en el marco de una relación de consumo, de conformidad a las reglas que se establezcan y aquéllas que defina la Autoridad de Aplicación.

Artículo 17.- Los interesados en adherir al sistema de oferta pública, deberán presentar su solicitud por escrito ante el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que a tal efecto habilitará la Autoridad de Aplicación. Ésta determinará los requisitos formales que deberá contener la solicitud pertinente y los demás efectos de la adhesión.

Artículo 18.- Los proveedores que hayan realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deberán informar adecuadamente a los consu-

midores y usuarios tal circunstancia. A tal efecto, la Autoridad de Aplicación otorgará el distintivo oficial de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el cual podrán ostentar en toda publicación.

Artículo 19.- El incumplimiento de las obligaciones emergentes de laudos dictados por Tribunales Arbitrales de Consumo por los proveedores adheridos al Sistema, facultará a la Autoridad de Aplicación a excluir al infractor del Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ello sin perjuicio de las acciones judiciales y de las sanciones que en cada caso correspondieren.

Artículo 20.- La renuncia a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o la modificación de las características de la oferta respecto de las anteriormente fijadas deberá ser presentada a la Autoridad de Aplicación por escrito, conjuntamente con los demás recaudos que se establezcan.

El proveedor deberá informar adecuadamente a los consumidores y usuarios tales circunstancias.

Artículo 21.- Los consumidores y usuarios que decidan someterse voluntariamente al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme las disposiciones de esta ley deberán suscribir el convenio arbitral en los formularios que la Autoridad de Aplicación proveerá al efecto. El proveedor o comerciante individual también deberá suscribirlo en el supuesto en que no se encuentre adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El sometimiento voluntario de las partes contendientes se efectuará en todos los casos y sin excepción a través del acuerdo arbitral que establezca la autoridad de aplicación.

CAPITULO V: PROVEEDORES NO ADHERIDOS A LA OFERTA PÚBLICA

Artículo 22.- En caso de que el proveedor reclamado no se encuentre adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se le notificará de la existencia de la solicitud de arbitraje admitida por la autoridad de aplicación. Aquel deberá aceptar o rechazar el arbitraje solicitado dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la notificación. En caso de aceptarlo, deberá suscribir el convenio arbitral correspondiente y designar el árbitro de su sector dentro del citado plazo. Si el proveedor rechazara formalmente la solicitud o no se presentare a suscribir el convenio arbitral dentro del plazo establecido, se dará inicio a las actuaciones administrativas ante la autoridad de aplicación de la ley 757 (BOCBA N° 1613).

CAPITULO VI: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 23.- La presente Ley entrará en vigencia a partir de los ciento veinte (120) días de su sanción.

Artículo 24.- La autoridad de aplicación dictará las normas que implementarán el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 25.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

**LEY N° 2.963
Sanción: 04/12/2008**

Promulgación: Decreto N° 013/009 del 09/01/2009

Publicación: BOCBA N° 3102 del 23/01/2009

8- LEY N° 3090 FORMULARIOS TRÁMITES EN SISTEMA BRAILE

Ley N° 3090

Buenos Aires, 02 de julio de 2009.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1°.- La autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y modificatorias, deberá proveer los formularios correspondientes a los trámites que se realicen en su ámbito en el sistema Braille.

Artículo 2°.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY N° 3.090

Sanción: 02/07/2009

Vetada: Decreto N° 673/009 del 31/07/2009

Publicación: BOCBA N° 3234 del 11/08/2009

9- DEC N° 673-09 REGLAMENTACIÓN LEY 3090

DECRETO N° 673/009

BOCBA 3234 del 11/08/2009

Buenos Aires, 31 de julio de 2009.

VISTO: el Expediente N° 42.317 /2009, y el Proyecto de Ley N° 3.090, y

CONSIDERANDO:

Que la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en su sesión de fecha 2 de julio de 2009 sancionó el Proyecto de Ley indicado en el Visto, por el que se establece que la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y sus modificatorias, deberá proveer los formularios correspondientes a los trámites que se realicen en su ámbito en el sistema Braille;

Que no caben dudas de que el Proyecto de Ley aprobado por la Legislatura persigue la loable finalidad de dotar a las personas ciegas de formularios escritos en sistema Braille, subyaciendo como idea principal que aquellos vecinos que poseen algún tipo de capacidad visual disminuida puedan acceder plenamente al ejercicio de sus derechos como ciudadanos, en este caso como consumidores;

Que, sin embargo, el procedimiento que se aplica actualmente en la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor cautela de manera acabada tales derechos.

En efecto, los reclamos y denuncias que se presentan ante esa Dirección General, así como las consultas pertinentes, se realizan con la intermediación de un agente de la administración, quien se encarga de guiar a todo reclamante respecto del objeto de su consulta o reclamo y, de ser pertinente, efectiviza la toma del mismo completando el formulario correspondiente. La carga de los datos del formulario la realiza el agente por intermedio de una computadora;

Que es así, entonces, que no hay formularios que el consumidor deba llenar por sí mismo, por lo que la existencia - o no - de formularios impresos en sistema Braille para que sean utilizados por

personas ciegas carece en si mismo de efectividad, ya que no será la persona ciega por sí la que deberá completarlos;

Que en este sentido, y en los no muy numerosos casos en los que una persona ciega ha realizado reclamos ante la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, los agentes han asistido a estos ciudadanos, explicando en cada momento los requisitos para que la denuncia pueda completarse, transcribiendo el relato de los hechos y guiando al consumidor para que, luego de haber completado el reclamo, suscriba el mismo junto con la rúbrica del agente público que lo ha asistido en su denuncia o reclamo;

Que en función de lo expuesto, y toda vez que el mecanismo instaurado por la Ley de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (Ley N° 757), prevé que los formularios de denuncias sean completados por el agente público y que asimismo dichas denuncias pueden efectuarse por medios telefónicos, la medida que el proyecto en análisis establece podría justificarse si no existiese una alternativa para que aquellas personas con disminución visual puedan impetrar su reclamo, lo que no ocurre en los hechos;

Que por ello, y sin perjuicio de la importancia que tiene el dotar a las personas con igualdad de recursos, en la actualidad no existen impedimentos de índole legal ni fáctico para que las personas con disminución visual puedan presentar, interponer y completar sus reclamos ante la Dirección General referida, por lo que la eventual aplicación de la norma en examen no importaría cambios en la situación actual;

Que la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires faculta al Poder Ejecutivo a vetar total o parcialmente un Proyecto de Ley sancionado por la Legislatura, expresando sus fundamentos; Que dicha atribución examinadora del Poder Ejecutivo comprende la evaluación de los aspectos formales y materiales de la Ley, así como la oportunidad, mérito y conveniencia de las políticas proyectadas en la norma en análisis, siendo este un verdadero control de legalidad y razonabilidad;

Que en virtud de los argumentos precedentemente expuestos corresponde ejercer el mecanismo excepcional de veto establecido por el Artículo 87 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por ello, y en uso de facultades que le son propias,

EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DECRETA

Artículo 1°.- Vétase el Proyecto de Ley N° 3.090 sancionado por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en su sesión del día 2 de Julio de 2009.

Artículo 2°.- El presente Decreto es refrendado por el señor Jefe de Gabinete de Ministros.

Artículo 3°.- Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, remítase a la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por intermedio de la Dirección General de Asuntos Legislativos y Organismos de Control; comuníquese a la Jefatura de Gabinete de Ministros, y remítase para su conocimiento y demás efectos, a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor. Cumplido, archívese. MACRI - Rodríguez Larreta

REGISTROS
10-DEC N° 234-01 REGISTRO DE INFRACTORES LEY 22802

DECRETO N° 234/001
BOCBA 1151 Publ. 13/03/2001

Artículo 1º - Créase el Registro de Infractores de la Ley Nº 22.802 de Lealtad Comercial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el ámbito de la Dirección de Lealtad Comercial dependiente de la Subsecretaría de Seguridad Alimentaria, Comercio Interior y Coordinación de Políticas al Consumidor de la Secretaría de Desarrollo Económico.

Art. 2º - El Registro de Infractores creado en el artículo primero, tendrá la función de servir de soporte informativo a la Autoridad de Aplicación de la Ley Nº 22.802 de Lealtad Comercial en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, se caracterizará por proveer la información necesaria a fin de determinar si el infractor a la mencionada ley es reincidente en los términos del artículo 19 de la Ley Nº 22.802, lo que incidirá en la aplicación y graduación de las sanciones.

Art. 3º - A los efectos del presente decreto, se considerarán infractores a todas aquellas personas físicas y jurídicas que hayan sido sancionadas por aplicación de la ley de Lealtad Comercial mediante resolución de la Autoridad de Aplicación, que se encuentre firme en sede administrativa o judicial.

Art. 4º - El Registro que por el presente decreto se crea deberá contener la información que a continuación se detalla:

- a. Razón Social del Infractor si se tratare de una persona jurídica y nombre, apellido, Documento Nacional de Identidad si fuere persona física; Clave de Identificación Tributaria, domicilio real o legal según correspondiere y actividad comercial desarrollada;
- b. Número de expediente en el que recae la sanción.
- c. Número y fecha de resolución sancionatoria emanada de la Autoridad de Aplicación competente, sanción y monto de la misma y el encuadramiento legal de la sanción impuesta.
- d. Si se interpuso recurso de apelación, Sala de la Cámara Nacional en lo Penal Económico de la Capital Federal que intervino. (Conforme texto Art. 1º del Decreto Nº 810/001, BOCBA 1221 del 27/06/2001)
- e. Si no se interpuso recurso de apelación en tiempo y forma, fecha en que la resolución queda firme por sí misma.
- f. Fecha de la sentencia judicial.
- g. Sentencia del órgano jurisdiccional confirmada, revocando o modificando la resolución sancionatoria dictada por el órgano administrativo.
- h. Si el infractor ha dado cumplimiento a la multa impuesta, a las publicaciones ordenadas o si ha sido pasible de ejecución judicial.

Art. 5º - En todos los casos, la información requerida en el artículo precedente, deberá tener respaldo en copia certificada de la resolución sancionatoria dictada, la que se reservará en el archivo que al efecto se cree.

Art. 6º - La información resultante de las consultas efectuadas, será emitida por el Registro en el formulario identificado como Anexo I, el cual forma parte integrante del presente decreto, para ser agregado a la actuación administrativa correspondiente en la oportunidad pertinente.

Art. 7º - Facúltase a la Subsecretaría de Seguridad Alimentaria, Comercio Interior y Coordinación de Políticas al Consumidor, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Económico, a ejecutar y verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente decreto, y a dictar normas interpretativas y complementarias del mismo.

11-DEC Nº 248-01 REGISTRO INFRACTORES LEY 24240

DECRETO Nº 248/001

BOCBA 1152 Publ. 14/03/2001

Artículo 1º - Créase el Registro de Infractores a la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el ámbito de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Seguridad Alimentaria, Comercio Interior y Coordinación de Políticas al Consumidor de la Secretaría de Desarrollo Económico.

Art. 2º - El Registro de Infractores a la Ley Nº 24.240 creado en el artículo primero, tendrá la función de servir de soporte informativo a la Autoridad de Aplicación de la Ley Nº 24.240 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y tendrá como objetivo proveer la información necesaria a fin de determinar si el infractor es reincidente en los términos del artículo 49, segundo párrafo, de la Ley Nº 24.240, lo que incidirá en la aplicación y graduación de las sanciones que se dicten en virtud de la normativa aplicable.

Art. 3º - A los efectos del presente decreto se considerarán infractores a todas aquellas personas físicas o jurídicas que hayan sido sancionadas por aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor mediante resolución de la Autoridad de Aplicación que se encuentre firme en sede administrativa o judicial.

Art. 4º - El Registro que por el presente decreto se crea deberá contener la información que a continuación se detalla:

- a. Razón Social del Infractor si se tratare de una persona jurídica y nombre, apellido y Documento Nacional de Identidad si fuere una persona física; Clave Unica de Identificación Tributaria, domicilio real o legal según correspondiere y actividad comercial desarrollada.
- b. Número de Expediente en el que recayó la sanción.
- c. Número y fecha de la resolución sancionatoria emanada de la Autoridad de Aplicación competente, tipo de sanción, monto en los casos de multa, y el encuadramiento legal de la sanción impuesta.
- d. Si se interpuso recurso de apelación, Sala de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal que intervino.
- e. Si no se interpuso recurso de apelación en tiempo y forma, fecha en que la resolución ha quedado firme en sede administrativa.
- f. Fecha de la sentencia judicial.
- g. Sentencia del órgano jurisdiccional confirmando, revocando o modificando la resolución sancionatoria dictada por el órgano administrativo.
- h. Si el infractor ha dado cumplimiento a la multa impuesta, a las publicaciones ordenadas o si ha sido pasible de ejecución judicial.

Art. 5º - En todos los casos, la información requerida en el artículo precedente deberá sustentarse en copia certificada de la resolución sancionatoria dictada, la que será reservada en el archivo que al efecto se cree.

Art. 6º - La información resultante de las consultas efectuadas al Registro, será emitida en el formulario que como Anexo I forma parte integrante del presente decreto, para ser agregado a la actuación administrativa correspondiente en la oportunidad pertinente.

Art. 7º - Facúltase a la Subsecretaría de Seguridad Alimentaria, Comercio Interior y Coordinación de Políticas al Consumidor dependiente de la Secretaría de Desarrollo Económico, a ejecutar y verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente decreto, y a dictar normas interpretativas

y complementarias del mismo.

12-DEC Nº 2344-99 REGISTRO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

DECRETO Nº 2.344/999
BOCBA 846 Publ. 27/12/1999

Art. 1º - Créase el Registro de Asociaciones, de Consumidores de la Ciudad de Buenos Aires, que funcionará en el área de la Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Seguridad Alimentaria y Coordinación de Políticas al Consumidor de la Secretaría de Industria, Comercio y Trabajo.

Art.2º - Las Asociaciones de Consumidores constituídas como asociaciones civiles con personería jurídica de acuerdo a lo dispuesto por los Arts. Nos. 55, 56 y concordantes de la Ley Nº 24.240, quedarán autorizadas a funcionar como tales en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires a partir de su inscripción en el Registro que se crea por el presente.

Art. 3º - La inscripción en el Registro deberá solicitarse por ante la Dirección de Defensa del Consumidor dependiente de la Subsecretaría de Seguridad Alimentada y Coordinación de Políticas al Consumidor de la Secretaría de Industrias, Comercio y Trabajo.

Art. 4º - La Solicitud de la inscripción en el Registro mencionado en el Art. 1º del presente deberá presentarse adjuntando a la misma.

Copias certificadas por escribano público del estatuto vigente y la constancia de inscripción como asociación civil con personería jurídica.

Copias certificadas por escribano público de las actas de asamblea en que se hubieran aprobado la composición del órgano directivo en funciones, con datos personales y domicilios de sus miembros.

Memorias y estados contables del último ejercicio o balance de inicio de actividades, en su caso, certificado por contador público con firma legalizada por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas, de la Capital Federal.

Publicaciones editadas (revistas, folletos, etc.)

Formulario de "Encuesta Anual a las Asociaciones de Consumidores" de la Dirección Nacional de Comercio Interior, debidamente completado.

Cualquier otra información o documentación que acredite las actividades desarrolladas o a desarrollar para la defensa, información y educación del consumidor, y las requeridas por la autoridad de aplicación.

Certificación emitida por la autoridad de aplicación nacional, en el caso de las Asociaciones que se hayan registrado previamente en ese orden.

Art. 5º - En caso de omisión o defecto respecto de la información y/o documentación requerida en el artículo anterior, se tendrá la solicitud por no presentada, si intimada a subsanarlo no lo hiciera dentro del plazo de sesenta (60) días.

Art. 6º - Una vez que la asociación en cuestión se encuentre en condiciones de ser inscripta en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Ciudad de Buenos Aires, por disposición de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor se dispone a su inscripción asignando el número que le corresponda. Dicha disposición debe publicarse en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires. (Conforme texto Art. 1º del Decreto Nº 704/005, BOCBA 2203 del 02/06/2005)

Art. 7º - La permanencia en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Ciudad de Buenos

Aires estará sujeta a las siguientes condiciones:

Actualización anual, en concordancia con el tratamiento de los estados contables y actividades del período, de toda información y/o documentación requerida a efectos de la inscripción y remisión de la misma a la autoridad de aplicación.

Comunicación a la autoridad de aplicación de la celebración de asambleas ordinarias o extraordinarias en los mismos plazos establecidos por la legislación en materia de asociaciones civiles.

Art. 8º - Facúltase a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor dependiente de la Subsecretaría de Producción de la Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable a ejecutar y verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente decreto, y a dictar normas interpretativas y complementarias del mismo, reservándose la atribución de dar de baja a las asociaciones que corresponda, como así también, establecer criterios a los efectos del otorgamiento de los subsidios, correspondientes a las Asociaciones de Consumidores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *(Conforme texto Art. 2º del Decreto Nº 704/005, BOCBA 2203 del 02/06/2005)*

DIFUSION

13-LEY Nº 2244 ENLACES EN PÁGINAS WEB CON DEFENSA AL CONSUMIDOR

Ley Nº 2244

Buenos Aires, 14 de diciembre de 2006.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Enlace. Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y posean página de internet, incorporarán en la misma un enlace que permita el ingreso a la página correspondiente a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

Artículo 2º.- Diseño. Actualización. El Gobierno de la Ciudad, a través de la autoridad que determine, realizará el diseño y actualización del enlace, que será distribuido en forma gratuita a los sujetos comprendidos por el artículo 1º de la presente, y que deberá contener, en forma destacada, la siguiente leyenda:

**“Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor
Para consultas y/o denuncias
Ingrese aquí”**

Artículo 3º.- Teléfono gratuito. Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y posean centro de atención telefónica, difundirán, en el lapso de espera de cualquier llamada telefónica que realice un usuario, el teléfono gratuito del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires donde se puedan hacer consultas y/o denuncias.

Artículo 4º.- Procedimiento. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley Nº 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (B.O.C.B.A. Nº

1432).

Artículo 5°.- Autoridad de aplicación. La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 6°.- Comuníquese, etc.

**SANTIAGO DE ESTRADA
ALICIA BELLO**

LEY N° 2.244

Sanción: 14/12/2006

Promulgación: Decreto N° 095/007 del 16/01/2007

Publicación: BOCBA N° 2612 del 25/01/2007

Reglamentación: Decreto N° 1.384/007

Publicación: BOCBA N° 2787 del 11/10/2007

14- DEC N° 1384-07 REGLAMENTACIÓN LEY 2244

DECRETO N° 1.384

Reglamentación de la Ley N° 2.244

Buenos Aires, 5 de octubre de 2007.

Visto los artículos 102 y 104, inciso 13 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, las Leyes Nacionales de Defensa y Protección al Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial N° 22.802, las Leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 2.244 (B.O.C.B.A. N° 2612) y de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario N° 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), los Decretos N° 350/06 (B.O.C.B.A. N° 2416) y N° 17/03 (B.O.C.B.A. N° 1613) y el Expediente N° 2.535/07, y

CONSIDERANDO:

Que en virtud de lo establecido por el artículo 102 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, corresponde que el Poder Ejecutivo reglamente la Ley N° 2.244 (B.O.C.B.A. N° 2612);

Que a los efectos de precisar cuáles son los sujetos alcanzados por la norma del artículo 1° de la Ley N° 2.244 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se siguen los parámetros de la Ley N° 24.240, excluyéndose a aquellos que ofrezcan bienes o servicios que exclusivamente estén destinados a ser integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros; Que el artículo 2° de la norma precedentemente citada establece que el Poder Ejecutivo determinará la autoridad que realizará el diseño y actualización del enlace al que hace referencia el artículo 1° de la misma;

Que a los fines de poner en práctica lo dispuesto por el artículo 3° de la Ley N° 2.244 (B.O.C.B.A. N° 2612), corresponde determinar el contenido del mensaje a transmitir y definir el término “espera” empleado en el texto legal; en este sentido se ha optado por un mensaje acorde con el contenido del texto establecido en el artículo 2° para los enlaces, y se determina que es “espera” el tiempo durante el cual el usuario no esté siendo atendido, solución ésta que resulta la más razonable en función del espíritu de la norma;

Que asimismo se ha considerado que la obligación prescripta en el artículo precedentemente citado debe ser cumplida aún cuando el servicio de atención telefónica sea prestado por un tercero, ello por cuanto se entiende que la frase “posean centro de atención telefónica”, alude a que el propio sujeto obligado ofrece ese servicio, sin resultar relevante, a los fines de la Ley N° 2.244,

que el mismo sea prestado en forma propia o tercerizado;
Que la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires ha tomado la intervención que le compete, conforme la legislación vigente;
Por ello, y en uso de las atribuciones legales conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

DECRETA:

Artículo 1º - Apruébase la reglamentación de la Ley N° 2.244 (B.O.C.B.A. N° 2612), la que como Anexo I forma parte integrante del presente decreto.

Artículo 2º - El presente decreto es refrendado por los señores Ministros de Producción, de Gestión Pública y Descentralización y de Hacienda.

Artículo 3º - Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, y para su conocimiento y demás efectos, remítase al Ministerio de Producción, y a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. TELERMAN - Rodríguez - Cortina - Beros

ANEXO

Art. 1º.- Quedan exceptuados de las obligaciones previstas en la Ley N° 2.244 (B.O.C.B.A. N° 2612) los sujetos que ofrezcan bienes o servicios que exclusivamente estén destinados a ser integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

Art. 2º.- La Dirección General de Sistemas de Información u organismo que en el futuro la reemplaza, será la encargada de realizar el diseño y la actualización del enlace.

Art. 3º.- Desde el mismo comienzo del lapso de espera en las llamadas telefónicas, los sujetos obligados por el artículo 3º de la Ley N° 2.244 (B.O.C.B.A. N° 2612) deberán difundir el siguiente mensaje: "Señor consumidor: Si tiene alguna consulta o denuncia que efectuar sobre el servicio o producto que se le está brindando, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires le informa que puede hacerlo llamando al ... "

Se considerará "lapso de espera" cualquier tiempo que transcurra, desde que se haya establecido la comunicación hasta que la misma finalice, en el cual el usuario no se encuentre siendo atendido en relación al motivo de su llamada.

Cualquier persona física o jurídica que contrate a un tercero el servicio de centro de atención telefónica, queda igualmente obligada al cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 2.244 (B.O.C.B.A. N° 2612).

Art.4º.- Las infracciones a la misma tramitarán conforme el procedimiento establecido por la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (B.O.C.B.A. N° 1432)

Art. 5º.- SIN REGLAMENTAR

CLAUSULA TRANSITORIA: Encomiéndase a la Dirección General de Sistemas de Información la elaboración, en el plazo de 90 días, del diseño del enlace y la posterior puesta a disposición del mismo, en forma gratuita, a los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la Ley N° 2.244 (B.O.C.B.A. N° 2612); asimismo se encomienda a la Dirección General de Defensa del Consumidor, en el plazo de

diez días, la indicación del número telefónico que deberá agregarse al mensaje que se transcribe en el artículo 3º del presente.

15-LEY Nº 2977 DISTRIBUCIÓN EJEMPLARES LEY 24240 EN CARRERAS FORMACIÓN DOCENTES

Ley Nº 2977

Buenos Aires, 11 de diciembre de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- El Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires distribuirá en todas las modalidades del sistema público de gestión estatal y gestión privada y en todas las carreras de formación docente, dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ejemplares explicativos de la Ley Nacional Nº 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificatorias.

Artículo 2º.- La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, o quien la reemplace en el futuro, será la autoridad de aplicación de la presente Ley.

Artículo 3º.- Comuníquese, etc .

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY Nº 2.977

Sanción: 11/12/2008

Promulgación: De Hecho del 15/01/2009

Publicación: BOCBA Nº 3124 del 26/02/2009

16-LEY Nº 3009 LEY EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Ley Nº 3009

Buenos Aires, 05 de marzo de 2009.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

“Ley de Educación al Consumidor“

Artículo 1º.- El objeto de la presente ley es asegurar el Derecho a la Información de los consumidores y usuarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que garantice su desempeño en condiciones de igualdad en las relaciones de consumo, según lo determinado por las leyes nacionales y locales de Defensa del Consumidor.

Artículo 2º.- La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor elaborará los talleres, cursos, seminarios, jornadas relativa a la materia de defensa y protección de los consumidores a realizarse en dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Organizaciones No Gubernamentales y demás organismos.

Artículo 2º Bis.- La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor difundirá periódicamente información relacionada con los derechos de los consumidores y usuarios, a través de los distintos medios de comunicación masiva de los que dispone el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y mediante la incorporación de folletería alusiva en los diversos canales de co-

municación con la ciudadanía, priorizando los siguientes aspectos

- a. Derechos de Consumidores y Usuarios. Difundir la legislación vigente, concentrándose en aquellas normativas que presenten infracciones recurrentes.
- b. Dónde denunciar: Centros de Atención al Consumidor en la Ciudad de Buenos Aires. Ubicación, horarios de atención y teléfonos de contacto.
- c. Cómo denunciar: Los requisitos necesarios para iniciar una denuncia por conflictos que se susciten en el marco de una relación de consumo.
(Incorporado por el Art. 1º de la Ley Nº 4.386, BOCBA Nº 4066 del 03/01/2013)

Artículo 3º.- La presente ley tiene por objetivos que la sociedad:

1. Adquiera conceptos claros sobre su condición de consumidor, sus derechos y obligaciones y las garantías de que dispone para la defensa de sus derechos.
2. Reciba herramientas que le permitan desarrollar competencias para el análisis, la crítica y la discusión de las relaciones de consumo.
3. Disponga de información para el consumo de bienes y servicios en condiciones seguras, en relación a la sanidad, la nutrición, la prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y la adulteración de los alimentos, así como también respecto de las afectaciones que se pudieran producir al medio ambiente.
4. Reconozca y ejerza su autonomía en las elecciones de consumo.
5. Comprenda y utilice adecuadamente la información sobre temas inherentes al consumo.
6. Adquiera destrezas para la resolución de conflictos en las relaciones de consumo para obtener compensaciones.

Artículo 4º.- Comuníquese, etc.

DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ

LEY Nº 3.009

Sanción: 05/03/2009

Promulgación: Decreto Nº 297/009 del 07/04/2009

Publicación: BOCBA Nº 3157 del 20/04/2009

17-LEY Nº 3678 SISTEMA DE INFORMACIÓN DE DENUNCIAS

Ley Nº 3678

Buenos Aires, 13 de diciembre de 2010.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Creación. Créase en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) el Sistema de Información de Denuncias de Consumidores (SIDECC).

Artículo 2º.- Objeto. El SIDECC tiene por objeto sistematizar información y emitir informes sobre las denuncias realizadas, para facilitar la evaluación del desempeño de las empresas proveedoras de bienes y/o prestadoras de servicios de la CABA, por parte de los consumidores y usuarios y publicarlos.

Artículo 3°.- Denuncias. Las denuncias que forman parte del SIDEDEC son las que los consumidores realizan sobre empresas proveedoras de bienes y/o prestadoras de servicios, ante la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la CABA (DGDYPC) u órgano público designado a tal efecto, como así también, aquellas realizadas de oficio por estas.

Artículo 4°.- Información. El SIDEDEC debe contener los datos que la Ley 757 (BOCBA N° 1432) y su reglamentación, establecen respecto de las denuncias que se realizan; como así también: la fecha de presentación de la denuncia; lugar en el que se realiza; tema que motivo la misma; razón social del proveedor denunciado y/o su nombre de fantasía y/o comercial y/o aquel con el que fuese públicamente conocido; informe de la DGDYPC; y toda otra información que la DGDYPC considere útil para los consumidores y usuarios de la CABA.

Esta información deberá ser actualizada cada vez que se incorporen nuevos datos a las denuncias existentes en el SIDEDEC.

Artículo 5°.- Informes. Los informes elaborados por la DGDYPC para el SIDEDEC deben contener:

- a. Desagregación hecha por productos y servicios y por estacionalidad pertinente relacionada a los mismos;
- b. Tipo de problema denunciado;
- c. El tiempo en el cual esta respuesta fue efectuada;
- d. Cantidad de denuncias recibidas;
- e. Cantidad de denuncias resueltas en instancia de conciliación;
- f. Cantidad de incumplimientos de los acuerdos conciliatorios homologados;
- g. Cantidad de inasistencias a las audiencias de conciliación;
- h. Cantidad de sanciones dispuestas por la autoridad de aplicación;
- i. Toda otra información que la DGDYPC considere útil para los consumidores y usuarios de la CABA.

Artículo 6°.- Información al consumidor y/o usuario. Las empresas proveedoras de bienes y/o prestadoras de servicios, deben exhibir, en lugar visible, un cartel lo suficientemente apreciable para su fácil lectura, informando la existencia del SIDEDEC, su función y donde consultarlo. Aquellas empresas que tuvieren página web deberán contar con un enlace al SIDEDEC e informar de su existencia en su página principal.

Artículo 7°.- Seguimiento de las denuncias. El seguimiento de las denuncias efectuadas es responsabilidad de la DGDYPC de la CABA o del órgano público que se designe.

Artículo 8°.- Estadísticas. A los fines de facilitar su lectura y evaluación, el SIDEDEC debe expresar las estadísticas en números nominales y en porcentuales. Las mismas deben ser actualizadas, en el SIDEDEC, como mínimo, una vez por año.

Artículo 9°.- Publicación en página web. Con el fin de garantizar el acceso público y gratuito de los ciudadanos al SIDEDEC, éste debe ser publicado en la página web de la DGDYPC de la CABA y/o del órgano público que se designe. También puede ser consultado personalmente en el lugar designado para tal fin,

Artículo 10.- Difusión. El GCABA se encargará de realizar la difusión de la existencia del SIDEDEC, el objeto de su creación y los derechos que éste crea para los consumidores y usuarios.

Artículo 11.- Autoridad de aplicación. La Dirección General de Defensa y Protección del Consumi-

dor (DGDYPC) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o del órgano público que se designe, es la Autoridad de aplicación de esta ley y sede del SIDEA.

Artículo 12.- Reglamentación, El Poder ejecutivo reglamentará la presente ley en el plazo de ciento ochenta (180) días.

Artículo 13.- Comuníquese, etc.

OSCAR MOSCARIELLO
CARLOS PÉREZ

LEY Nº 3.678

Sanción: 13/12/2010

Promulgación: De Hecho del 17/01/2011

Publicación: BOCBA Nº 3604 del 11/02/2011

18-LEY Nº 5191 LEY DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Ley Nº 5191

Buenos Aires, 04 de diciembre de 2014.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

EDUCACION PARA EL CONSUMO

Artículo 1º.- Objeto. La presente Ley regula las responsabilidades establecidas en los artículos 46 de la Constitución de la Ciudad y 42 de la Constitución Nacional, con el fin de garantizar la formación integral de consumidores y usuarios de bienes y servicios, en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

Artículo 2º.- Actividades a desarrollar. La Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana, por medio de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, debe desarrollar actividades educativas tales como talleres, charlas, debates y similares, destinadas a brindar soporte especializado a los docentes en el dictado de las asignaturas relativas al tema.

Artículo 3º.- Finalidad y contenidos de las actividades. Las actividades educativas a que se refiere el artículo 2º deben propender a la formación de usuarios y consumidores en cuestiones relativas al consumo de bienes y servicios, facilitando la comprensión e información suministrada por los proveedores, como también acerca de la prevención de los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o la utilización de servicios.

Artículo 4º.- Información complementaria. La Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana deberá difundir a través de los medios de comunicación masiva de los que dispone el Gobierno de la Ciudad, toda aquella información relacionada con los derechos de consumidores y usuarios. Los principales aspectos a tener en cuenta serán:

- Difundir la legislación vigente en materia de consumidores y usuarios.
- Informar a los ciudadanos sobre los lugares de atención para realizar denuncias: Centros de Atención al Consumidor, direcciones, horarios de atención y teléfonos de contacto.
- Requisitos necesarios para interponer denuncias derivadas de infracciones a la normativa

vigente, en el marco de la relación de consumo.

Artículo 5º.- Articulación con el Ministerio de Educación. La Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana debe articular con el Ministerio de Educación el desarrollo de las actividades educativas reseñadas en los artículos 2º y 3º, relativas a la defensa y protección de usuarios y consumidores, las que se realizarán en los establecimientos educativos de los niveles primario y medio de la Ciudad.

Artículo 6º.- Asignación presupuestaria. Los gastos que demande el cumplimiento de la presente Ley serán devengados de la partida presupuestaria que corresponda.

Artículo 7º.- Comuníquese, etc.

CRISTIAN RITONDO
CARLOS PÉREZ

LEY N° 5.191

Sanción: 04/12/2014

Promulgación: De Hecho del 09/01/2015

Publicación: BOCBA N° 4563 del 21/01/2015

CAPITULO 2º

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y OBLIGACIONES DE QUIENES PRESTAN SERVICIOS O COMERCIALIZAN PRODUCTOS EN LA C.A.B.A.

AUTOMOTORES

19-LEY N° 1209 INFORMACIÓN GASTOS COMPRAVENTA AUTOMOTORES

Ley N° 1209

Buenos Aires, 27 de noviembre de 2003

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Las personas físicas o jurídicas que comercializan o intermedian en forma habitual en la compraventa de automotores, motos u otros rodados afines, deben proporcionar por escrito al comprador en forma fehaciente, previo a la celebración del contrato de compra-venta, la información de la totalidad de los gastos a su cargo con motivo de la adquisición del bien.

Artículo 2º.- A los efectos del artículo anterior es indistinto que la modalidad de venta sea al contado o en cuotas.

Artículo 3º.- La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en materia de derechos de los consumidores y usuarios será la autoridad de aplicación de la presente Ley.

Artículo 4º.- Los infractores a la presente Ley serán pasibles de las sanciones establecidas en la Ley N° 757.

Artículo 5º.- La presente Ley entrará en vigencia a partir de los ciento ochenta (180) días de su publicación.

Artículo 6º.- Comuníquese, etc.

LEY Nº 1.209

Sanción: 27/11/2003

Promulgación: Decreto Nº 2.796/003 del 24/12/2003

Publicación: BOCBA Nº 1848 del 30/12/2003

20- LEY Nº 3882 REGULACIÓN DE EQUIPAMIENTO DE 0 KM

Ley Nº 3882

Buenos Aires, 08 de setiembre de 2011.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

TITULO I

MARCO DE APLICACIÓN

Artículo 1º.- Establécese que todo vehículo 0 KM o usado que se comercialice en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se entregará conforme a los requisitos que dispone la presente Ley, según corresponda.

TITULO II

EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD BASICO

Artículo 2º.- La unidad se entregará provista del siguiente equipamiento de seguridad básico.

1.- Dentro del habitáculo de manejo, ubicado en forma fija, segura y de fácil utilización:

1.1.- Un matafuego de 1Kg., según lo previsto por la Ley 24449; con certificación de organismo competente autorizado.

2.- En el interior del habitáculo o baúl, ubicados en forma fija y de fácil utilización

2.1.- Balizas portátiles normalizadas, según lo previsto por la Ley 24449.

2.2.- Botiquín de primeros auxilios.

2.3.- Dos chalecos reflectantes ajustables a diversas tallas.

3. Cualquier requisito que dispongan las leyes Nacionales de Tránsito 24449 y 26363 en el futuro, o las que las reemplacen y/o que se disponga por vía reglamentaria.

TITULO III

MANUAL DE USO, REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO

Artículo 3º.- Los vehículos 0 km se entregarán provistos de un manual de uso, reparación y mantenimiento de la unidad y modelo. Dichos manuales deberán ser provistos a las entidades gremiales representativas de los talleres mecánicos habilitados en la CABA.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 4.570, BOCBA Nº 4205 del 31/07/2013)

TITULO IV

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Artículo 4º.- La Autoridad de Aplicación de la presente Ley será la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o el organismo

que en un futuro la reemplace.

TÍTULO V

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Artículo 5°.- El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley 757 (B.O. N° 1432)

Artículo 6°.- El Poder Ejecutivo reglamentará la presente Ley dentro de los 180 días a partir de su promulgación.

Artículo 7°.- Comuníquese, etc.

OSCAR MOSCARIELLO
PABLO SCHILLAGI

LEY N° 3.882

Sanción: 08/09/2011

Vetada Parcialmente: Decreto N° 519/011 del 30/09/2011 (Art. 2º y 3º)

Publicación: BOCBA N° 3765 del 07/10/2011

Insistencia: Resolución N° 375/011 del 24/11/2011

Publicación: BOCBA N° 3821 del 28/11/2011

INSISTENCIA de la LEY N° 3.882

VETO de la LEY N° 3.882

DECRETO N° 519/011

BOCBA N° 3765 del 07/10/2011

Buenos Aires, 30 de septiembre de 2011

VISTO:

El Proyecto de Ley N° 3.882, las Leyes Nacionales N° 24.240 y 24.449 y el Expediente N° 1.625.143/11, y

CONSIDERANDO:

Que la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en su sesión de fecha 8 de septiembre de 2011 sancionó el proyecto de Ley citado en el Visto, por el que se establecen normas de comercialización de vehículos 0 KM o usados en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que el artículo 2° del proyecto de Ley bajo examen dispone la obligatoriedad de entrega del vehículo con distintos elementos de seguridad, tanto en el interior del habitáculo de manejo como en el baúl;

Que, a su vez, el artículo 3° exige que los vehículos 0 KM sean entregados "provistos de un manual de uso, reparación y mantenimiento de la unidad y modelo respectivo";

Que el punto 118 de las "Definiciones generales" del Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobado por Ley N° 2.148, define como "vehículo" al "medio por el cual toda persona o cosa puede ser transportada por la vía pública", quedando comprendidos -entre otros- automotores, motovehículos, ciclorodados, acoplados y remolques;

Que los requisitos y condiciones de seguridad que deben cumplir los vehículos en general se encuentran regulados por la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449;

Que al incorporar la obligatoriedad de entrega de elementos no exigidos por la legislación nacional en toda operación de compraventa de vehículos -usados o 0 KM, se trate o no de actos de comercio- el proyecto de Ley bajo análisis avanza sobre cuestiones de Derecho Privado, ajenas a

la competencia legislativa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires conforme lo prescripto por el artículo 75, inciso 12, de la Constitución Nacional;

Que la obligación de entregar manuales de uso, reparación y mantenimiento de las unidades 0 KM no encuadra, en lo que a los manuales de reparación respecta, en las previsiones legales vigentes en materia de defensa del consumidor, excediendo el concepto de información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las caesenciales de los mismos (conforme artículo 4º, Ley Nacional N° 24.240), en tanto la reparación del vehículo en condiciones de seguridad adecuadas requiere la intervención de personas idóneas y equipamiento acorde;

Que la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires faculta al Poder Ejecutivo a vetar total o parcialmente un proyecto de Ley sancionado por la Legislatura, expresando sus fundamentos;

Que dicha atribución examinadora del Poder Ejecutivo comprende la evaluación de los aspectos formales y materiales de la Ley, así como la oportunidad, mérito y conveniencia de las políticas proyectadas en la norma en análisis, siendo éste un verdadero control de legalidad y razonabilidad;

Que, por lo expuesto, corresponde ejercer el mecanismo excepcional del veto establecido por el artículo 88 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires respecto de los artículos 2º y 3º del proyecto de Ley indicado en el Visto.

Por ello, y en uso de atribuciones constitucionales que le son propias,

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DECRETA**

Artículo 1º.- Vétase el Proyecto de Ley N° 3.882, sancionado por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en su sesión del día 8 de septiembre de 2011, en sus artículos 2º y 3º.

Artículo 2º.- El presente Decreto es refrendado por el señor Jefe de Gabinete de Ministros.

Artículo 3º.- Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, remítase a la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por intermedio de la Dirección General de Asuntos Legislativos y Organismos de Control, y comuníquese al Ministerio de Desarrollo Urbano y a la Jefatura de Gabinete de Ministros. Cumplido, archívese. Moscariello a/c - Rodríguez Larreta.

RESOLUCIÓN N° 375/011

BOCBA N° 3821 del 28/12/2011

Buenos Aires, 24 de noviembre de 2011.

Artículo 1º.- Insístese con la sanción de la Ley 3.882.

Artículo 2º.- Comuníquese, etc. Moscariello – Pérez

21- LEY N° 5007 RESPONSABILIDAD DAÑOS EN VEHÍCULOS EN PLAYAS DE ESTACIONAMIENTO

Ley N° 5007

Buenos Aires, 19 de junio de 2014.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- En las playas de estacionamiento vehicular de carácter público o privadas existentes en la Ciudad de Buenos Aires, sean gratuitas o tarifadas, se considerará cláusula ineficaz en los términos del artículo 37 de la Ley Nacional N° 24240, la publicación en carteles, tickets o cual-

quier otro documento similar entregado por el establecimiento, de la leyenda “La empresa no se responsabiliza por los daños, robos o hurtos que pudieran sufrir los vehículos” o frases similares, que tiendan a evadir la responsabilidad de la empresa.

Artículo 2º.- Dentro del plazo establecido por la Autoridad de Aplicación, los establecimientos mencionados en el artículo 1º , deberán retirar toda cartelera exhibida o dejar de emitir tickets o documento similar que presente el contenido previsto en el artículo precedente.

Artículo 3º.- La Autoridad de Aplicación ante el incumplimiento de lo prescripto en los artículos precedentes, aplicará las sanciones previstas en la Ley 757, de la Ciudad de Buenos Aires.

Artículo 4º.- Comuníquese, etc.

**CRISTIAN RITONDO
CARLOS PÉREZ**

LEY N° 5.007

Sanción: 19/06/2014

Promulgación: De Hecho del 21/07/2014

Publicación: BOCBA N° 4449 del 31/07/2014

COMERCIOS/GATRONOMÍA

22-LEY N° 2696 INFORMACIÓN SOBRE DEFENSA AL CONSUMIDOR EN COMERCIOS, FACTURAS Y TICKETS

Ley N° 2696

Buenos Aires, 15 de mayo de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Establécese la obligatoriedad de colocar en todos los comercios y lugares de atención al público, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, un cartel en lugar visible, con la inscripción “SR. CONSUMIDOR O USUARIO: ANTE CUALQUIER DUDA O RECLAMO DIRÍJASE AL AREA DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE CUALQUIER Centro de Gestión y Participación Comunal (CGPC) DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BS AS y/o al Teléfono Gratuito 147 del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

(Conforme texto Art. 1º de la Ley N° 3.896, BOCBA N° 3780 del 31/10/2011)

Artículo 1º bis.- En las Facturas y Tickets emitidos a consumidores finales –conforme Ley 24.240- en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberá constar en forma legible y destacada el número de teléfono gratuito del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires 147 junto a la leyenda “Teléfono Gratuito CABA, Área de Defensa y Protección al Consumidor”

(Incorporado por el Art. 2º de la Ley N° 3.896, BOCBA N° 3780 del 31/10/2011)

Artículo 2º.- Deróguese la ordenanza 50.593 y 51.115.

Artículo 3º.- Verificada la existencia de infracciones a la presente Ley, sus autores se hacen pasibles de las sanciones previstas en la Ley Nacional N° 22.802 de Lealtad Comercial, conforme el procedimiento establecido por la Ley 757 de la Ciudad.

(Conforme texto Art. 3º de la Ley N° 3.896, BOCBA N° 3780 del 31/10/2011)

Artículo 4º.- La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de defensa de los consumidores y usuarios, será la autoridad de aplicación a los efectos de esta Ley, la que podrá adaptar las leyendas previstas en la presente ley en función de cambios en los números telefónicos del Gobierno de la Ciudad, la implementación de las Comunas u otras modificaciones que deban plasmarse. Asimismo, fijará plazos de implementación de la ley, considerando la inclusión de las leyendas en facturas a partir de nuevas impresiones de talonarios y la necesaria adaptación de las máquinas expendedoras de tickets.

(Conforme texto Art. 4º de la Ley Nº 3.896, BOCBA Nº 3780 del 31/10/2011)

Artículo 5º.- Lo dispuesto en el artículo 1º bis de la presente ley, será de aplicación obligatoria a partir de los ciento ochenta (180) días, contados a partir de la publicación de la presente en el Boletín Oficial.

(Incorporado por el Art. 5º de la Ley Nº 3.896, BOCBA Nº 3780 del 31/10/2011)

Artículo 6º.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY Nº 2.696

Sanción: 15/05/2008

Promulgación: Decreto Nº 646/008 del 06/06/2008

Publicación: BOCBA Nº 2951 del 13/06/2008

23-LEY Nº 2961 ETIQUETA EN ROPA DE BEBE Y NIÑOS

Ley Nº 2961

Buenos Aires, 04 de diciembre de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR SOBRE PRENDAS INFLAMABLES

Artículo 1º.- El que fabrique y/o comercialice prendas de vestir para bebés y niños/as dentro del ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, elaboradas con tejidos que contengan fibras sintéticas, debe incorporar, en algún lugar visible para el consumidor, la siguiente etiqueta de advertencia: "PELIGRO INFLAMABLE" "mantener esta prenda alejada del fuego y/o fuente de calor".

Artículo 2º.- El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley Nº 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario (BOCBA Nº 1432).

CLAUSULA TRANSITORIA: Esta Ley entrará en vigencia a partir de los ciento ochenta (180) días de publicada la presente.

Artículo 3º.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY Nº 2.961

Sanción: 04/12/2008

Promulgación: Decreto Nº 012/009 del 09/01/2009

Publicación: BOCBA Nº 3104 del 27/01/2009

24- LEY Nº 3281 LEY DE CAMBIOS

Ley Nº 3281

Buenos Aires, 26 de noviembre de 2009.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Toda devolución o cambio de productos que se realice en el marco de las relaciones de consumo conforme normativa de defensa del consumidor en establecimientos ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberá efectuarse en los mismos días y horarios en los que el comercio atiende al público para ventas.

Artículo 2º.- Toda empresa receptora de un pedido de rescisión de servicio en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberá aceptarla en los mismos días y horarios de atención al público para ventas, cualquiera sea su modo de rescisión.

Artículo 3º.- En los supuestos enumerados en el Artículo 1º se respetará el valor del producto al momento de la compra, debiendo presentar factura de compra o comprobante para realizar cambios o devoluciones quedando a libre opción del consumidor o usuario la presentación de uno u otro comprobante.

En caso de entrega de ticket de cambio o devolución, el mismo deberá hacer indirecta referencia al precio original de compra utilizando algún tipo de codificación unívoca por operación comercial. En el caso de productos no perecederos tales devoluciones o cambios podrán efectuarse dentro de los treinta (30) días corridos posteriores a la operación, salvo que el comercio establezca un plazo mayor.

Cuando por cualquier medio el proveedor del bien pretenda establecer un plazo menor, se entenderá vigente el plazo de treinta (30) días corridos.

Al momento de efectuarse el cambio o la devolución de productos no perecederos, en caso de existir un saldo a favor del consumidor, el establecimiento está obligado a entregar un comprobante que refleje dicho saldo o su equivalente en dinero en efectivo, a elección del comercio.

El comprobante tendrá una vigencia de noventa (90) días corridos desde su emisión, salvo que el comercio establezca un plazo mayor.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 5.146, BOCBA Nº 4559 del 15/01/2015)

Artículo 4º.- El Poder Ejecutivo promoverá la realización de campañas informativas a los efectos de la difusión de lo normado en los artículos anteriores.

Artículo 5º.- Verificada la existencia de infracción a la presente ley, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en la Leyes N.º 22.802 de Lealtad Comercial y N.º 24.240 de Defensa del Consumidor, conforme el Procedimiento establecido por la Ley 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

(Incorporado por el Art. 1º de la Ley Nº 4.209, BOCBA Nº 3969 del 08/08/2012).

Artículo 6.- La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de Defensa de los Consumidores y Usuarios, será la autoridad de aplicación de la presente Ley.

(Incorporado por el Art. 2º de la Ley Nº 4.209, BOCBA Nº 3969 del 08/08/2012).

Artículo 7°.- Los establecimientos mencionados en el Artículo 1° deberán informar del contenido de esta ley mediante carteles visibles ubicados uno en sector de cajas y otro en vidriera o lugar destacado del establecimiento, los cuales contendrán la siguiente leyenda:

“Los cambios o devoluciones pueden realizarse en cualquier día y horario de atención al público. En el caso de productos no perecederos tales devoluciones o cambios podrán efectuarse dentro de los treinta (30) días corridos posteriores a la operación, salvo que el comercio establezca un plazo mayor. Ley 3281”.

(Conforme texto Art. 2° de la Ley N° 4.387, BOCBA N° 4066 del 03/01/2013).

Artículo 8°.- En los comprobantes de compra deberá incorporarse la leyenda “Los cambios se efectúan en los mismos días y horarios en los que el comercio atiende al público para ventas”. Dicha leyenda podrá agregarse mediante mecanismos electrónicos de impresión o a través del sellado de dicho comprobante.

(Incorporado por el Art. 1° de la Ley N° 4.323, BOCBA N° 4043 del 27/11/2012).

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY N° 3.281

Sanción: 26/11/2009

Promulgación: Decreto N° 1.173/009 del 30/12/2009

Publicación: BOCBA N° 3336 del 08/01/2010

25- LEY N° 3330 LEY DE TALLES

Ley N° 3330

Buenos Aires, 03 de diciembre de 2009.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1°.- Objeto.- El objeto de la presente ley es garantizar a los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires la existencia de un mínimo de ocho (8) talles correspondientes a las medidas corporales normalizadas en las Normas IRAM de la serie 75300 y sus actualizaciones, en los establecimientos comerciales cuya actividad principal, accesoria u ocasional sea la venta, fabricación o provisión de indumentaria.

Artículo 2°.- Definiciones.- A los efectos de la presente Ley se entiende por:

- a. Indumentaria: toda vestimenta o prenda de vestir para adorno o abrigo del cuerpo de una persona.
- b. Talle: medida establecida para clasificar la indumentaria conforme a la tabla de medidas corporales normalizadas que figuran en las normas IRAM de la serie 75300 y sus actualizaciones.
- c. Establecimientos comerciales de venta de indumentaria: toda persona física o jurídica titular de cualquier tipo de establecimiento comercial en el que se vende indumentaria al público siendo indistinto si ésta es su actividad principal, accesoria u ocasional.
- d. Fabricantes de indumentaria: toda persona física o jurídica que produzca indumentaria siendo indistinto si ésta es su actividad principal, accesoria u ocasional.
- e. Importadores de indumentaria: toda persona física o jurídica responsable ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (Dirección General de Aduanas) o el organismo que en

el futuro las reemplace, que compra indumentaria en el extranjero con el fin de ingresarlo a la Ciudad de Buenos Aires con fines comerciales, siendo indistinto si ésta es su actividad principal, accesoria u ocasional.

f. Tabla de Medidas Corporales Normalizadas: Son las establecidas por las Normas IRAM de la serie 75300 y sus actualizaciones, y sobre las cuales se basan la identificación y designación de la indumentaria, que volcada a posteriori en pictogramas sirven para la información del público consumidor.

Artículo 3º.- De las obligaciones de los establecimientos comerciales de venta de indumentaria.- Los establecimientos comerciales que oferten indumentaria para la venta deben cumplir con los siguientes requisitos:

a. Garantizar la existencia de un mínimo de ocho (8) talles correspondientes a las medidas corporales normalizadas del género y a la franja etaria a la que se dediquen.

Se exceptúa de dicha obligación cuando las ventas sean de productos discontinuos o en liquidación por fuera de temporada, circunstancias que deben ser anunciadas al público de manera precisa mediante carteles que indiquen dicha situación.

b. Tener a disposición copias de la Tabla de Medidas Corporales Normalizadas para poder ser consultadas por el público.

c. Colocar dentro del local comercial carteles explicativos de la Tabla mencionada en el inciso anterior, los que deben estar ubicados en los lugares donde se encuentran las prendas en exhibición.

Artículo 4º.- De las obligaciones de los Fabricantes e Importadores de indumentaria.- Los fabricantes e importadores de indumentaria que desarrollen su actividad en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires tienen la obligación de:

a. Producir o importar indumentaria en al menos ocho (8) los talles correspondientes a todas las medidas corporales normalizadas del género y a la franja etaria a la que se dediquen;

b. Colocar a cada prenda los pictogramas, que deberán poseer, las especificaciones de medidas principales y secundarias de acuerdo a las normas IRAM de la serie 75300 y sus actualizaciones.

Artículo 5º.- Sanciones.- Incorpórase los Artículos 5.1.12, 5.1.13 y 5.1.14 al Capítulo I "Derechos del Consumidor", de la Sección 5º, del Libro II "De las Faltas en Particular", del Anexo I de la Ley Nº 451, con el siguiente texto:

"5.1.12 Venta de indumentaria: El/la titular de un establecimiento de comercialización de indumentaria que no cuente en su local o depósito con prendas que correspondan a todas las medidas antropométricas del género y la franja etaria que se dedique será sancionado con multa de trescientos (300) a diez mil (10.000) unidades fijas. En caso de reincidencia se lo sanciona con la clausura del establecimiento por un plazo de hasta (30) treinta días".

"5.1.13 Fabricantes de indumentaria: El/la titular de una fábrica o taller que no produzca sus modelos en los talles que correspondan a todas las medidas antropométricas del género al cual está dirigida la producción, será sancionado con una multa de quince mil (15.000) a veinticinco mil (25.000) unidades fijas. En caso de reincidencia se lo sanciona con la clausura de la fábrica o taller por un plazo de hasta (5) cinco días".

"5.1.14 Importadores/as de indumentaria: El/la importador/a de indumentaria que comercialice su mercadería en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, y que no importe sus modelos en los talles que correspondan a todas las medidas antropométricas del género y franja etaria a la cual está dirigida la importación, será sancionado con una multa de quince mil

(15.000) a veinticinco mil (25.000) unidades fijas. En caso de reincidencia se lo sanciona con una multa de treinta mil (30.000) a cincuenta mil (50.000) unidades fijas“.

Artículo 6°.- Vigencia.- La presente Ley entra en vigencia a partir de los ciento ochenta (180) días de su reglamentación.

Artículo 7°.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY N° 3.330

Sanción: 03/12/2009

Promulgación: Decreto N° 088/010 del 18/01/2010

Publicación: BOCBA N° 3349 del 27/01/2010

Reglamentación: Decreto N° 172/012 del 27/03/2012

Publicación: BOCBA N° 3890 del 12/04/2012

26-DEC N° 172-12 REGLAMENTACIÓN LEY 3330

DECRETO N° 172/012

BOCBA N° 3890 del 12/04/2012

Buenos Aires, 27 de marzo de 2012

VISTO:

La Ley N° 3.330 y el Expediente N° 2087/10,

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 3.330, de Existencia de Talles, tiene por objeto garantizar a los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires la existencia de un mínimo de ocho (8) talles correspondientes a las medidas corporales normalizadas según las normas IRAM de la Serie 75300 y sus actualizaciones, en los establecimientos comerciales cuya actividad principal, accesoria u ocasional sea la venta, fabricación o provisión de indumentaria;

Que la misma norma regula, en consecuencia, la obligaciones a observar por parte de los establecimientos comerciales de venta de indumentaria, así como la de sus fabricantes e importadores, estableciendo también las sanciones aplicables a los eventuales incumplimientos;

Que la citada ley tiene como objetivo contemplar las diversas contexturas físicas de los individuos y evitar la discriminación, mediante la inexistencia de talles, de aquéllos que no encuentran el suyo dentro de los bienes ofertados en el mercado;

Que en este orden de ideas, resulta necesario que el público esté informado de la Tabla de Medidas Corporales Normalizadas, que elabora el IRAM, previstas en la norma que se reglamenta;

Que al mismo tiempo es necesario contemplar la particularidades del mercado involucrado, el cual se caracteriza por su alta competitividad, variedad de actores de diverso tamaño económico, y amplia gama de productos, con multiplicidad de diseños y modelos resultantes de la infinitas combinaciones que pueden resultar de las texturas, colores, y materiales utilizados;

Que en tanto la Ley N° 3.330 incorpora una nueva tipificación de faltas al Régimen de Faltas de la Ciudad de Buenos Aires, aprobado por Ley N° 451, resulta conveniente asignar el carácter de Autoridad de Aplicación de aquella a la Dirección General de Fiscalización y Control dependiente de la Agencia Gubernamental de Control;

Que de conformidad con lo expuesto, resulta necesario dictar la correspondiente norma legal que reglamenta la Ley N° 3.330;

Que la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires ha tomado la intervención de su competencia.

Por ello y en uso de las facultades otorgadas por el Artículo 102 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DECRETA**

Artículo 1º.- Apruébase la reglamentación de la Ley Nº 3.330, que como Anexo forma parte integrante del presente Decreto.

Artículo 2º.- La Autoridad de Aplicación y Contralor del cumplimiento de la Ley Nº 3.330 será la Dirección General de Fiscalización y Control dependiente de la Agencia Gubernamental de Control, o el organismo que en el futuro la reemplace o sustituya.

Artículo 3º.- La Agencia Gubernamental de Control queda facultada para dictar las normas complementarias que resulten necesarias de la aplicación de la Ley Nº 3.330 y de la reglamentación que por el presente se aprueba.

Artículo 4º.- El presente decreto es refrendado por el señor Ministro de Justicia y Seguridad y por el señor Jefe de Gabinete de Ministros.

Artículo 5º.- Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, comuníquese a la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros y para su conocimiento y demás efectos pase a la Agencia Gubernamental de Control. Cumplido, archívese. MACRI - Montenegro - Rodríguez Larreta

ANEXO

Artículo 1º.- Los establecimientos de venta, fabricación y/o provisión de indumentaria deberán asegurar la oferta de al menos ocho (8) talles diferentes correspondientes a medidas corporales normalizadas en las Normas IRAM 75300 y sus actualizaciones.

Artículo 2º.- El talle, a los efectos de la Ley Nº 3.330, se conforma mediante la combinación de “medida principal” y “medida secundaria” establecida para cada tipo de prenda en la tabla de medidas corporales normalizadas que figuran en las normas IRAM de la serie 75300 y sus actualizaciones. Las respectivas actualizaciones serán de aplicación obligatoria a partir de los ciento ochenta (180) días hábiles administrativos de su entrada en vigencia, plazo en el cual se deberán efectuar las adecuaciones que resulten pertinentes.

Artículo 3º.- La obligación impuestas en los Artículos 3 inc. a) y 4 inc. a) de la Ley Nº 3.330, se entenderá cumplida con la oferta, producción o importación de productos cuyos talles se conformen observando lo dispuesto en el Artículo 2 del presente Anexo.

Artículo 4º.- La tarjeta o etiqueta con el pictograma correspondiente deberá contener una tabla con las ocho (8) combinaciones de medidas corporales disponibles para la prenda que acompaña, destacando la combinación de medidas de la prenda en particular.

En el caso de prendas elastizadas, tejidas o confeccionadas en tejido de punto, se podrán destacar dos (2) combinaciones de medidas en el pictograma, cumpliendo dicha prenda con la oferta de dos (2) talles.

Artículo 5°.- Los accesorios de vestir (corbatas, bufandas, pañuelos y otros), así como medias, guantes, sombreros y calzado, quedan fuera de la presente reglamentación.

Artículo 6°.- Los fabricantes y/o importadores, alcanzados por la Ley 3.330 y sus normas reglamentarias, deberán presentar ante la Autoridad de Aplicación, con la modalidad y en los plazos que ésta disponga, una Declaración Jurada "Tipo de Prenda - Modelo" en forma previa a su distribución y hasta el período en que deban alcanzar el cien por ciento (100%) de abastecimiento de la producción, conforme el cronograma dispuesto en el Artículo 7 del presente Anexo.

La Declaración Jurada deberá contener como mínimo la enunciación de todos los Modelos por cada Tipo de Prenda correspondientes al universo de los productos de indumentaria que fabrique y/o importe y las combinaciones de las medidas corporales que utilicen para cada uno de los Modelos.

Artículo 7°.- Los fabricantes y/o importadores alcanzados por la Ley N° 3.330 deberán alcanzar el cien por ciento (100%) del abastecimiento de su producción de acuerdo al tamaño de la empresa y al siguiente cronograma:

a. Las firmas medianas y grandes deberán abastecer durante el primer año un mínimo del veinticinco por ciento (25%) de todos los modelos que producen y/o importan en ocho (8) combinaciones de medidas corporales, incrementándose ese porcentaje en veinticinco (25) puntos porcentuales anuales a partir del segundo año, hasta alcanzar el cien por ciento (100%) al finalizar el cuarto año.

b. Las firmas pequeñas deberán abastecer durante el primer año un mínimo del veinte por ciento (20%) de todos los modelos que producen y/o importan en ocho (8) combinaciones de medidas corporales, incrementándose ese porcentaje en quince (15) puntos porcentuales anuales a partir del segundo año, hasta alcanzar el cien por ciento (100%) al finalizar el sexto año.

A los efectos de lo establecido en el presente artículo las empresas indicadas en los incisos a) y b) se determinan según las categorías dispuestas en función de las ventas establecidas por la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional de la Nación, en su Resolución N° 21/2010, para el sector "Industria y Minería", o norma que la reemplace o sustituya en el futuro

27- LEY N° 4281 OBLIGACIÓN SOBRE INFORMACIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Ley N° 4281

Buenos Aires, 13 de septiembre de 2012.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Deber de Información de la Certificación de Eficiencia Energética. El proveedor de aparatos eléctricos de uso doméstico, comprendidos en el artículo 2 de la Resolución N° 319/1999 Ex Secretaría de Industria Comercio y Minería (Ex SICM) del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberá cumplir con el etiquetado de eficiencia energética (EE) del Instituto Argentino de Tecnología Industrial (IRAM) establecido por el Decreto Nacional N° 140/2007. (Errata corregida por el Art. 1º de la Ley N° 4.346, BOCBA N° 4048 del 04/12/2012)

Artículo 2º.- Exhibición preferencial. Los aparatos eléctricos de uso doméstico, comprendidos en el artículo 2 de la Resolución N° 319/1999 Ex SICM, que cuenten con los niveles máximos de eficiencia

energética deberán ser ubicados en lugares preferenciales de exhibición.

Artículo 3º.- Sanciones. Verificada la infracción a la presente Ley, son de aplicación las sanciones previstas en la Ley Nº 22.802 y 24.240, conforme el procedimiento establecido en la Ley 757 de defensa de los derechos del consumidor de la Ciudad de Buenos Aires.

Artículo 4º.- Autoridad de Aplicación. La máxima autoridad en materia de defensa de consumidores y usuarios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires es la autoridad de aplicación de la presente Ley.

Artículo 5º.- Reglamentación. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente Ley dentro de los noventa días a partir de la promulgación de la misma.

Artículo 6º.- Comuníquese, etc.

CRISTIAN RITONDO
CARLOS PÉREZ

LEY Nº 4.281

Sanción: 13/09/2012

Promulgación: De Hecho del 12/10/2012

Publicación: BOCBA Nº 4027 del 01/11/2012

28- LEY Nº 4389 LEY DE TRATO DIGNO

Ley Nº 4389

Buenos Aires, 29 de noviembre de 2012.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Establécese el carácter de “práctica abusiva” contraria al “trato digno” al consumidor o al usuario en:

- a. Toda práctica y/o conducta que la autoridad de aplicación determine contraria a la establecida en el art. 8 bis de la Ley Nacional de Defensa al Consumidor (Ley Nº 24.240).
- b. Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas con esperas mayores a 30 minutos.
- c. Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas a la intemperie en el exterior de instituciones y/o locales comerciales.
- d. Toda práctica de atención al público que obligue a esperas en instituciones y locales comerciales mayores a 90 minutos, incluso aun que: se provea de suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según ticket numerado.

Artículo 2º.- Cuando existan presuntas prácticas de atención al público caracterizadas como “práctica abusiva” contraria al “trato digno” a los consumidores o usuarios, según indica el artículo 1 de la presente Ley, las normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten; el consumidor podrá denunciar la infracción en el libro de quejas sin perjuicio de utilizar los demás canales habilitados para denuncias; la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas

de oficio o por denuncia todo de acuerdo al procedimiento establecido por la Ley 757.

Artículo 3º.- Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido, serán pasibles de las sanciones previstas en el art. 15 de la Ley de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidos y del Usuario (757), en el art. 47 de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (24.240), y en el Capítulo IV de la ley de Lealtad Comercial (22.802).

Artículo 4º.- El Poder Ejecutivo reglamentará e instrumentará la difusión de la presente Ley para su conocimiento en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 5º.- Comuníquese, etc.

**CRISTIAN RITONDO
CARLOS PÉREZ**

LEY Nº 4.389

Sanción: 29/11/2012

Promulgación: De Hecho del 02/01/2013

Publicación: BOCBA Nº 4077 del 18/01/2013

29- LEY Nº 4407 PROHIBICIÓN COBRO CUBIERTOS MENORES- OBLIGACIÓN MENÚ CELÍACOS

Ley Nº 4407

Buenos Aires, 29 de noviembre de 2012.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Los comercios comprendidos en el Anexo II Título 2 Sección 4 Capítulo 4.4 AD 700.10 del Código de Habilitaciones y Verificaciones, en los cuales se sirven o expenden comidas, que adicionen a la facturación de los productos ofrecidos, un monto extra o cargo con la descripción “servicios de mesa”, “cubierto” o cualquier otra denominación equivalente, deben poner a disposición de los clientes dentro de los conceptos mencionados, los siguientes productos:

1. Un mínimo de 250 centímetros cúbicos de agua apta para el consumo, por persona.-
2. Un producto de panera apto para celíacos o libre de gluten, de acuerdo a la definición del Art. 2º de la Ley 3373.
3. Sal modificada, libre de sodio como opción a la sal tradicional.
4. Pan tradicional y/o dietético a elección del cliente.-

Artículo 2º.- Establécese la prohibición del cobro del denominado “servicio de mesa”, “cubierto” o cualquier otra denominación equivalente, a menores de 12 años de edad.

Artículo 3º.- Es obligatorio para los comercios que se encuentren alcanzados por el Artículo 1º de la presente, ofrecer como mínimo, la opción de un plato apto para celíacos, de consumo seguro, manipulado exclusivamente con utensilios que no tengan contacto con alimentos con TACC.

Artículo 4º.- Incorpórase el Artículo 5.1.15 al Capítulo I “Derechos del Consumidor”, de la Sección 5º, del Libro II “De las Faltas en Particular”, del Anexo I de la Ley 451, con el siguiente texto:

“5.1.15” AUSENCIA DE PRODUCTOS DE SERVICIO DE MESA: “El/la titular y/o responsable de un establecimiento que incumpla la obligación de poner a disposición de los clientes los productos establecidos en la normativa vigente en relación al “servicio de mesa”, “cubierto” o cualquier denominación equivalente, es sancionado con multa de 100 a 500 unidades fijas.-

Artículo 5º.- Incorpórase el Artículo 5.1.16 al Capítulo I “Derechos del Consumidor”, de la Sección 5º, del Libro II “De las Faltas en Particular”, del Anexo I de la Ley 451, con el siguiente texto:
“5.1.16” PROHIBICION DE COBRO DEL “SERVICIO DE MESA” O EQUIVALENTE A MENORES DE 12 AÑOS DE EDAD: “El/la titular y/o responsable de un establecimiento que incumpla la obligación de no cobrar el “servicio de mesa”, “cubierto” o denominación equivalente a menores de 12 años de edad, es sancionado con multa de 100 a 500 unidades fijas.-

Artículo 6º.- Incorpórase el Artículo 5.1.17 al Capítulo I “Derechos del Consumidor”, de la Sección 5º, del Libro II “De las Faltas en Particular”, del Anexo I de la Ley 451, con el siguiente texto:
“5.1.17” OPCION DE ALIMENTO APTO PARA CELIACOS: “El/la titular y/o responsable de un establecimiento que incumpla la obligación de poner a disposición de los clientes un plato apto para celíacos, de consumo seguro, manipulado exclusivamente con utensilios que no tengan contacto con alimentos con TACC, es sancionado con multa de 100 a 500 unidades fijas.-

Artículo 7º.- El Poder Ejecutivo reglamentará en el término de noventa (90) días la presente Ley.

Artículo 8º.- Comuníquese, etc.

**CRISTIAN RITONDO
CARLOS PÉREZ**

LEY Nº 4.407

Sanción: 29/11/2012

Promulgación: De Hecho del 02/01/2013

Publicación: BOCBA Nº 4081 del 24/01/2013

30- LEY Nº 4591 REGULACIÓN DE DONACIONES A TRAVÉS DE COMPRAS EN COMERCIOS

Ley Nº 4591

Buenos Aires, 27 de junio de 2013.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

OBLIGACIÓN DE ENTREGAR CONSTANCIA DE DONACIÓN Y OBLIGACIÓN DE INFORMAR CANTIDAD RECAUDADA Y ENTIDADES BENEFICIADAS POR LAS DONACIONES DE LOS CONSUMIDORES.

Artículo 1º.- Objeto. La presente Ley tiene por objeto garantizar a los consumidores y/o usuarios que decidan colaborar con campañas benéficas mediante la donación monetaria, el acceso a la información sobre algunos aspectos relacionados con la donación.

Artículo 2º.- Sujetos obligados. Estarán obligados por la presente Ley los proveedores de bienes y servicios con domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que ofrezcan a los consumidores y/o usuarios la opción de colaborar con campañas benéficas mediante una donación monetaria.

Artículo 3º.- Obligaciones. Determinase la obligación de incluir de manera clara, visible y legible en los comprobantes de compra, tanto el aporte de cada consumidor y/o usuario en concepto de

donación como así también los datos de la entidad beneficiada (razón social y número de CUIT).

Artículo 4°.- Destino de lo recaudado. El monto recaudado a través de las donaciones se entregará a la entidad que haya sido señalada previamente como destinataria de la campaña benéfica, la cual no podrá ser distinta de la que figure en el comprobante de compra que se le extendió al consumidor al momento de efectuar la donación.

Artículo 5°.- Publicidad de lo recaudado. Los proveedores de bienes y servicios comprendidos en el Artículo 2° deberán exhibir un cartel en todos sus locales comerciales, haciendo constar en forma clara, visible y legible, la entidad beneficiada y la suma total recaudada en pesos mediante la donación de los consumidores y/o usuarios durante la campaña benéfica.

La información relativa a todas las donaciones realizadas mediante el aporte de los consumidores y/o usuarios deberá encontrarse a disposición de los mismos para su consulta, como mínimo hasta noventa (90) días posteriores al cierre de la campaña benéfica. En caso de continuidad de la misma en el tiempo, se deberá informar al cierre de cada balance anual, dentro de los noventa (90) días posteriores.

Artículo 6°.- Remisión de información. Todos los sujetos obligados deberán remitir a la Autoridad de Aplicación, con carácter de declaración jurada, la información relativa a todas las donaciones realizadas dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires mediante el aporte de los consumidores y/o usuarios.

Artículo 7°.- Autoridad de Aplicación. La máxima autoridad en materia de Defensa de consumidores y usuarios de la Ciudad de Buenos Aires es la autoridad de aplicación de la presente Ley.

Artículo 8°.- Sanciones. Verificada la existencia de infracción a la presente ley, son de aplicación las sanciones previstas en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, conforme el Procedimiento establecido por la Ley 757 de Defensa de los Derechos del Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 9°.- Comuníquese, etc.

**CRISTIAN RITONDO
CARLOS PÉREZ**

LEY N° 4.591

Sanción: 27/06/2013

Promulgación: De Hecho del 23/07/2013

Publicación: BOCBA N° 4205 del 31/07/2013

31-LEY N° 4801 CALIFICA COMO PRÁCTICA ABUSIVA COBRO POR CARGA VIRTUAL

Ley N° 4801

Buenos Aires, 28 de noviembre de 2013.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

**OBLIGATORIEDAD DE EXHIBICIÓN DE CARTEL EN COMERCIOS QUE PROVEAN
EL SERVICIO DE CARGA DE CRÉDITO VIRTUAL**

Artículo 1°.- Se reconoce el carácter de “práctica abusiva” contraria a la ley de defensa del consumidor, de lealtad comercial y defensa de la competencia - en especial al “trato digno” al consumidor/a

o usuario/a- el cobro de adicionales o la exigencia de la compra de un producto por el hecho de recibir la prestación del servicio de carga en teléfonos celulares o en las tarjetas SUBE.

Artículo 2º.- Todos los comercios ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que provean el servicio de carga de crédito virtual en teléfonos celulares y/o en tarjetas SUBE (Sistema Único Boleto Electrónico), deben exhibir un cartel, en un lugar visible al público al momento de efectuar el pago, cuyas medidas no serán inferiores a 15 cm por 21 cm, con la siguiente leyenda:

Sr/a Usuario/a:

Cobrar adicionales o exigir la compra de un producto por la prestación del servicio de carga de crédito en teléfonos celulares o en la tarjeta SUBE es una PRÁCTICA ABUSIVA que transgrede lo establecido en el Art 8º bis de la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor.

Puede informar este tipo de conducta comercial inadecuada en cualquiera de las oficinas de Defensa y Protección del Consumidor ubicadas en las Sedes Comunes, comunicándose al número telefónico 147 o al correo electrónico defensa@buenosaires.gov.ar.

Artículo 3º.- Sanciones. Verificada la existencia de infracción a la presente ley, son de aplicación las sanciones previstas en la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, conforme el Procedimiento establecido por la Ley 757 de Defensa de los Derechos del Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 4º.- Autoridad de Aplicación. La máxima autoridad en materia de Defensa de consumidores y usuarios de la Ciudad de Buenos Aires es la autoridad de aplicación de la presente Ley.

Artículo 5º.- Comuníquese, etc.

**MARÍA EUGENIA VIDAL
CARLOS PÉREZ**

LEY Nº 4.801

Sanción: 28/11/2013

Promulgación: De Hecho del 09/01/2014

Publicación: BOCBA Nº 4318 del 15/01/2014

CONTRATOS DE ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS

32- LEY Nº 1997 DATOS OFICINA DE ASESORAMIENTO Y DENUNCIAS PARA CONTRATOS CON PREPAGAS, TURISMO Y CABLE

Ley Nº 1997

Buenos Aires, 15 de junio de 2006.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- En los contratos escritos de consumo celebrados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, referidos al servicio de medicina prepaga, turismo estudiantil y/o TV por cable debe consignarse como una cláusula más el número telefónico y dirección de los organismos gubernamentales donde se brinde asesoramiento gratuito sobre cada tipo de contratación a efectuarse y donde se puedan radicar eventuales denuncias por incumplimientos contractuales.

La autoridad de aplicación determinará los números telefónicos y direcciones a incluir.

Artículo 2º.- La información a incluir debe figurar en negrita y resultar fácilmente legible, atendiendo a la forma de las letras, sentido de la escritura y cualquier otra característica de su impresión.

Artículo 3º.- La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor o dependencia que en el futuro la reemplace es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 4º.- Las infracciones a la presente ley se sancionan conforme al régimen de la Ley Nº 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (B.O.C.B.A. Nº 1432).

Artículo 5º.- La presente ley regirá a partir de los noventa (90) días de su promulgación.

Artículo 6º.- Comuníquese, etc.

**SANTIAGO DE ESTRADA
ALICIA BELLO**

LEY Nº 1.997

Sanción: 15/06/2006

Promulgación: De Hecho del 19/07/2006

Publicación: BOCBA Nº 2491 del 31/07/2006

Reglamentación: Decreto Nº 1.485/007

Publicación: BOCBA Nº 2797 del 26/10/2007

33- DEC Nº 1485-07 REGLAMENTACIÓN LEY 1997

DECRETO Nº 1.485/07

Buenos Aires, 22 de octubre de 2007.

Visto el Expediente Nº 38.398/06, las Leyes Nros. 1.997 (B.O.C.B.A. Nº 2491), 757 (B.O.C.B.A. Nº 1432), de la Ciudad de Buenos Aires y el Decreto Nº 17/03 (B.O.C.B.A. Nº 1613), y

CONSIDERANDO:

Que la Ley Nº 1.997 en su artículo 1º establece que en los contratos escritos de consumo celebrados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, referidos al servicio de medicina prepaga, turismo estudiantil y/o TV por cable debe consignarse como una cláusula más, el número telefónico y dirección de los organismos gubernamentales donde se brinde asesoramiento gratuito sobre cada tipo de contratación a efectuarse y donde se puedan radicar eventuales denuncias por incumplimiento contractuales, estableciendo además, que la autoridad de aplicación determinará los números telefónicos y direcciones a incluir;

Que, en virtud de lo establecido por el último párrafo del artículo 1º de la Ley Nº 1.997, el Poder Ejecutivo debe proceder a su reglamentación;

Que por medio del artículo 2º del Decreto Nº 17/03, reglamentario de la Ley Nº 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario, se delegó en la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor las facultades de vigilancia, contralor y aplicación de lo establecido por las Leyes Nros. 24.240 y 22.802;

Que asimismo por el artículo 2º del Anexo I del decreto mencionado precedentemente, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor es la autoridad de aplicación de la Ley Nº 757;

Que la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires tomó la correspondiente intervención conforme lo dispuesto por la Ley Nº 1.218 (B.O.C.B.A. Nº 1850);

Por ello, y en uso de las facultades legales conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución

de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DECRETA:**

Artículo 1º - Apruébase la Reglamentación de la Ley N° 1.997, la que como Anexo I forma parte integrante del presente decreto.

Artículo 2º - Facúltase a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor para dictar las normas instrumentales e interpretativas necesarias para la mejor y más adecuada aplicación de la ley y este reglamento.

Artículo 3º - El presente decreto es refrendado por el señor Ministro de Producción y el señor Ministro de Hacienda.

Artículo 4º - Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, y para su conocimiento y demás efectos, remítase a los Ministerios de Producción y de Hacienda y a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. Cumplido archívese. TELERMAN - Rodríguez - Beros

ANEXO I

Art. 1º.- Sin Reglamentar.

Art. 2º.- El texto de la cláusula deberá instrumentarse en idioma nacional y con caracteres tipográficos no inferiores a UNO CON OCHO DÉCIMOS (1,8) de milímetros de altura.

Art. 3º.- Sin Reglamentar.

Art. 4º.- Sin Reglamentar.

34- LEY Nº 2694 ALCANCES CONTRATOS GARANTÍAS EXTENDIDAS

Ley Nº 2694

Buenos Aires, 15 de mayo de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Impleméntese que en todas las empresas y establecimientos que comercialicen cosas muebles no consumibles y ofrezcan una garantía que supere el plazo establecido en el Artículo 11º y 16º de la Ley Nº 24.240 de Defensa de los Consumidores y Usuarios, denominada comúnmente "garantía extendida", deberán informar al consumidor de los términos de la misma, el tipo de contrato que está suscribiendo, la compañía que interviene y la fecha de inicio efectivo de la garantía, mediante la exhibición de una cartelera en espacio visible al público.

Artículo 2º.- La cartelera referida en el artículo 1º deberá contener además la siguiente leyenda: "La Garantía Extendida es un contrato de seguro que el consumidor celebra con una compañía ajena al establecimiento donde adquiere el producto.

Artículo 3º.- El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley Nº 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (B.O.C.B.A. Nº 1432).

Artículo 4°.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY N° 2.694

Sanción: 15/05/2008

Promulgación: Decreto N° 645/008 del 06/06/2008

Publicación: BOCBA N° 2951 del 13/06/2008

35- LEY N° 2695 ENTREGA CONTRATOS DE ADHESIÓN A SERVICIOS

Ley N° 2695

Buenos Aires, 15 de mayo de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1°.- Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que en forma habitual, aún ocasionalmente, presten servicios a consumidores o usuarios, mediante la celebración de contratos de adhesión, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberán entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales de atención al cliente, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite.

Artículo 2°.- En dichos locales se exhibirá un cartel en lugar visible con la siguiente leyenda: "Sr. Cliente: se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación"

Artículo 3°.- El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (B.O.C.B.A. N° 1432).

Artículo 4°.- La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 5°.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY N° 2.695

Sanción: 15/05/2008

Promulgación: Decreto N° 654/008 del 09/06/2008

Publicación: BOCBA N° 2953 del 18/06/2008

36- LEY N° 2697 OBLIGACIÓN ENTREGA CERTIFICADO DE BAJA DE SERVICIOS

Ley N° 2697

Buenos Aires, 15 de mayo de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Establécese la obligación a las Compañías de Telefonía Móvil, Medicina Prepaga, Servicios de Televisión por Cable y/o Internet que brindan servicios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de entregar un certificado de baja a los consumidores o usuarios que soliciten la rescisión del servicio.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 4.385, BOCBA Nº 4077 del 18/01/2013)

Artículo 2º.- Los usuarios o consumidores tienen el derecho a ser atendidos en forma personal para la realización de este trámite. Cuando la contratación de los servicios de Telefonía Móvil, Medicina Prepaga, Televisión por Cable y/o Internet haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

(Conforme texto Art. 2º de la Ley Nº 4.385, BOCBA Nº 4077 del 18/01/2013)

Artículo 3º.- El certificado de baja, deberá ser enviado sin cargo al domicilio del consumidor o usuario dentro de las 72 horas posteriores a la fecha de recepción del pedido de rescisión. Si la solicitud de cancelación del servicio se realizara en forma personal, el certificado de baja deberá ser entregado en el mismo momento en que se efectúa el trámite correspondiente.

La rescisión o baja del servicio solicitada por el consumidor o usuario, interrumpe los plazos de facturación del mismo a partir de la fecha de su solicitud, y en el caso que el pago sea por adelantado, el servicio se interrumpirá cuando finalice el período abonado.

Si el proveedor continuara proveyéndole servicio pese a la solicitud de rescisión o baja realizada por el usuario, no podrá facturar cargo alguno por los períodos posteriores a la misma. Si a la fecha de baja, ya se hubieran facturado sumas correspondientes a períodos posteriores -aún no abonados por el usuario- se deberá realizar la correspondiente nota de crédito automáticamente. La rescisión o baja del servicio es válida aunque el consumidor o usuario adeude sumas al proveedor, y se considera abusiva en los términos del art. 37 de la ley 24240 cualquier cláusula que supedite el ejercicio de la facultad de resolución contractual por parte del consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 4.531, BOCBA Nº 4175 del 14/06/2013)

Artículo 4º.- Las Empresas comprendidas en el Artículo 1º de la presente Ley, deben exhibir un cartel en todas sus oficinas de atención al público, en un lugar visible, haciendo constar en forma clara y legible, la obligación de las mismas de entregar el correspondiente certificado de baja del servicio, el que deberá contener el siguiente texto:

“Señor Usuario: ante la solicitud de cancelación del servicio el titular tiene derecho a ser atendido en forma personal y a exigir la entrega del correspondiente certificado de baja”

(Incorporado por el Art. 4º de la Ley Nº 4.385, BOCBA Nº 4077 del 18/01/2013)

Artículo 5º.- Verificado por la autoridad de aplicación, el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1º, 2º y 3º de la presente Ley, las Empresas comprendidas en el Artículo 1º, serán pasibles de las sanciones previstas en la ley nacional de Defensa del Consumidor Nº 24.240, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, conforme el procedimiento establecido por la Ley 757 (B.O.C.B.A. Nº 1432) de Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario.

(Incorporado por el Art. 5º de la Ley Nº 4.385, BOCBA Nº 4077 del 18/01/2013)

Artículo 6º.- Será autoridad de aplicación de la presente ley, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor o el organismo que en el futuro la reemplace, quien será la encargada de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos anteriores.

(Incorporado por el Art. 6º de la Ley Nº 4.385, BOCBA Nº 4077 del 18/01/2013)

Artículo 7º.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY N° 2.697

Sanción: 15/05/2008

Promulgación: Decreto N° 655/008 del 09/06/2008

Publicación: BOCBA N° 2953 del 18/06/2008

37- LEY N° 2817 CUMPLIMIENTO CONTRATO SOBRE ENTREGA DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Ley N° 2817

Buenos Aires, 14 de agosto de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 2º.- Todo contrato de prestación de servicios, inclusive aquéllos celebrados por medios electrónicos o que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el consumidor tendrá derecho a un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos, dejándose debida constancia que el contrato podrá ser rescindido a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado para su celebración.

Artículo 3º.- Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que presten servicios a consumidores o usuarios en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y posean página de Internet, publicarán en ella, de manera visible y clara, el artículo 10 ter de la Ley 24.240.

(Conforme Art. 1º de la Ley N° 2.914, BOCBA N° 3078 del 16/12/2008)

Artículo 3º bis.- Los sujetos alcanzados por la Ley N° 2697 (B.O.C.B.A. N° 1432/2008) que posean página de Internet publicaran en la misma, de manera visible y clara, el texto completo de la ley citada en el presente artículo.

(Incorporado por el Art. 2º de la Ley N° 2.914, BOCBA N° 3078 del 16/12/2008)

Artículo 4º.- El régimen procedimental aplicable es el establecido por la ley N° 757 Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y Usuario (B.O.C.B.A. N° 1432).

Artículo 5º.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY N° 2.817

Sanción: 14/08/2008

Promulgación: De Hecho del 17/09/2008

Publicación: BOCBA N° 3022 del 25/09/2008

38- LEY N° 2962 REGULACIÓN PRESTACIÓN SERVICIOS TÉCNICOS

Ley N° 2962

Buenos Aires, 04 de diciembre de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1°.- La presente Ley tiene por objeto regular los servicios que ofrezcan las empresas prestatarias de servicios técnicos, que operen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 2°.- Las empresas que tengan sucursales en la Ciudad de Buenos Aires, deben asegurar la prestación de los servicios técnicos como mínimo de lunes a sábado entre las 7 y las 20 horas.

Artículo 3°.- Las empresas prestatarias deben ofrecer a los consumidores y usuarios la posibilidad de pautar la realización del servicio técnico en un día y horario predeterminado.

Artículo 4°.- Salvo pedido expreso del usuario o consumidor, la fecha pautada para la prestación del servicio técnico no puede exceder las setenta y dos (72) horas de realizada la solicitud.

Artículo 5°.- En ningún caso se pueden pautar franjas horarias mayores a tres (3) horas para la prestación de servicios técnicos.

Artículo 6°.- La presente Ley entrará en vigencia a partir de los ciento ochenta (180) días de su sanción.

Artículo 7°.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY N° 2.962

Sanción: 04/12/2008

Promulgación: Decreto N° 027/009 del 12/01/2009

Publicación: BOCBA N° 3101 del 22/01/2009

39- LEY N° 3006 PLAZOS DE ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS

Ley N° 3006

Buenos Aires, 05 de marzo de 2009.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Plazos de entrega para bienes y servicios

Artículo 1°.- Determinación del plazo de cumplimiento. Los proveedores deberán establecer de manera clara e indubitable, en el marco de los contratos de consumo, el plazo en el que cumplirán con la o las obligaciones principales a su cargo, ya se trate de la entrega de un bien o la prestación de un servicio, el cual debe ser razonable.

Asimismo deberán demostrar, por medio fehaciente, que se ha informado al consumidor, al momento de celebrar el contrato, sobre los términos de esta Ley

En todos los casos, el consumidor deberá aceptar de manera expresa el plazo fijado por el prov-

eedor.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 3.438, BOCBA Nº 3445 del 22/06/2010)

Artículo 2º.- Interpretación del plazo establecido de manera ambigua. La utilización de fórmulas ambiguas para el cumplimiento de lo establecido en el artículo precedente, se interpretará en favor del consumidor. En ese sentido, toda redacción que mediante diversos términos se proponga el establecimiento de plazos aproximados o estimados, se entenderá como si se tratara de términos expresos, improrrogables por la exclusiva voluntad del proveedor.

Artículo 3º.- Falta de determinación del plazo. La falta de determinación contractual del plazo de cumplimiento de la o las obligaciones principales a cargo del proveedor, se interpretará, sin perjuicio de las sanciones previstas en el ordenamiento vigente, como si el obligado/proveedor se hubiera comprometido al cumplimiento de la o las obligaciones contractuales, dentro de los quince (15) días de celebrado el contrato con el consumidor.

Artículo 4º.- Penalidad por incumplimiento. La autoridad de aplicación de la legislación de defensa del consumidor deberá establecer, a los fines de posibilitar la reparación del daño que el proveedor hubiese irrogado al consumidor por el incumplimiento del término al que se encuentra obligado, un resarcimiento en concepto del daño directo en favor del consumidor del equivalente al uno por ciento (1%) diario por cada día de retraso en el cumplimiento de la o las obligaciones principales a cargo del proveedor, hasta el tope establecido en el artículo 40 bis de la ley 24.240.

Artículo 5º.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY Nº 3.006

Sanción: 05/03/2009

Promulgación: Decreto Nº 295/009 del 07/04/2009

Publicación: BOCBA Nº 3157 del 20/04/2009

Reglamentación: Decreto Nº 1.036/009 del 20/11/2009

Publicación: BOCBA Nº 3312 del 01/12/2009

40- DEC Nº 1036-09 REGLAMENTACIÓN LEY 3006

DECRETO Nº 1.036/09

BOCBA Nº 3312 del 01/12/2009

Buenos Aires, 20 de noviembre de 2009.

VISTO: la Ley Nº 3.006 y el Expediente Nº 17.174/2009, y;

CONSIDERANDO:

Que por la Ley Nº 3.006 se establecieron criterios para determinar los plazos para el cumplimiento de las obligaciones por parte de los proveedores de bienes y servicios;

Que la citada Ley determina que los proveedores deberán establecer de manera clara e indubitable, el plazo en que cumplirán con las obligaciones principales a su cargo, ya sea que se trate de la entrega de un bien o la prestación de un servicio;

Que en este sentido la Ley Nº 3.006 establece en su artículo 2º que la utilización de fórmulas ambiguas para el cumplimiento de los plazos de cumplimiento, se interpretará a favor del consumidor;

Que asimismo, la ley que nos ocupa fija las consecuencias en los casos en lo que se omita determinar los plazos correspondientes y la penalidad por el incumplimiento por parte del proveedor;
Que con el dictado de la norma se da solución a un vacío legal en la materia que nos ocupa, y constituye a su vez una herramienta eficiente para combatir los abusos que se cometen contra los consumidores y usuarios a la hora de la entrega de bienes o la provisión de servicios;
Que, en particular, es conveniente reglamentar la forma en que dichos plazos se harán constar en los documentos de venta, y la manera de actuar en los casos en que la falta de entrega del bien o de la provisión del servicio dependiere de un hecho ajeno al proveedor del bien o del servicio;
Que a efectos de garantizar el cumplimiento de los fines que persigue la Ley N° 3.006 resulta necesario el dictado de las normas que reglamenten el procedimiento adecuado para su implementación;
Que la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires, ha tomado al intervención que le compete con los términos de la Ley N° 1.218;
Por ello, y en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DECRETA**

Artículo 1°.- Apruébase la Reglamentación de la Ley N° 3.006, la que como Anexo forma parte integrante del presente decreto.

Artículo 2°.- Designase a la Subsecretaría de Atención Ciudadana como Autoridad de Aplicación del presente reglamento, pudiendo dictar las normas instrumentales e interpretativas necesarias para la mejor y más adecuada aplicación de la ley y del presente reglamento.

Artículo 3°.- El presente decreto es refrendado por el señor Jefe de Gabinete de Ministros.

ANEXO

Artículo 1º.- La constancia del plazo de cumplimiento deberá constar en el documento de venta o en el contrato de prestación del servicio que se suscriba, de manera destacada y de fácil comprensión para el consumidor. Si existiere más de una obligación principal, y cada una de ellas se cumplieren en plazos distintos, tal

circunstancia debe quedar claramente establecida e indicada, presumiéndose que si nada se establece ambas se cumplirán en igual plazo.

En los casos en que el bien adquirido o el servicio contratado revista tal naturaleza que deba ser especialmente confeccionado o diseñado y elaborado para cada uno de los consumidores que lo requieran, el proveedor deberá señalar tal circunstancia en el documento de venta o contrato, junto con el plazo de entrega previsto.

En todos los casos, el consumidor deberá aceptar de manera expresa el plazo fijado por el proveedor.

Artículo 2º.- Se entiende por plazo establecido de manera ambigua aquél que no fija una fecha cierta o un rango de fechas razonable para el cumplimiento de la obligación.

Si el establecimiento del plazo de entrega del bien o de la provisión del servicio dependiere de una persona ajena al proveedor tal circunstancia deberá quedar aclarada en el documento de venta, y el plazo sólo podrá ser extendido por una sola vez, 5 días antes de su expiración, a través de una comunicación fehaciente al consumidor de los motivos del no cumplimiento del plazo original y la indicación del nuevo plazo de cumplimiento de la ob-

ligación. El nuevo plazo establecido deberá ser razonable y cumplir con los mismos recaudos que el plazo originalmente señalado. Si el proveedor no cumpliere, se entenderá que el plazo original ha expirado, siendo pasible de las sanciones pertinentes.

Artículo 3º.- Sin reglamentar.

Artículo 4º.- Sin reglamentar.

41-LEY Nº 3588 HONORARIOS CORREDORES INMOBILIARIOS

LEY Nº 3588

BUENOS AIRES, 07 DE OCTUBRE DE 2010.-

LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

SANCIONA CON FUERZA DE LEY

Artículo 1º.- Los corredores inmobiliarios deben exhibir en forma visible y destacada en los locales u oficinas comerciales en que desarrollen sus actividades -así como en su sitio web, si lo tuvieran- la transcripción de los artículos 11, inciso 2º, y 57 de la Ley Nº 2.340, y de las normas nacionales aplicables en la materia, o las que en el futuro las reemplacen.

Artículo 2º.- Sin perjuicio de las facultades conferidas por ley al Colegio único de Corredores Inmobiliarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, las infracciones a la presente ley son pasibles de las sanciones previstas por las leyes nacionales Nº 22.802 y 24.240, según el caso, a través del procedimiento establecido por la Ley Nº 757.

Artículo 3º.- Comuníquese, etc.

**OSCAR MOSCARIELLO
CARLOS PÉREZ**

LEY Nº 3.588

Sanción: 07/10/2010

Promulgación: De Hecho del 04/11/2010

Publicación: BOCBA Nº 3542 del 11/11/2010

42- LEY Nº 4597 CONTRATOS POR SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL EN INMUEBLES DE PROPIEDAD HORIZONTAL

Ley Nº 4597

Buenos Aires, 27 de junio de 2013.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Condiciones de Prestación. Las empresas de servicios de comunicación audiovisual por suscripción a título oneroso, que presten servicios en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, están obligadas a suscribir sus contratos en forma individual con cada uno de los propietarios de las unidades funcionales, locatarios, o que ocupen la misma por cualquier título, cuando se trate de consorcios o inmuebles bajo el sistema de propiedad horizontal.

Artículo 2º.- Comprobantes de pago. Los comprobantes que entreguen los prestadores de servicios

de comunicación audiovisual por suscripción a título oneroso, deberán emitirse a nombre del efectivo prestatario del servicio, y deberá contener obligatoriamente:

- a. Precio del servicio.
- b. Precio de la instalación.
- c. Detalle de las promociones, descuentos o beneficios otorgados.
- e. Cantidad de bocas adicionales, de corresponder.
- f. Detalle de la totalidad de los cargos por los servicios adicionales que se presten y de todo otro concepto vinculado con la operación facturada.

Artículo 3°.- Plazo de adaptación. Las empresas de servicios de comunicación audiovisual por suscripción a título oneroso, que mantengan vigentes sus contratos con consorcios para la prestación del servicio, obligando a todos los titulares o locatarios de las unidades funcionales a acogerse a las condiciones acordadas por el consorcio, sin posibilidad de elección sobre el servicio que se brinda, contarán con un plazo de ciento ochenta (180) días desde la publicación, para adaptarse a las condiciones de la presente Ley.

Artículo 4°.- Vencimiento de Contratos. Los contratos pactados que fueran venciendo antes del plazo de ciento ochenta (180) días desde la fecha de publicación de la presente, deberán renovarse con la misma empresa, en el caso que así lo desee el propietario, inquilino o que ocupen la misma por cualquier título, de la unidad funcional que corresponda, conforme a las condiciones establecidas en la presente.

Artículo 5°.- Liberación de Responsabilidad. En los casos detallados en los artículos 3° y 4° precedentes, en los que resulte necesario recablear y/o requerir aprobación de la asamblea del consorcio y/o la modificación del reglamento de copropiedad, para poder cumplir con la adecuación, ésta no se sujetará a plazo alguno. La negativa de los propietarios a la adecuación, implicará la liberación de responsabilidad de los prestadores del servicio.

Artículo 6°.- Ante cualquier infracción a la presente, el régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley 757 -Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario, conforme la aplicación de la Ley Nacional N° 24.240 y sus modificatorias de Defensa del Consumidor.

Artículo 7°.- La máxima autoridad en materia de consumidores y usuarios de la Ciudad de Buenos Aires es la autoridad de aplicación de la presente Ley.

Artículo 8°.- Comuníquese, etc.

CRISTIAN RITONDO
CARLOS PÉREZ

LEY N° 4.597

Sanción: 27/06/2013

Promulgación: De Hecho del 23/07/2013

Publicación: BOCBA N° 4214 del 13/08/2013

MEDICINA PREPAGA

43- LEY N° 1517 REGISTRO ENTIDADES MEDICINA PREPAGA

Ley N° 1517

Buenos Aires, 11 de noviembre de 2004.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
sanciona con fuerza de Ley

CAPÍTULO I
REGISTRO

Artículo 1º.- Registro. Créase el Registro Público de Entidades Prestatarias de Servicios de Medicina Prepaga, a cargo de la máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 2º.- Objeto. El Registro Público de Entidades Prestatarias de Servicios de Medicina Prepaga constituye un soporte informativo, a los efectos de la aplicación de las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 3º.- Definición. A los efectos de la presente Ley, son consideradas Entidades Prestatarias de Medicina Prepaga las sociedades comerciales de cualquier naturaleza, las sociedades cooperativas y mutuales, los hospitales privados, las fundaciones, las asociaciones y colegios de profesionales, las obras sociales cuando ofrezcan planes a adherentes voluntarios y los comerciantes debidamente matriculados que suscriban un contrato con el objetivo de brindar servicios de prestaciones de salud o establecer las condiciones en que se prestarán los servicios conforme a un Plan aprobado, asumiendo el riesgo económico y la obligación asistencial como contrapartida de un pago periódico de monto determinado a cargo del beneficiario, durante el período de tiempo establecido en el contrato.

Artículo 4º.- Obligación de inscripción. Los sujetos descriptos por el Art. 3º deben inscribirse en el Registro creado por esta Ley.

Artículo 5º.- Requisito para la inscripción. A los efectos de la inscripción en el Registro, las Entidades prestatarias deben presentar la siguiente documentación:

- a. Solicitud de inscripción al Registro suscripta por la(s) autoridad(es) responsable(s) de la Entidad.
- b. Constancia del CUIT de la Entidad.
- c. Constancia autenticada del acto constitutivo de la Entidad y sus modificaciones con sus debidas inscripciones en la Inspección General de Justicia, o de constancia de personería jurídica en trámite, o de matrícula de comerciante para las personas físicas.
- d. Constitución de domicilio especial en la Ciudad.
- e. Constancia autenticada del Acta de Designación de Autoridades con mandato vigente de la Entidad, con sus debidas inscripciones.
- f. Cartillas descriptivas de instituciones y profesionales prestadores de servicios a la Entidad para cada plan ofrecido.
- g. Modelos de contratos por adhesión y/o cláusulas predisuestas utilizados para cada plan ofrecido, incluyendo información detallada del Programa de prestaciones médico-asistenciales que brindan a sus beneficiarios.
- h. Constancia del último balance general y estado de situación patrimonial, o en su caso, de la declaración patrimonial.
- i. Informe del porcentaje de la cobertura de medicamentos ambulatorios y en internación, medida sobre el precio de lista, y ofrecida para cada plan. Dicho informe deberá especificar si cubre la totalidad de las especialidades medicinales aprobadas por la autoridad sanitaria (A.N.M.A.T.). Si la cobertura se limitara a un listado de medicamentos (Formulario o Vademécum), deberá acompañar copia de tal listado o listados (“listado positivo”), con la

indicación del porcentaje de cobertura ofrecido para cada producto y a qué plan(es) corresponde.

Artículo 6°.- Procedimiento para la inscripción. Las Entidades prestatarias deberán solicitar la inscripción ante la autoridad de aplicación. Cumplidos los requisitos exigidos por el artículo 5° de la presente Ley, la autoridad de aplicación procederá a la inscripción, asignando el número de inscripción correspondiente y publicando la decisión por dos (2) días en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 7°.- Certificado de Acreditación. La Entidad prestataria sólo puede acreditar ante los beneficiarios su condición de inscripto en el Registro, mediante un certificado emitido a su pedido, cuya validez es de seis (6) meses.

En dicha certificación deben constar:

- a. Las sanciones impuestas a la Entidad prestataria en los dos (2) últimos años por la comisión de las infracciones previstas en el artículo 11 de la presente Ley.
- b. Las sanciones impuestas a la Entidad prestataria en los dos (2) últimos años por infracciones cometidas a las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

Artículo 8°.- Publicidad del Registro. El Registro es de acceso público, pudiendo cualquier interesado tomar vista de toda la información requerida por la presente Ley a la Entidad acreditada, así como de las sanciones que se les hubiere impuesto por infracciones a la presente Ley y a las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD PRESTATARIA

Artículo 9°.- Declaración jurada. Las Entidades prestatarias deben presentar, dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes respectivo, un informe semestral con carácter de declaración jurada conteniendo:

- a. Constancia autenticada de las modificaciones al acto constitutivo de la Entidad y sus debidas inscripciones, realizadas con posterioridad a la inscripción en el Registro.
- b. Constancia autenticada del Acta de Designación de Autoridades con mandato vigente de la Entidad y sus debidas inscripciones, realizadas con posterioridad a la inscripción en el Registro.
- c. Listado de los reclamos efectuados por los beneficiarios ante la Entidad con respecto a la prestación de los servicios convenidos, y la resolución adoptada al respecto.
- d. Cartillas descriptivas de instituciones y profesionales prestadores de servicios a la Entidad para cada plan ofrecido, y actualizadas al momento de la presentación de la declaración jurada.
- e. Modelos de contratos por adhesión y/o cláusulas predispuestas utilizados para cada plan ofrecido, y actualizados al momento de la presentación de la declaración jurada.
- f. Constancia del último balance general y estado de situación patrimonial, o en su caso, de la declaración patrimonial.
- g. Informe actualizado del porcentaje de la cobertura de medicamentos ambulatorios y en internación medida sobre el precio de lista, y ofrecida para cada plan. Dicho informe deberá especificar si cubre la totalidad de las especialidades medicinales aprobadas por la autoridad sanitaria (A.N.M.A.T.). Si la cobertura se limitara a un listado de medicamentos (Formulario o Vademécum), deberá acompañar copia de tal listado o listados ("listado

positivo”), con la indicación del porcentaje de cobertura ofrecido para cada producto y a qué plan(es) corresponde.

Artículo 10.- Deber de información. El particular interesado en la contratación de servicios de medicina prepaga tiene derecho a exigir de las Entidades prestatarias el Certificado de Acreditación emitido por el Registro, debiendo la Entidad suministrar copia del instrumento solicitado.

CAPÍTULO III

RÉGIMEN SANCIONADOR. PROCEDIMIENTO

Artículo 11.- Infracciones. Son infracciones a la presente Ley:

- a. El ejercicio de la actividad de prestatario de servicios de medicina prepaga en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sin estar inscripto en el Registro creado por la presente Ley.
- b. El falseamiento de los datos a que se refieren los artículos 5° y 9°.
- c. El incumplimiento de las obligaciones impuestas por el artículo 9°.
- d. El incumplimiento de la obligación impuesta por la cláusula transitoria segunda.
- e. El incumplimiento de los plazos establecidos por el artículo 9° para la presentación de la declaración jurada.

Artículo 12.- Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (24.240), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

En todos los casos, la autoridad de aplicación deberá publicar las resoluciones condenatorias a costa del infractor según lo establecido por el artículo 18 de la Ley N° 757.

Artículo 13.- Procedimiento. El régimen procedimental aplicable es el establecido mediante Ley N° 757, sobre procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor.

Artículo 14. - El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente Ley dentro de los noventa (90) días, a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

Cláusulas Transitorias

Primera: Las actuales Entidades prestatarias de servicios de medicina prepaga en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deben inscribirse en el Registro Público de Entidades Prestatarias de Servicios de Medicina Prepaga dentro de los sesenta (60) días corridos, contados a partir de la reglamentación de la presente Ley.

Segunda: Las Entidades prestatarias deben acreditar su calidad de inscriptas en el Registro creado por la presente Ley, ante la totalidad de sus actuales beneficiarios de los servicios de medicina prepaga, dentro de los treinta (30) días a partir de la puesta en funcionamiento del Registro. Asimismo, en tal oportunidad, deben entregar a los beneficiarios una copia de la presente Ley.

Artículo 15.-Comuníquese, etc.

SANTIAGO DE ESTRADA
JUAN MANUEL ALEMANY

LEY N° 1.517

Sanción: 11/11/2004

Promulgación: Decreto N° 2.273/004 del 09/12/2004

Publicación: BOCBA N° 2088 del 15/12/2004

44- LEY N° 2792 INFORMACIÓN MEDICINA PREPAGAS SOBRE PMO

Ley Nº 2792

Buenos Aires, 17 de julio de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Las Entidades Prestatarias de Servicios de Medicina Prepaga registradas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deben indicar en toda publicación, contrato y/o cartilla de prestaciones la siguiente información y leyenda:

Existen prestaciones obligatorias de cobertura médico asistencial, infórmese de los términos y alcances del Programa Médico Obligatorio en la siguiente dirección de Internet www.buenosaires.gov.ar.

Artículo 2º.- El Poder Ejecutivo publicará en su página Web el Programa Médico Obligatorio.

Artículo 3º.- las Entidades mencionadas en el artículo 1º deberán entregar a los beneficiarios que lo soliciten, en forma gratuita, un ejemplar de las prestaciones obligatorias dispuesta por la normativa vigente.

Artículo 4º.- La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 5º.- El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley Nº 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (BOCBA Nº 1.432).

Artículo 6º.- Comuníquese, etc.

**DIEGO SANTILLI
CARLOS PÉREZ**

LEY Nº 2.792

Sanción: 17/07/2008

Promulgación: Decreto Nº 1.011/008 del 11/08/2008

Publicación: BOCBA Nº 2996 del 20/08/2008

PRECIOS

45-LEY Nº 1493 SISTEMA INFORMACIÓN PRECIOS AL CONSUMIDOR

Ley Nº 1493

Buenos Aires, 14 de octubre de 2004.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- SIPCo. Creación. Créase el Sistema de Información sobre Precios al Consumidor, constituido por la máxima autoridad en materia de Defensa del Consumidor (en adelante, "la Autoridad de Aplicación"), cada uno de los sujetos obligados y las asociaciones de Defensa del Consumidor registradas al efecto.

Artículo 2º.- Sujetos obligados. Son sujetos de esta Ley los/las responsables de cada supermercado, supermercado total, hipermercado, o autoservicio, conforme los define la Ley Nº 18.425, u otros

similares, cuya superficie supere los 1.000 metros cuadrados, o cuya facturación bruta mensual supere los \$ 1.000.000, o que conformen una cadena con al menos cinco bocas de expendio.

Artículo 3°.- Sujetos facultados. Los responsables de comercios que no alcancen los límites del artículo 2° pueden voluntariamente y de acuerdo con sus posibilidades, enviar a la Autoridad de Aplicación la información detallada en los artículos 4° y 5°.

A efectos de facilitar el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior por aquellos comerciantes que no dispongan de un stock informatizado, la Autoridad de Aplicación debe poner a su disposición plantillas tipo en las que pueda ser cargada la información requerida. La Autoridad de Aplicación debe establecer reglamentariamente la distribución y recolección regular de estas plantillas tipo.

Artículo 4°.- Remisión de información. Todos los sujetos obligados deben enviar semanalmente, por vía informática y con carácter de declaración jurada, los contenidos surgidos de la base de datos de precios reales al consumidor final que se cobran en caja, de acuerdo a las metodologías de implementación establecidas por reglamentación. En caso de variaciones en la base de datos correspondiente a una semana que ya hubiera sido informada, éstas deben ser enviadas con la antelación que indique la Autoridad de Aplicación a la vigencia del nuevo precio.

Artículo 5°.- Contenido de la información. La información a que hace referencia el artículo anterior debe identificar el local de venta, la fecha, el código numérico individual del producto y el precio.

Para aquellos productos que no sean identificables con un código numérico universal debe enviarse una planilla complementaria donde se indique el precio por unidad de medida y la calidad del producto en cuestión, según la normativa vigente.

Artículo 6°.- Base de datos única. Publicación. La autoridad de aplicación publica semanalmente en Internet la información recibida conforme con el Art. 4° integrándola en una base de datos única que debe relacionar la fecha, el precio, el producto y el local donde se expende. La información completa referida a todos los sujetos obligados debe estar disponible al público durante la semana y/o hasta su modificación.

Artículo 7°.- Libre acceso. La información recibida conforme con el Art. 4° es de libre acceso. Cualquier persona física o jurídica puede acceder a la base completa, actual o de cualquier fecha anterior, y utilizarla para toda finalidad que no haya sido expresamente prohibida por la Ley.

Artículo 8°.- Accesibilidad de la información. Deben contemplarse mecanismos de búsqueda que garanticen el acceso rápido a la información contenida, permitiendo al menos búsquedas por producto, barrio o zona, y local comercial.

Artículo 9°.- Sanciones. Los sujetos obligados que omitieran el cumplimiento de la presente son sancionados de conformidad con la Ley de Defensa del Consumidor.

Artículo 10.- Recursos. Los gastos que demande la presente se imputan en la partida presupuestaria correspondiente y serán informados en particular a la Legislatura.

Artículo 11.- Comuníquese, etc.

SANTIAGO DE ESTRADA

LEY N° 1.493

Sanción: 14/10/2004

Promulgación: Decreto N° 1.493/004 del 12/11/2004

Publicación: BOCBA N° 2071 del 19/11/2004

Reglamentación: Decreto N° 1.634/005

Publicación: BOCBA N° 2311 del 04/11/2005

46- DEC N° 1634-05 REGLAMENTACIÓN LEY 1493

DECRETO N° 1.634/005

BOCBA N° 2311 del 04/11/2005

Buenos Aires, 28 de octubre de 2005.

Visto el Expediente N° 65.815/04, las Leyes Nacionales Nros. 22.802 (B.O. N° 25.170) de Lealtad Comercial, y 24.240 (B.O. N° 27.744), de Defensa y Protección al Consumidor, las Leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, N° 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario, N° 1.493 (B.O.C.B.A. N° 2071) sobre la creación del Sistema de Información sobre Precios al Consumidor, y

CONSIDERANDO:

Que en virtud de lo establecido por el artículo 102 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Poder Ejecutivo debe reglamentar la Ley N° 1.493;

Que es función del Estado, en ejercicio del poder de policía que le es propio, crear un mecanismo que garantice el efectivo conocimiento, por parte de los consumidores, de los precios de los productos que son comercializados por los supermercados, supermercados totales, hipermercados y autoservicios;

Que asimismo el artículo 1° de la Ley N° 1.493 crea el Sistema de Información sobre Precios al Consumidor, el que está a cargo de la máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de Defensa del Consumidor;

Que por el Decreto N° 1.361/00 (B.O.C.B.A. N° 1000), se creó la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, dependiente actualmente de la Subsecretaría de Producción de la Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable;

Que en virtud del art. 2° del Anexo I del Decreto N° 17/03 (B.O.C.B.A. N° 1613) reglamentario de la Ley N° 757, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, se encuentra facultada para la vigilancia, contralor y aplicación de lo establecido por las Leyes Nros. 22.802 y 24.240;

Que la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires ha tomado la intervención que le compete, conforme la legislación vigente;

Por ello, y en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

DECRETA:

Artículo 1°.- Apruébase la reglamentación de la Ley N° 1.493 (B.O.C.B.A. N° 2071), la que como Anexo I forma parte integrante del presente decreto.

Artículo 2°.- El presente decreto es refrendado por el señor Secretario de Producción, Turismo y

Desarrollo Sustentable, la señora Secretaria de Hacienda y Finanzas y por el señor Jefe de Gabinete.

Artículo 3º.- Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, y para su conocimiento y demás efectos, remítase a la Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable, y a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. IBARRA - Epszteyn - Albamonte - Fernández

ANEXO I

Art. 1º.- La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor es la Autoridad de Aplicación del Sistema de Información Sobre Precios al Consumidor, creado por la Ley Nº 1.493. Facúltase al Director General de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor a dictar las normas instrumentales e interpretativas necesarias para la correcta instrumentación y aplicación de la citada Ley y este reglamento.

Art. 2º.- Sujetos obligados. Son sujetos obligados los responsables de cada supermercado, supermercado total, hipermercado, o autoservicio, conforme los define la Ley Nº 18.425 (B.O. del 07-11-969), u otros similares, cuya superficie de salón supere los MIL (1000) metros cuadrados, o cuya facturación bruta mensual supere los PESOS UN MILLON (\$ 1.000.000), o que conformen una cadena con al menos cinco bocas de expendio. A tal fin, la Autoridad de Aplicación elaborará, sobre la base del padrón de habilitaciones de esta Ciudad Autónoma, dentro del plazo de noventa (90) días, un listado de los establecimientos incluidos en la obligación establecida en el presente artículo. Entiéndese como responsable de cada supermercado, supermercado total, hipermercado o autoservicio, a las personas de derecho que resulten titulares de empresa cuya actividad sea la señalada precedentemente encuadrada conforme las pautas que fija la Ley.-

Art. 3º.- SIN REGLAMENTAR.-

Art. 4º.- SIN REGLAMENTAR.-

Art. 5º.- La Autoridad de Aplicación elaborará un Listado Básico Inicial de Productos. Se deberán especificar, por local de venta, los correspondientes a todas las marcas en las diferentes cantidades en que se presenten discriminándose, además, las distintas calidades y variedades establecidas, en su caso, por el Código Alimnetario Argentino y el código numérico universal, si lo tuviere.

Si todas las sucursales o locales pertenecientes a una cadena registraran los mismos precios de los productos del Listado Básico Inicial, los sujetos obligados podrán enviar la información en un solo listado consignando expresamente dicha circunstancia.

Cada tres (3) meses la Autoridad de Aplicación podrá modificar el contenido de la canasta básica de productos, la cual entrará en vigencia a los diez (10) días de ser notificada a todos los sujetos obligados.-

Art. 6º.- SIN REGLAMENTAR

Art. 7º.- El libre acceso y la accesibilidad de la información, a la que se refieren los artículos 6º y 7º de la Ley, está relacionada, únicamente, al contenido de la base de datos que se publique en Internet conforme lo previsto en el Art. 6º de la Ley.

Art. 8º.- SIN REGLAMENTAR.-

Art. 9º.- SIN REGLAMENTAR.-

Art. 10.- SIN REGLAMENTAR.-

Art. 11.- SIN REGLAMENTAR.-

CLAUSULA TRANSITORIA: Encomiéndose a la Autoridad de Aplicación y a la Dirección General de Sistemas de Información la elaboración, en el plazo de ciento ochenta (180) días, de un sistema que contemple los requerimientos legales establecidos en los artículos 3º, 4º, 5º, 6º, 7º y 8º de la Ley. La Autoridad de Aplicación deberá, dentro del mismo término, fijar el plazo al que se refiere el artículo 4º de la Ley.

47- LEY Nº 1998 CARTEL INFORMATIVO DE VALOR MONEDA ACEPTADA COMO MEDIO DE PAGO

Ley Nº 1998

Buenos Aires, 15 de junio de 2006.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Carteles Indicadores Moneda de Cambio

Artículo 1º.- Carteles indicadores. Todos los comercios ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que ofrezcan bienes muebles o servicios a consumidores finales, deben exhibir, al ingreso de los establecimientos, de manera clara, visible y legible, un cartel indicador en el que conste el valor en moneda nacional de curso legal, de toda moneda extranjera que se acepte en los mismos como medio de pago.

Artículo 2º.- Autoridad de aplicación. La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de defensa de los consumidores y usuarios es la autoridad de aplicación a los efectos de la presente ley y de las Leyes Nacionales Nº 22.802 de Lealtad Comercial (B.O. Nº 25.170) y Nº 24.240 de Defensa del Consumidor (B.O. Nº 27.744) sus modificatorias y demás disposiciones vigentes en la materia, conforme el procedimiento establecido por la Ley Nº 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (B.O.C.B.A. Nº 1432).

Artículo 3º.- Comuníquese, etc.

**SANTIAGO DE ESTRADA
ALICIA BELLO**

LEY Nº 1.998

Sanción: 15/06/2006

Promulgación: De Hecho del 19/07/2006

Publicación: BOCBA Nº 2491 del 31/07/2006

48- LEY Nº 2013 REDONDEO A FAVOR DEL CONSUMIDOR

Ley Nº 2013

Buenos Aires, 29 de junio de 2006.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Todos los comercios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deben exhibir un cartel, en un lugar visible al público al momento de efectuar el pago, en el que debe figurar en forma

clara y legible el texto del artículo 9° bis de la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, incorporado por Ley N° 25.954 (B.O. N° 30541).

Artículo 2°.- El cartel que debe ser exhibido obligatoriamente conforme lo establecido en el artículo 1° de la presente ley debe tener el siguiente texto:

“Sr. Consumidor: Ante la ausencia de cambio usted tiene derecho a exigir que la diferencia se redondee a su favor”.

“En todos aquellos casos en los que surgieran del monto total a pagar diferencias menores a cinco (5) centavos y fuera imposible la devolución del vuelto correspondiente, la diferencia será siempre a favor del consumidor.” (artículo 9° bis, Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, incorporado por Ley N° 25.954 - B.O. N° 30541).”

Artículo 3°.- El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (B.O.C.B.A. N° 1432), conforme la aplicación de las Leyes Nacionales Nros. 22.802 de Lealtad Comercial (B.O. N° 25170) y 24.240 de Defensa del Consumidor (B.O. N° 27744) y resoluciones complementarias.

Artículo 4°.- La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que la reemplace es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 5°.- El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los noventa (90) días a partir de su promulgación.

Artículo 6°.- Comuníquese, etc

SANTIAGO DE ESTRADA
ALICIA BELLO

LEY N° 2.013

Sanción: 29/06/2006

Promulgación: Decreto N° 1.010/006 del 25/07/2006

Publicación: BOCBA N° 2493 del 02/08/2006

Reglamentación: Decreto N° 709/007

Publicación: BOCBA N° 2689 del 22/05/2007

49- DEC N° 709-07 REGLAMENTACIÓN LEY 2013

DECRETO N° 709/07

Reglamentación Ley N° 2.013

Buenos Aires, 15 de mayo de 2007.

Visto los artículos 102 y 104, inciso 13 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley Nacional de Defensa y Protección al Consumidor N° 24.240, y de Lealtad Comercial N° 22.802, la Ley de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 2.013 y de Procedimientos Administrativos para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario N° 757, Decretos Nros. 350/06 y 17/03 y el Expediente N° 40.300/06, y

CONSIDERANDO:

Que en virtud de lo establecido por el artículo 102 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el artículo 5° de la Ley N° 2.013 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Poder

Ejecutivo debe reglamentar esta última norma;

Que el artículo 1° de la Ley N° 2.013 establece que todos los comercios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deben exhibir un cartel, en un lugar visible al público al momento de efectuar el pago, en el que debe figurar en forma clara y legible el texto del artículo 9° bis de la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, incorporado por Ley N° 25.954 (B.O. N° 30.541)

Que en consecuencia, corresponde establecer las modalidades de exhibición de dicho cartel fijando sus dimensiones y demás características, a los efectos de uniformar la información que como derecho, acuerda la ley a los consumidores;

Que la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires ha tomado la intervención que le compete, conforme la legislación vigente;

Por ello, y en uso de las atribuciones legales conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DECRETA:**

Artículo 1°.- Apruébese la reglamentación de la Ley N° 2.013, la que como Anexo I forma parte integrante del presente decreto.

Artículo 2°.- El presente decreto será refrendado por el señor Ministro de Producción.

Artículo 3°.- Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, y para su conocimiento y demás efectos, remítase al Ministerio de Producción, y a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. TELERMAN - Rodríguez

ANEXO

Art. 1.- En los casos de establecimientos que dispongan de más de una caja para recibir el pago, deberá exhibirse un cartel en cada una de ellas.

Art. 2.- El cartel a exhibir deberá estar ubicado de manera claramente visible y contendrá toda la información allí expresada. Sus medidas no podrán ser inferiores a 15 cm. de alto por 21 cm. de ancho, debiendo respetarse los colores y contrastes del mismo. Se hace saber a los sujetos obligados que pueden reírtrar el modelo de cartel en la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor o en la página web: www.buenosaires.gov.ar/areas/produccion/def_consumidor/ley_del_redondeo.

Art. 3.- Las infracciones a la presente Ley tramitarán conforme al procedimiento establecido por la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario (B.O.C.B.A. N° 1.432), conforme la aplicación de las Leyes Nacionales de Lealtad Comercial (B.O. N° 25.170) y N° 24.240 de Defensa del Consumidor (B.O. N° 27.744) y resoluciones complementarias.

Art. 4.- La presente reglamentación comenzará a regir a los treinta días (30) de su publicación.

Art. 5.- SIN REGLAMENTAR

Art. 6 SIN REGLAMENTAR

50- LEY N° 4435 INFORMACIÓN DE PRECIOS.

Ley Nº 4435

Buenos Aires, 10 de diciembre de 2012.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Impleméntase en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el deber de información a los consumidores por parte de todos los proveedores, sobre los precios vigentes de los productos que comercialicen, tanto en la venta al por mayor como por menor.

Artículo 2º.- Los proveedores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberán comunicar en sus páginas web, en toda publicidad gráfica y demás formas de comunicación habitual con sus clientes, el teléfono y correo electrónico que esté disponible para recibir llamadas o mensajes de parte de los consumidores, sobre los precios que deseen obtener de los productos que comercializan.

Artículo 3º.- Los proveedores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires estarán obligados a suministrar todos los valores que se requieran por parte de los consumidores, sobre los productos a la venta, no pudiendo limitarse solamente a las ofertas o promociones vigentes al momento de la comunicación.

Artículo 4º.- Ante cualquier infracción a la presente, el régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley Nº 757 -Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario, conforme la aplicación de la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias de Defensa del Consumidor.

Artículo 5º.- La máxima autoridad en materia de consumidores y usuarios de la Ciudad de Buenos Aires es la autoridad de aplicación de la presente Ley.

Artículo 6º.- Exceptúanse de las obligaciones impuestas en la presente ley a los proveedores definidos como micro y pequeñas empresas, conforme los términos de la Resolución 21/2010 de la SEPYME, Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y de Desarrollo Regional del Ministerio de Industria, o lo que en el futuro la reemplace.

Artículo 7º.- Comuníquese, etc.

CRISTIAN RITONDO
CARLOS PÉREZ

LEY Nº 4.435

Sanción: 10/12/2012

Promulgación: De Hecho del 08/01/2013

Publicación: BOCBA Nº 4077 del 18/01/2013

51- LEY Nº 4827 EXHIBICIÓN DE PRECIOS

Ley Nº 4827

Buenos Aires, 05 de diciembre de 2013.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

EXHIBICION Y PUBLICIDAD DE PRECIOS EN LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

NORMAS GENERALES

Artículo 1º.- La presente Ley tiene por objeto regular la exhibición y publicidad voluntaria de precios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Quienes ofrezcan a consumidores finales bienes muebles o servicios en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deben exhibir precios de acuerdo a lo establecido por la presente y normas complementarias.

Quienes voluntariamente publiciten precios de bienes muebles o servicios deben hacerlo conforme a lo aquí establecido y normas complementarias.

EXHIBICION DE PRECIOS

Artículo 2º.- El precio deberá expresarse en moneda de curso legalpesos-, de contado y corresponderá al importe total y final que deba abonar el consumidor final. En los casos en que se acepten además otros medios o monedas de pago, tal circunstancia deberá indicarse claramente en los lugares de acceso al establecimiento juntamente con el valor en Pesos al que será considerado el medio de pago de que se trate, salvo en el caso de que el medio de pago considerado sea una tarjeta de crédito, débito o compra, conforme lo previsto en el Artículo 37, inciso c) de la Ley 25.065.

En caso de optarse por exhibir o publicitar precios en otra moneda, se podrá exhibir, en caracteres menos relevantes que los correspondientes a la respectiva indicación en Pesos. Cuando se ofrezcan al público servicios que sean prestados desde, hacia y en el exterior, se podrá dar cumplimiento a lo establecido en la presente ley exhibiendo y publicitando los precios en dólares estadounidenses. Si se ofrecen bienes o servicios con reducción de precio, se deberá consignar en forma clara el precio anterior junto con el precio rebajado. Si fuere una reducción porcentual del precio de un conjunto de bienes muebles o servicios, bastará con su exhibición genérica.

Artículo 3º.- Cuando las mercaderías exhibidas no se comercialicen directamente al público, tal circunstancia deberá ser informada clara e inequívocamente mediante carteles indicadores.

Artículo 4º.- La exhibición de los precios deberá efectuarse por unidad, en forma clara, visible, horizontal y legible. Cuando se realice mediante listas, éstas deberán exponerse en los lugares de acceso a la vista del público, y en los lugares de venta o atención a disposición del mismo.

Artículo 5º.- En el caso de bienes muebles, la exhibición se hará sobre cada objeto, artículo, producto o grupo o conjunto de una misma mercadería que se encuentre expuesto a la vista del público. Cuando por la naturaleza o ubicación de los bienes no sea posible, deberá utilizarse lista de precios.

Artículo 6º.- En el caso de los servicios, los precios deberán exhibirse mediante listas colocadas en lugares que permitan una clara visualización por parte de los consumidores, con anterioridad a la compra o contratación de los mismos.

Artículo 7º.- Cuando los precios se exhiban financiados deberá indicarse el precio de contado en dinero efectivo, el precio total financiado, el anticipo si lo hubiere, la cantidad y monto de las cuotas, y la tasa de interés efectiva anual aplicada, calculada sobre el precio de contado en dinero efectivo. Si la financiación ofrecida no es otorgada por el oferente del bien o servicio, se deberá informar claramente, tanto en la exhibición como en la publicidad, el nombre de la entidad responsable de la misma.

Artículo 8º.- Cuando la financiación ofrecida corresponda a un sistema de ahorro previo, además

de cumplir con las prescripciones del artículo 7º, deberá anunciarse o exhibirse de tal manera que se identifique dicha circunstancia inequívocamente.

Asimismo los precios financiados a anunciarse o exhibirse corresponderán a los que deba abonar el suscriptor, debiendo informar además sobre todo otro adicional inherente al sistema, tales como gastos administrativos, sellados, impuestos, seguros, fletes y similares

EXHIBICION DE PRECIOS EN SUPERMERCADOS Y AUTOSERVICIOS

Artículo 9º.- Los Supermercados, Supermercados Totales o Hipermercados, y Autoservicios de bienes consumibles y no consumibles, conforme los define la Ley Nº 18.425 ubicados en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las formas o variantes que pudieran adquirir dichos establecimientos, deben:

a. Exhibir precios de manera clara, visible y legible sobre cada artículo, producto o grupo de una misma mercadería que se encuentre expuesto a la vista del público. El precio exhibido deberá corresponder al importe total que deba abonar el consumidor final. Cuando por la naturaleza o ubicación de los bienes no fuera posible, deberán utilizarse listas de precios. En los casos en que la exhibición deba realizarse mediante listas, la existencia de las mismas deberá informarse en el lugar donde los productos se encuentren exhibidos, mediante un cartel que consigne: “lista de precios a disposición del público ubicada en...”

b. Indicar en los rótulos de los productos de venta al peso envasados, además del precio de la fracción ofrecida, su cantidad neta, marca y el precio por unidad de medida correspondiente. Se entenderá por “precio de venta por unidad de medida” al precio final que efectivamente debiera pagar el consumidor por un Kilogramo, un Litro, un Metro, un Metro Cúbico del producto o una sola unidad de la magnitud que se utilice en forma generalizada y habitual en la comercialización de productos específicos. En el caso de presentaciones cuyo contenido no supere los 250 gramos, mililitros, la referencia al precio por unidad de medida deberá hacerse a los 100 gramos o mililitros.

c. Exhibir carteles indicadores al ingreso de los establecimientos, en los que constará la nomina de asociaciones de consumidores inscriptas en el Registro de la Ciudad, con sus teléfonos y domicilios; el domicilio y teléfono de la autoridad de aplicación; los responsables de la empresa frente a quienes pueden formularse denuncias, reclamos o sugerencias atinentes a los productos comercializados y de la atención al cliente. El cartel deberá confeccionarse en base a la forma y condiciones que disponga la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor. La nómina de las asociaciones de consumidores, corresponderá a la que disponga y notifique la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires, la misma será actualizada por ese Organismo, cada año y los Supermercados, Supermercados totales o hipermercados y autoservicio deberán exhibir la nómina actualizada.

d. Abstenerse de realizar cualquier conducta que impida o menoscabe la libertad de los consumidores a tomar nota de los precios exhibidos.

e. Actualizar permanentemente la publicidad gráfica, en Internet u otro medio de difusión, relativa a los precios a fin de que éstos coincidan con los exhibidos en las góndolas.

f. En los casos en que se haya agotado el stock de los productos ofertados, informar en la góndola de exhibición del mismo y al ingreso del establecimiento. Las publicaciones que oferten bienes o servicios deberán informar el tiempo de validez de la misma y el stock disponible. Si la oferta se realiza en varias sucursales deberá indicarse el stock disponible para cada una de ellas. Si estando vigente la oferta el stock se agotase, deberá informarse tal situación en el ingreso al establecimiento y en la góndola en donde el producto o servicio originariamente fuera exhibido. Asimismo deberá cesar todo tipo de publicidad.

g. Exhibir al ingreso de los establecimientos, el listado de precios, sobre cada artículo, producto o grupo de una misma mercadería, sin considerar los productos en oferta, que conforma la canasta básica alimentaria publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INDEC). Este listado debe ser exhibido de manera clara, visible y legible y actualizado permanentemente a fin que los precios coincidan con los exhibidos en las góndolas.

h. Exhibir la variación porcentual de los precios de cada artículo, producto o grupo de una misma mercadería que se encuentre expuesto a la vista del público, respecto del comienzo del año y del mes en curso. Junto al precio vigente al que se refiere el inciso a) del presente artículo, se consignará el precio correspondiente al día primero (1º) de enero del año en curso y del mes en curso, y la variación porcentual existente entre ambos precios (primero del año, primero del mes actual y vigente).

Cláusula Transitoria: mientras estén vigentes los acuerdos de precios celebrados por el Gobierno Nacional, se deberá indicar esta situación en los productos incluidos en dichos convenios con el fin de verificar el cumplimiento de los mismos.

i. Abstenerse de realizar cualquier diferenciación de precios entre productos que estén ubicados dentro o fuera de heladeras exhibidoras que se encuentren en los establecimientos y al alcance de los consumidores

Artículo 10.- Las carnicerías, pescaderías, verdulerías, panaderías y casas de comidas para llevar que funcionan en los establecimientos comerciales aludidos en el artículo 9º deberán exhibir mediante carteleras de forma destacada y legible, por unidad de venta y de peso, de los cortes y tipos de carne, especies de pescado y mariscos, variedades de panes y productos de confiterías, variedades de comidas preparadas y productos de fiambrerías.

Artículo 11.- La autoridad de aplicación determinará qué establecimientos deberán instalar lectoras de código de barras y balanzas a fin de informar a los consumidores acerca del precio, marca, cantidad y peso de los productos. La existencia de aquéllas, será puesta en conocimiento de los consumidores mediante adecuada información y señalización gráfica.

En las ferias, mercados y establecimientos comerciales minoristas en los que se expendan productos al peso será obligatorio el uso de balanzas electrónicas que emitan tickets de papel o adhesivos, conteniendo el nombre del producto, precio por unidad de medida, peso y precio final a pagar por el consumidor, fecha y horario de emisión. (conforme lo normado por artículo 7.2.1. del Código de Habilitaciones y Verificaciones, modificado por Ley 4596

Artículo 12.- Los supermercados totales y supermercados, según Ley Nº 18.425, quedan obligados a contar dentro del salón de ventas con algún mecanismo que facilite el inmediato acceso de los consumidores a la información sobre el precio, marca y cantidad del producto consultado. Dichos mecanismos deberán estar dispuestos de modo tal que ningún consumidor deba desplazarse, desde cualquier punto del salón, más de veinte metros para acceder a los mismos. La existencia de dichos mecanismos no exime a dichos establecimientos de dar cumplimiento a los artículos anteriores. Se entenderá como forma accesoría o complementaria y nunca supletoria.

EXHIBICION DE PRECIOS EN CARNICERIAS, VERDULERIAS PESCADERIAS, PANADERIAS Y CASAS DE COMIDA PARA LLEVAR

Artículo 13.- En las carnicerías, verdulerías, pescaderías, panaderías y casas de comida para llevar, se deberá efectuar la exhibición de precios mediante carteleras ubicadas en el interior de los locales, en forma destacada y visible, en las que se harán constar los precios por unidad de venta de los cortes y clases de carnes y sus derivados, clases de verduras, especies y cortes de pescados y mariscos, tipos de panes y facturas y las distintas variedades de comidas preparadas, respectivamente. En el caso de la carne bovina, se entenderá por clases de carne a las siguientes:

ternera, novillito, novillo, vaquillona y vaca, según corresponda. En los demás productos que allí se comercialicen deberá estarse a lo establecido en las disposiciones generales de la presente Ley.

EXHIBICION DE PRECIOS EN FARMACIAS

Artículo 14.- Los responsables de farmacias y farmacias mutuales deberán tener a disposición del público la lista de precios actualizados de todas las especialidades medicinales de uso y aplicación en medicina humana que comercialicen.

Asimismo estos establecimientos deberán tener a disposición del público un listado de los descuentos y beneficios establecidos en favor de sus afiliados por las Obras Sociales, Sistemas de medicina Prepaga, Sanatorios, Hospitales Privados, Clínicas y similares. En todos los casos deberán exhibir en lugar destacado y con caracteres visibles un cartel con la leyenda "LISTA DE PRECIOS Y DESCUENTOS A DISPOSICION DEL PUBLICO".

Todo establecimiento dedicado al rubro farmacia debe exhibir en su vidriera y/o en el mostrador de atención al público un cartel visible que indique si allí se controla o no la presión arterial en forma manual.

En caso afirmativo deben precisarse los días, horarios y costo del citado servicio.

EXHIBICION DE PRECIOS EN GARAJES Y PLAYAS DE ESTACIONAMIENTO

Artículo 15.- En los garajes o playas de estacionamiento se debe efectuar la exhibición de precios mediante listas ubicadas en las entradas o lugares de acceso, en forma destacada y claramente visible desde el interior de los vehículos que se encuentren en la calzada, donde se harán constar las características y modalidades del servicio que se presta, especificando: el precio por día, hora o fracción, de acuerdo con el tipo y tamaño de cada unidad (chico, mediano o grande).

En los establecimientos que presten servicio de estacionamiento, ya sea por hora o por la modalidad de estadía, por períodos no mayores de 24 horas, será obligatorio fijar una tarifa que corresponda al tiempo horario en que el usuario utiliza el servicio prestado y de acuerdo con las pautas que establece el presente artículo.

Para la fijación de la tarifa se tomará en consideración el tamaño del vehículo.

- a. Se fijará la tarifa por estadía diaria completa de acuerdo con el horario de atención al público. Sobre el monto de la tarifa, razonablemente, se fijará un precio para períodos menores u ocupación que se computa por el tiempo horario y/o sus fracciones.
- b. La primera hora de ocupación se cobrará completa. Pasada la primera hora, se computaran as fracciones en lapsos no superiores a 5 minutos, cuya tarifa en ningún caso podrá superar la doceava parte del precio por hora de estacionamiento. (Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 5.114, BOCBA Nº 4540 del 11/12/2014)
- c. El período de tiempo a cobrar por el responsable del estacionamiento resultará de las impresiones efectuadas mediante el uso de computadoras y/u otros sistemas similares, o anotaciones manuales, insertadas en las correspondientes tarjetas de estacionamiento, constando el horario de ingreso y egreso del vehículo. Si el usuario así lo requiriese, se hará constar en el comprobante respectivo el número de dominio del vehículo.
- d. En caso de pérdida del ticket o talón de estacionamiento por parte del usuario, el responsable del estacionamiento está obligado a consultar sus registros para determinar de manera fehaciente el tiempo transcurrido desde el comienzo del uso del servicio a los efectos de hacer efectivo el cobro por tal concepto, no pudiendo obligar al usuario a abonar una suma mayor. Ante el extravío del ticket, el responsable del establecimiento constatará la identidad del usuario y el dominio del vehículo.
- e. El usuario podrá pagar la tarifa conforme a lo establecido por la estadía completa, o al cómputo horario, no pudiendo en ningún caso exigírsele el pago por adelantado.
- f. En todos los locales dedicados al estacionamiento a que se refiere ese artículo, deberá

exhibirse en un lugar visible por el conductor antes de su ingreso:

1. Días y horarios de atención y la tarifa que se percibe, debidamente discriminada por el tiempo, estadía diaria completa y tamaño de vehículo.
2. El teléfono de denuncia gratuito que dispone la autoridad de aplicación de la presente Ley.
3. La leyenda “se permite el ingreso de motocicletas y bicicletas (art. 4.17.6 de la Ordenanza N° 33.266 y Ordenanza N° 44.365)” y las tarifas correspondientes al estacionamiento de bicicletas. (Conforme texto Art. 2º de la Ley N° 5.018, BOCBA N° 4453 del 06/08/2014)
4. El texto íntegro del presente artículo, precedido por la siguiente frase: “Sr. Cliente conozca sus derechos sobre Tarifas de Estacionamiento”.

g. En el caso de bicicletas será obligatorio fijar dos categorías de tarifas: a) una por hora que no podrá superar el 10% de la tarifa fijada para automóviles para la misma modalidad de permanencia; y b) otra por estadía diaria completa que no podrá superar el precio equivalente a la tarifa mínima de dos boletos de transporte colectivo interurbano con subsidio. En el caso de que el criterio fijado por hora cueste más que la tarifa mínima de dos boletos de transporte colectivo interurbano mencionado, se aplicará la de menor valor. (Incorporado por el Art. 1º de la Ley N° 5.018, BOCBA N° 4453 del 06/08/2014)

Artículo 15 Bis: El/la titular o responsable de un establecimiento en el cual se cobre una tarifa superior a la habitual en ocasión de realizarse algún espectáculo o evento de concurrencia masiva en sus proximidades, será sancionado/a con una multa de 10000 a 50000 unidades fijas.

(Incorporado por el Art. 1º de la Ley N° 5.112, BOCBA N° 4538 del 09/12/2014)

EXHIBICION DE PRECIOS EN AUTOPISTAS

Artículo 16.- En todas aquellas autopistas u otras vías de comunicación terrestres locales, sometidas al régimen de peaje, se deberá exhibir el precio correspondiente a la utilización del tramo inmediato de acuerdo a la categoría de vehículo de que se trate, en las respectivas cabinas de cobro de peaje.

La misma indicación deberá efectuarse, además, en el punto del tramo en cuestión en que el conductor se halle en condiciones de ejercer su opción de circular por un camino alternativo, de manera que resulte claramente visible desde el vehículo.

EXHIBICION DE PRECIOS EN COMBUSTIBLES

Artículo 17.- Quienes comercialicen directamente a consumidores finales combustibles para vehículos autopropulsados, deberán exhibir sus precios en moneda de curso legal-pesos- por litro o metro cúbico, según se trate de líquidos o gases. La información mencionada deberá ser exhibida durante la totalidad del horario de atención en forma tal que desde las calzadas de cada uno de sus accesos resulte claramente visible, de modo que permita al consumidor ejercer la opción de ingreso al lugar de expendio.

La obligación mencionada deberá ser cumplida en forma análoga por quienes ofrezcan los productos citados en establecimientos instalados en las márgenes de vías navegables o pistas de aviación.

Artículo 18.- Quienes comercialicen directamente al público gas licuado de petróleo en envases de cualquier capacidad deberán exhibir, mediante carteles ubicados en el interior de los comercios, en forma destacada y visible, los precios del mismo según las capacidades de los envases que comercializan.

Artículo 19.- Los surtidores de naftas de todas las bocas de expendio que operan en la Ciudad

Autónoma de Buenos Aires, deberán tener en forma bien visible una leyenda con la indicación de número de octanos del combustible que se expendan. La presentación de dicha leyenda no deberá inducir a error, engaño o confusión al consumidor respecto de la naturaleza, propiedades, características y precio del combustible ofertado.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 5.019, BOCBA Nº 4453 del 06/08/2014)

EXHIBICION DE PRECIOS EN HOTELES Y HOSPEDAJES

Artículo 20.- Los establecimientos de alojamiento turístico (conforme definición de la Ley 4631) deberán exhibir en forma destacada a la vista del público el o los importes de la tarifa diaria conjuntamente con la descripción de los servicios que esta incluye.

Asimismo, aquellos que ofrezcan servicios no incluidos en la mencionada tarifa diaria, deberán exhibir en forma destacada o poner a disposición de los pasajeros en el lugar que corresponda, una lista con el detalle de todos los servicios opcionales, incluyendo el importe de estos de acuerdo a la modalidad de su uso. Las comunicaciones telefónicas estarán comprendidas dentro de los servicios opcionales y, al respecto, los pasajeros deberán ser informados con precisión en lugar visible y destacado acerca del porcentaje de recargo que efectúe el establecimiento sobre el importe total de las tarifas que facturan las compañías prestadoras del servicio.

EXHIBICION DE PRECIOS EN ESTABLECIMIENTOS DEL RAMO GASTRONOMICO

Artículo 21.- En los establecimientos del ramo gastronómico, en todas sus especialidades, incluidos bares y confiterías, se deberá efectuar la exhibición de precios en moneda de curso legal -pesos- mediante listas ubicadas en los lugares de acceso y en el interior del local, pudiendo efectuarse en este último caso por medio de listas individuales que se entregarán a cada cliente. En caso de efectuarse exhibición de precios en otra moneda, se podrá exhibir, en caracteres menos relevantes que los correspondientes a la respectiva indicación en Pesos.

Las variaciones de precios, cualquiera sea el motivo que las origine (por ejemplo: lugar, horario, espectáculo), deberán hacerse conocer en forma destacada en todos los listados.

Los comercios comprendidos en la A.D. 700.10, parágrafo 4.4.2 del Código de Habilitaciones y Verificaciones informarán sobre la existencia o no de Servicio de Mesa, Cubierto o similar. Dicha información deberá realizarse, mediante la colocación de un cartel visible en la entrada del establecimiento y en la carta del menú. En caso de la existencia del mismo, deberá constar su costo.

PUBLICIDAD VOLUNTARIA DE PRECIOS

Artículo 22.- Cuando se publiciten voluntariamente precios de bienes, muebles o servicios, deberá hacerse de acuerdo con lo establecido en los Artículos 4º y concordantes de la presente ley, especificando además junto al bien publicitado el país de origen del bien, debiendo precisar, en cada pieza publicitaria, la ubicación y el alcance de los servicios cuando corresponda, como así también la razón social del oferente y su domicilio en el país, o la indicación expresa de tal circunstancia cuando no la hubiere.

En todos los casos, la información deberá exhibirse en caracteres tipográficos legibles, de buen realce, destaque y visibilidad.

Quienes publiciten bienes muebles o servicios con reducción de precio deberán consignar en forma clara el precio anterior del producto o servicio junto con el precio rebajado.

Cuando se trate de una reducción porcentual del precio de un conjunto de bienes muebles o servicios, bastará con su indicación genérica sin necesidad de que conste individualmente en cada artículo o servicio rebajado.

Quienes publiciten bienes y/o servicios deberán hacer constar la información exigida por las normas

legales vigentes respetando las condiciones y modalidades establecidas por la presente Ley.

TIPOGRAFIA EN PUBLICIDADES VOLUNTARIAS DE PRECIOS

Artículo 23.- En todo anuncio publicitario de precios de bienes y/o servicios, que se desarrolle y se perciba en el espacio público cualquiera sea el sistema utilizado para la transmisión del mensaje y las condiciones de colocación, conservación y retiro de instalaciones y/o elementos publicitarios mediante los cuales se desarrolla y materializa la actividad objeto de la presente Ley, deberá constar la información exigida por las normas legales vigentes, tanto locales como federales, respetando las condiciones y modalidades. Estos requisitos deberán hacerse extensivos a toda información de cuya omisión resulte que el mensaje publicitario de que se trate, pueda inducir a error, engaño o confusión acerca de sus destinatarios, de las características, precio o condiciones de comercialización de los bienes o servicios ofrecidos.

Artículo 24.- En toda publicidad voluntaria de precios de bienes y/o servicios exhibida en la vía pública, la tipografía de las leyendas determinadas en el artículo anterior deberá ocupar, como mínimo, el 2% de la altura de la pieza publicitaria. Las leyendas aludidas deberán tener un sentido de escritura idéntico y contraste de colores equivalente al de la mención del bien o servicio ofrecido y tipo de letra fácilmente legible.

PUBLICIDAD VOLUNTARIA DE PRECIOS SUGERIDOS

Artículo 25.- En toda publicidad voluntaria de precios de bienes dirigidas a consumidores finales que se difundan en la vía pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en donde se indique la expresión “precio sugerido” o frase de similar significado, se deberá indicar al pie de la pieza publicitaria:

- a. La vigencia territorial y temporal del precio anunciado.
- b. La identificación de los lugares específicos, dónde se pueden adquirir los bienes a ese precio.
- c. Una línea telefónica gratuita y/o página web donde obtener información específica sobre la ubicación de los mismos.

PUBLICIDAD VOLUNTARIA DE PRECIOS DE SERVICIO TURISTICO

Artículo 26.- Las precisiones formuladas en las publicidades voluntarias de precios de turismo se tienen por incluidas en el contrato específico con el usuario.

Siempre que se publiciten ofertas deberá informarse fecha de vigencia temporal y territorial de las mismas.

En caso de existir limitaciones cuantitativas deberá informarse fehacientemente el cupo o stock. Si se utilizan imágenes que exhiban atractivos turísticos, deberá figurar la denominación del atractivo y de la localidad reproducida, seguida de la provincia a la que pertenece, conforme lo normado por la Ley Nacional Nº 26.104.

En todo anuncio publicitario, independientemente de lo exigido por normativa del sector de turismo, se deberá informar en forma clara la razón social del Proveedor, su número de CUIT y su domicilio en el país, siendo opcional la mención de su nombre de fantasía.

PUBLICIDAD VOLUNTARIA DE PRECIOS DE PROMOCIONES DIRIGIDAS A NIÑAS NIÑOS O ADOLESCENTES

Artículo 27.- Queda prohibido en toda la vía pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires efectuar publicidades voluntarias de precios, de promociones, descuentos, entrega de regalos o sorteos, atados a la compra de alimentos procesados de elevado contenido en sodio, azúcar o grasas saturadas, cuando dichos mensajes publicitarios estén dirigidos a niñas, niños y adolescentes.

Se considera que una publicidad está dirigida a niños, niñas y adolescentes, cuando el mensaje publicitario resulta objetiva y mayoritariamente apto para captar la atención o interés de esa franja etaria.

A los efectos de esta Ley, se consideran alimentos procesados, aquellos frutos o productos de origen vegetal y/o animal que no se comercialicen en su estado natural y cuya naturaleza intrínseca haya sido modificada total o parcialmente por algún proceso de elaboración o procedimiento industrial.

Se considera que un alimento procesado es de “alto contenido en sodio, azúcar o grasas saturadas”, cuando el mismo sea superior al que determina el Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de conformidad con los parámetros establecidos por la Organización Mundial de la Salud para la franja etaria aludida precedentemente.

PUBLICIDAD VOLUNTARIA DE PRECIOS DE RECITALES O SHOWS MUSICALES

Artículo 28.- En todo anuncio publicitario de venta de localidades para recitales o shows musicales, difundido en medios gráficos que circulen por el ámbito la Ciudad de Buenos Aires y en toda publicidad de venta de localidades para recitales o shows musicales, que sea difundida en la vía pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es obligatoria la mención de la razón social y domicilio legal del proveedor o responsable del servicio de venta de localidades y del organizador del evento musical, así como también un número de teléfono.

La leyenda aludida deberá ocupar como mínimo el dos (2) por ciento de la altura de la pieza publicitaria y deberá tener un sentido de escritura horizontal, contraste de colores equivalente al de la mención del bien ofrecido y tipo de letra fácilmente legible.

En todas las boleterías o centros de venta de las localidades citadas, ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se deberá colocar en forma destacada y visible un cartel que indique lo determinado precedentemente.

PUBLICIDAD CON FIGURAS HUMANAS MODIFICADAS DIGITALMENTE

Artículo 29.- Toda publicidad estática difundida en vía pública, en la cual intervenga una figura humana utilizada como soporte o formando parte del contexto o paisaje que haya sido retocada y/o modificada digitalmente mediante programas informáticos, debe exhibir con tipografía y en lugar suficientemente destacado la siguiente leyenda:

“La imagen de la figura humana ha sido retocada y/o modificada digitalmente”.

Artículo 30.- El cumplimiento de los requisitos establecidos por la presente ley no eximirá a sus responsables de las exigencias establecidas por otras normas legales sobre la materia.

EXCEPCIONES

Artículo 31.- Quedan exceptuadas del cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 22° de la presente ley las publicidades que particulares realicen mediante avisos clasificados por línea.

Artículo 32.- Quedan exceptuados del cumplimiento de la presente Ley el comercio de alhajas, antigüedades, obras de arte y pieles naturales.

Artículo 33.- Respecto a acciones de Promoción de ventas, rige lo dispuesto en la Ley 3504

SANCIÓNES

Artículo 34.- Verificada la existencia de infracción a la presente ley, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en la Ley Nacional de Lealtad Comercial N° 22.802, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, conforme al procedimiento establecido por la Ley 757 de Procedimiento Administrativo para la defensa de los Derechos del Consumidor, con excepción de lo establecido en el Artículo 15 bis.

(Conforme texto Art. 2º de la Ley N° 5.112, BOCBA N° 4538 del 09/12/2014)

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Artículo 35.- La máxima autoridad en materia de defensa de los consumidores y usuarios, será la autoridad de aplicación de la presente Ley.

Artículo 36.- Deróganse las Leyes 1207, 1752, 3437,3632, 3955, 3754, 3960, 4211 y 4592

CLAUSULA TRANSITORIA

El procedimiento sancionatorio previsto en el artículo 34 se aplica a las infracciones cometidas a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley.

Los procedimientos sancionatorios iniciados con anterioridad se rigen, hasta su finalización, por el régimen previsto en la ley respectiva. Las reglamentaciones de las leyes indicadas en el artículo 36, vigentes a la fecha de sanción de la presente ley, se mantienen en vigor en tanto no sean modificadas o derogadas por la reglamentación que de ésta se dicte.

Los demás actos celebrados en virtud de dichas leyes, mantendrán su vigencia hasta el efectivo cumplimiento de los plazos acordados.

Artículo 37.- Comuníquese, etc.

CRISTIAN RITONDO
CARLOS PÉREZ

LEY N° 4.827

Sanción: 05/12/2013

Promulgación: De Hecho del 10/01/2014

Publicación: BOCBA N° 4337 del 11/02/2014

52- LEY N° 5008 OBLIGACIÓN DE NO EFECTUAR DIFERENCIAS POR COBROS CON TARJETAS

Ley N° 5008

Buenos Aires, 19 de junio de 2014.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Establécese la obligación de todo proveedor de bienes y servicios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en relaciones de consumo, a no efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta de crédito o débito, excepto cuando tal diferenciación -a través de promociones o descuentos específicos- sea efectivamente favorable al consumidor o usuario, debiendo exhibir el precio expresado en moneda de curso legal- pesos-, de contado y correspondiendo al importe total y final que deba abonar el consumidor final, conforme Ley 4827 y Ley Nacional 25.065.

Artículo 2º.- Todos los comercios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que acepten tarjeta de crédito y/o débito deben exhibir un cartel en lugar visible al público, antes de efectuar el pago, indicando lo establecido en el artículo 1º y cuyas medidas no sean inferiores a 15 cm. de alto por 21 cm. de ancho.

Artículo 3º.- Verificada la infracción a la presente ley, quienes la hayan cometido son pasibles de las sanciones previstas en la leyes nacionales de Lealtad Comercial N° 22.802 y de Defensa del Consumidor N ° 24.240, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, conforme el procedimiento establecido por la ley 757 de procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor.

Artículo 4º.- La máxima autoridad en materia de defensa de los consumidores y usuarios, será la autoridad de aplicación de la presente Ley.

Artículo 5º.- Comuníquese, etc.

CRISTIAN RITONDO
CARLOS PÉREZ

LEY N° 5.008

Sanción: 19/06/2014

Promulgación: De Hecho del 21/07/2014

Publicación: BOCBA N° 4453 del 06/08/2014

PUBLICIDAD/PROMOCIONES

53- LEY Nº 3504 REGULACIÓN SOBRE PROMOCIÓN DE VENTAS

Ley Nº 3504

Buenos Aires, 22 de julio de 2010.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

ACCIONES DE PROMOCIÓN DE VENTAS

CAPÍTULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Objeto. El objeto de la presente Ley es establecer un marco de referencia que regule diferentes acciones de promoción de ventas en comercios minoristas en general y en aquellos establecimientos que ofrezcan artículos de primeras marcas de temporadas anteriores, artículos de segunda selección, discontinuos, muestras o excedentes de producción, remanentes de stocks y en general mercaderías con descuentos, durante todo el año.

Artículo 2º.- Actividades de promoción de ventas. Son las que se realicen bajo las siguientes denominaciones: ventas en "Liquidación de temporada"; ventas por "Cierre definitivo"; ventas en "Oferta" y ventas de "Saldos".

Artículo 3º.- Idioma en los anuncios. En todos los anuncios de actividades de promoción de ventas definidos por el Art. 2º de la presente Ley, se debe utilizar el idioma español. En caso de utilizarse

otro idioma, debe incorporarse la traducción respectiva al español, con la misma tipografía y tamaño de letra.

Artículo 4º.- Precios marcados para rebajas. En todos los casos de rebajas de precios, la mercadería debe estar marcada con el precio anterior y el precio rebajado, ambos en forma claramente legible. Se entiende por precio anterior el que hubiese sido aplicado a productos idénticos durante un período continuado de por lo menos un mes en forma inmediatamente anterior al momento de la rebaja en cuestión.

Artículo 5º.- Anuncios de rebajas. El anuncio de diferentes niveles de rebajas, se debe publicar mediante un porcentaje cierto en cada caso. En los casos que se ofrezcan diferentes porcentajes de descuento, el local deberá sectorizar y señalar en forma destacada, los artículos que correspondan a cada uno de ellos.

Artículo 6º.- Ofertas simultáneas. Cuando se ofrezcan en forma simultánea productos en distintas acciones de promoción de ventas, éstos deben ubicarse en forma separada de modo tal que no exista confusión entre los que son objeto de una u otra acción promocional, dada la distinción de dichos conceptos establecidos en la presente Ley.

Artículo 7º.- Prohibición. Se prohíbe el anuncio público por cualquier medio, de porcentajes de rebaja que correspondan a artículos que no posean existencia real en el local de venta.

Artículo 8º.- Publicidad en medios masivos de comunicación. Cuando las acciones de promoción se publicitan a través de medios masivos de comunicación, debe informarse el período de vigencia de la promoción, utilizando tipografía legible y lenguaje de fácil comprensión.

Artículo 9º.- Agotamiento de la existencia del producto. Cuando por efecto de la demanda se hubiere agotado la existencia de los productos con rebajas de precios, la promoción deberá cesar en forma inmediata, anunciándose este hecho a través de los mismos medios que se emplearon para anunciar su comienzo. De la misma forma, deberá también anunciarse claramente la suspensión de la promoción en los respectivos locales de venta

Artículo 10.- Incumplimiento. En el caso de que no se cumpla con lo establecido en el artículo 9º de la presente Ley, el consumidor tendrá el derecho a adquirir un producto equivalente al agotado, de similar calidad a idéntico precio al ofrecido en la rebaja de precios, quedando el vendedor obligado a informar sobre este derecho.

Artículo 11.- Prohibición de invocar. En ningún caso el comerciante minorista puede invocar su condición de fabricante, “precios de fábrica” o leyenda similar, a menos que fabrique realmente la totalidad de los artículos que comercialice en ese local.

Artículo 12.- Alcance. A cualquier promoción equivalente a las acciones de ventas descriptas en la presente Ley, que es anunciada al público con un texto diferente pero de similar efecto, le es aplicable el presente régimen.

CAPÍTULO 2.

LIQUIDACIONES DE TEMPORADA

Artículo 13.- Definición. A los efectos de la presente Ley, se consideran “Liquidaciones de Temporada” aquellas que se realicen exclusivamente al cierre de las temporadas estival e invernal.

Artículo 14.- Anuncios de liquidación por temporada. Las liquidaciones de temporada se pueden anunciar únicamente como “Liquidación” o como “Liquidación de fin de temporada”. En la Liquidación de Temporada, la mercadería expuesta en liquidación debe corresponder exclusivamente a esa temporada, salvo para aquellos establecimientos que ofrezcan artículos de primeras marcas de temporadas anteriores, artículos de segunda selección, discontinuos, muestras o excedentes de producción, remanentes de stocks y en general mercaderías con descuentos, durante todo el año.

Las liquidaciones de temporada, sólo pueden llevarse a cabo dentro de los siguientes períodos:

1. Liquidación de temporada estival: entre el 1º de febrero y el 31 de marzo de cada año.
2. Liquidación de temporada invernal: entre el 1º de agosto y el 30 de septiembre de cada año.

CAPÍTULO 3.

LIQUIDACIONES POR CIERRE DEFINITIVO O TRASLADO

Artículo 15.- Definición. A los fines de esta Ley, se entiende por “Liquidaciones por cierre definitivo o traslado” aquellas que se realicen exclusivamente antes del cierre definitivo o traslado de un local.

Artículo 16.- Anuncios de liquidación por cierre definitivo o traslado. Cuando se anuncie o publicite por cualquier medio la liquidación por cierre definitivo o traslado, deberá especificarse la fecha de inicio y la fecha de cierre de la liquidación. Las liquidaciones por cierre definitivo o traslado pueden llevarse a cabo en cualquier época del año, por un período que no podrá superar los 2 (dos) meses. En caso de que por alguna circunstancia extraordinaria se postergue el cierre, sólo podrá por una única vez extenderse o programar un nuevo período de liquidación por 1 (un) mes

Artículo 17.- Prohibición. Los artículos o las mercaderías incluidos en esta acción de ventas, no pueden haber sido adquiridos o incorporados al local, dentro del período de liquidación.

CAPÍTULO 4.

OFERTAS

Artículo 18.- Definición. Según esta ley se denomina “ofertas” a aquellas acciones promocionales que se pongan en práctica dentro de un local de ventas, ofreciendo rebajas de precios o condiciones de venta más favorables.

Artículo 19.- Anuncios de ofertas. Las ofertas pueden realizarse en cualquier momento del año, por razones de comercialización o estratégicas. La mercadería destinada a esta acción promocional, debe ocupar un espacio predeterminado y debe señalizarse en forma destacada la rebaja o característica de la oferta en cuestión. Los productos en oferta deberán ser de primera calidad y no podrán estar deteriorados o ser de peor calidad que los productos regulares ofrecidos en el local.

CAPÍTULO 5

SALDOS

Artículo 20.- Definición. Se denomina “saldos” a todos aquellos artículos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, defecto de producción, por tratarse de productos discontinuos, usados o reconstituidos.

Artículo 21.- Prohibición. Esta prohibido poner a la venta saldos cuya venta implique riesgo o engaño al comprador. En todos los casos, el vendedor debe informar la respectiva falla y/o condición

de los productos ofrecidos.

Artículo 22.- Sanciones. En caso de incumplimiento de las disposiciones de la presente, el régimen procedimental aplicable será, lo establecido por la Ley Nº 757 Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y Usuario (B.O.C.B.A. Nº 1432).

Artículo 23.- Comuníquese, etc.

**OSCAR MOSCARIELLO
CARLOS PÉREZ**

LEY Nº 3.504

Sanción: 22/07/2010

Promulgación: De Hecho del 17/08/2010

Publicación: BOCBA Nº 3490 del 26/08/2010

Reglamentación: Decreto Nº 112/011 del 04/03/2011

Publicación: BOCBA Nº 3625 del 16/03/2011

54- DEC Nº 112-11 REGLAMENTACIÓN LEY 3504

DECRETO Nº 112/011

BOCBA Nº 3625 del 16/03/2011

Buenos Aires, 4 de marzo de 2011

VISTO:

Las Leyes Nº 757 y 3.504, las Leyes Nacionales Nº 24.240 y 22.802, y el Expediente Nº 137.166/11, y CONSIDERANDO:

Que el artículo 46 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten;

Que conforme el mismo precepto constitucional se sancionan los mensajes publicitarios que distorsionen la voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas;

Que el artículo 41 de la Ley Nacional Nº 24.240 de Defensa del Consumidor dispone que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actuará como su autoridad local de aplicación, ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de dicha ley, en su respectiva jurisdicción;

Que la mencionada Ley Nacional establece en su artículo 4º el deber de información obligando al proveedor a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización, proporcionada con la claridad necesaria para que se permita su comprensión;

Que, por otra parte la Ley Nacional Nº 22.802 de Lealtad Comercial establece en su artículo 9º la prohibición de realizar cualquier clase de presentación, publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios;

Que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha desarrollado un fuerte y constante trabajo en materia de protección del derecho a la información que poseen consumidores y usuarios;

Que consecuentemente con ello, la Ley Nº 3.504 tiene por objeto establecer un marco de referencia que regule diferentes acciones de promoción de ventas en comercios minoristas en general y en aquellos establecimientos que ofrezcan artículos de primeras marcas de temporadas anteriores,

artículos de segunda selección, discontinuos, muestras o excedentes de producción, remanentes de stocks y en general mercaderías con descuentos, durante todo el año, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que con el objeto de resguardar acabadamente los derechos de los consumidores resulta necesario reglamentar la Ley N° 3.504;

Que asimismo corresponde facultar a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor para que dicte las normas complementarias e interpretativas que fueren necesarias para la mejor aplicación de la Ley N° 3.504 y su reglamentación.

Por ello y en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DECRETA**

Artículo 1°.- Apruébase la Reglamentación de la Ley N° 3504, que como Anexo I forma parte integrante del presente Decreto.

Artículo 2°.- La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor dictará las normas complementarias e interpretativas que fueren necesarias para la mejor aplicación de la Ley N° 3.504 y la reglamentación que por el presente se aprueba.

Artículo 3°.- El presente Decreto es refrendado por el señor Jefe de Gabinete de Ministros.

Artículo 4°.- Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, para su conocimiento y demás efectos gírese a la Subsecretaría de Atención Ciudadana y comuníquese a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor. Cumplido, archívese. MACRI - Rodríguez Larreta

**ANEXO
CAPÍTULO 1
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1º.- Sin reglamentar.

Artículo 2º.- Sin reglamentar.

Artículo 3º.- Sin reglamentar.

Artículo 4º.- Sin reglamentar.

Artículo 5º.- Cuando se ofrezcan diferentes porcentajes de descuentos, la separación de los productos debe realizarse con carteles que los indiquen de manera clara, pudiendo utilizarse etiquetas, identificadores o cualquier otra forma de señalización que permita al consumidor diferenciar los distintos descuentos aplicables.

Artículo 6º.- La separación de los productos pertenecientes a una u otra actividad de promoción de ventas debe realizarse con carteles que las indiquen de manera clara, pudiendo utilizarse etiquetas, identificadores o cualquier otra forma de señalización que permita al consumidor diferenciar entre una y otra actividad.

Artículo 7º.- Sin reglamentar.

Artículo 8º.- Sin reglamentar.

Artículo 9º.- Sin reglamentar.

Artículo 10.- Sin reglamentar.

Artículo 11.- Sin reglamentar.

Artículo 12.- Sin reglamentar.

CAPÍTULO 2 LIQUIDACIONES DE TEMPORADA

Artículo 13.- Sin reglamentar.

Artículo 14.- Cuando se realizaren disminuciones de precios fuera de los períodos previstos en el artículo 14 de la Ley, se estará a lo establecido en los artículos 18 y 19 de la misma.

CAPÍTULO 3 LIQUIDACIONES POR CIERRE DEFINITIVO O TRASLADO

Artículo 15.- Sin reglamentar.

Artículo 16.- Sin reglamentar.

Artículo 17.- Sin reglamentar.

CAPÍTULO 4 OFERTAS

Artículo 18.- Sin reglamentar.

Artículo 19.- Sin reglamentar.

CAPÍTULO 5 SALDOS

Artículo 20.- Sin reglamentar.

Artículo 21.- Sin reglamentar.

Artículo 22.- Sin reglamentar.

Artículo 23.- Sin reglamentar.

55- LEY Nº 5115 PUBLICACIÓN CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN OFERTAS INMOBILIARIAS

Ley Nº 5115

Buenos Aires, 23 de octubre de 2014.-
La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Los avisos publicados por corredores inmobiliarios por cualquier medio gráfico o informático, que promuevan operaciones inmobiliarias, deberán contener información acerca de las condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidades físicas.

Artículo 2º.- Los avisos mencionados en el art. 1º incluirán un indicador gráfico de accesibilidad y/o la palabra “accesible”

Artículo 3º.- La autoridad de aplicación de la presente será la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, dependiente de la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 4º.- La presente Ley entrara en vigencia a los noventa (90) días de su publicación en el Boletín Oficial.

Artículo 5º.- Comuníquese, etc.

CRISTIAN RITONDO
PABLO SCHILLAGI

LEY N° 5.115
Sanción: 23/10/2014
Promulgación: De Hecho del 21/11/2014
Publicación: BOCBA N° 4538 del 09/12/2014

TELEFONÍA/EMPRESAS DE SERVICIOS

56- LEY N° 1973 CARTEL DATOS DEFENSA CONSUMIDOR EN EMPRESAS DE TELEFONÍA CELULAR

Ley N° 1973
Buenos Aires, 18 de mayo de 2006.-
La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Las empresas proveedoras de servicios, accesorios y/o equipos de telefonía celular que operen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deben exhibir un cartel visible al público, con los datos correspondientes a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor u organismo que la reemplace.

Artículo 2º.- El cartel debe incluir la dirección, teléfono y horarios de atención del organismo comprendido por el artículo precedente, debiendo mantenerse estos datos actualizados.

Artículo 3º.- La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de defensa de los consumidores y usuarios es la autoridad de aplicación a los efectos de la presente ley y de las Leyes Nacionales N° 22.802 de Lealtad Comercial y N° 24.240 de Defensa del Consumidor, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes en la materia, conforme el procedimiento establecido por la Ley N° 757 (Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - B.O.C.B.A. N° 1432).

Artículo 4°.- Comuníquese, etc.

SANTIAGO DE ESTRADA
ALICIA BELLO

LEY N° 1.973

Sanción: 18/05/2006

Promulgación: Decreto N° 755/006 del 23/06/2006

Publicación: BOCBA N° 2467 del 27/06/2006

57- LEY N° 2014 REGISTRO NO LLAME

LEY N° 2014

BUENOS AIRES, 29 DE JUNIO DE 2006.-

LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

SANCIONA CON FUERZA DE LEY

Artículo 1°.- Creación Registro. Objeto. Créase en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el “Registro No Llame” con el objeto de proteger a los usuarios de servicios telefónicos de los posibles abusos que puedan surgir del uso del telemarketing para publicitar, ofertar, vender y/o regalar bienes y/o servicios.

Artículo 2°.- Inscripción. Puede inscribirse en el “Registro No Llame” toda persona titular de una línea telefónica que manifieste su decisión de no ser contactada telefónicamente por empresas que, haciendo uso de datos personales, utilizan el sistema de telemarketing para publicitar, ofertar, vender y/o regalar bienes y/o servicios en el ámbito de la ciudad.

Artículo 3°.- Definiciones. A los efectos de la presente ley se entiende por:

Telemarketing: el uso de cualquier tipo de comunicación por vía telefónica mediante la cual un agente intenta publicitar, ofertar, vender y/o regalar bienes y/o servicios a un consumidor.

Datos personales: información de cualquier tipo referida a personas físicas o de existencia ideal, determinadas o determinables.

Artículo 4°.- Obligaciones. Las empresas que utilizan el sistema de telemarketing para publicitar, ofertar, vender y/o regalar bienes y/o servicios en el ámbito de la ciudad, no pueden dirigirse a ninguno de los inscriptos en el “Registro No Llame”.

Artículo 5°.- Requisito. Para la inscripción en el “Registro No Llame” la persona debe consignar el número de teléfono que corresponde a la línea de la que es titular y al cual las empresas que utilizan el sistema de telemarketing para publicitar, ofertar, vender y/o regalar bienes y/o servicios en el ámbito de la ciudad no podrán llamar, según lo dispone el artículo 4° de la presente ley.

Artículo 6°.- Duración y renovación de las inscripciones. Las inscripciones tienen una duración de dos (2) años a partir de su incorporación al “Registro No Llame” y se renuevan automáticamente por un período igual, salvo manifestación en contrario del registrado.

Artículo 7°.- Cancelación de la inscripción. Los inscriptos en el “Registro No Llame” pueden solicitar a la autoridad de aplicación la cancelación o baja de su inscripción en cualquier momento.

Artículo 8°.- Medios para la inscripción. La inscripción en el registro, así como la baja, deben ser posibles por medios eficaces, de uso rápido y sencillos, informáticos, telefónicos y/o postales, de acuerdo a lo que disponga la reglamentación de la presente ley.

Artículo 9°.- Autoridad de aplicación. La autoridad máxima en materia de defensa de los derechos del consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 9 bis.- Sanciones. Las empresas obligadas que omitieran el cumplimiento de la presente son sancionadas de conformidad con lo establecido por las Leyes Nacionales N.º 22.802 y 24.240, según el caso, a través del procedimiento establecido por la Ley 757. (Incorporado por el Art. 1º de la Ley N° 4.208, BOCBA N° 3969 del 08/08/2012).

Artículo 10.- Régimen procedimental. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (B.O.C.B.A N° 1432).

Artículo 11.- Plazos de notificación. Las empresas que utilizan el sistema de telemarketing para publicitar, ofertar, vender y/o regalar bienes y/o servicios en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deberán notificarse, por primera vez, de las inscripciones registradas, dentro de los treinta (30) días a partir de la promulgación de la presente Ley. En lo sucesivo deberán notificarse cada quince (15) días de las altas y bajas del registro. (Conforme texto Art. 1º de la Ley N° 3.175, BOCBA N° 3276 del 09/10/2009)

Artículo 12.- El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los noventa (90) días a partir de su promulgación.

Artículo 13.- Comuníquese, etc.

**SANTIAGO DE ESTRADA
ALICIA BELLO**

LEY N° 2.014

Sanción: 29/06/2006

Promulgación: De Hecho del 26/07/2006

Publicación: BOCBA N° 2499 del 10/08/2006

Reglamentación: Decreto N° 596/007 del 25/04/2007 (Derogado por el Art. 3º del DECRETO N° 932/009, BOCBA N° 3288 del 28/10/2009)

Publicación: BOCBA N° 2674 del 30/04/2007

Reglamentación: Decreto N° 932/009 del 22/10/2009

Publicación: BOCBA N° 3288 del 28/10/2009

58- DEC 932-09 Y RES 247-14 REGLAMENTACIONES LEY 2014

DECRETO N° 932/009

BOCBA N° 3288 DEL 28/10/2009

Buenos Aires, 22 de octubre de 2009.

VISTO: el Expediente N° 40.311/2006, las Leyes N° 2.014, 3.175 y 757, de Procedimientos Administrativos para la Defensa y Protección de los Consumidores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y su Decreto reglamentario, los Decretos N° 596/07 y N° 579/09, y;

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 2.014 ha creado un registro denominado “No Llame”, cuya finalidad es la inscripción en el mismo de las personas que deseen evitar que las empresas que utilizan los servicios de telemarketing las contacten con comunicaciones que publiciten, oferten, vendan y/o regalen bienes y servicios;

Que con la sanción de esa ley la Ciudad de Buenos Aires es el primer distrito del país en contar con una legislación de este tipo, ubicándose como pionera en lo que hace a la defensa del derecho de los consumidores a salvaguardar su intimidad, y a regular por sí mismos el tipo y calidad de las comunicaciones que con fines publicitarios o de venta le pudieren realizar los proveedores de bienes y servicios;

Que, asimismo, la puesta en marcha del registro significará que la Ciudad de Buenos Aires se coloque en la misma situación que ciudades como San Pablo, en Brasil, o países como los Estados Unidos de Norteamérica, que ya cuentan con este tipo de registros;

Que si bien a través del Decreto N° 596/07 el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires reglamentó parcialmente la Ley N° 2.014, se hace necesario derogar ese Decreto y dictar una nueva reglamentación, a los efectos de dar adecuado andamiaje jurídico al registro No Llame;

Que de esta misma forma, y a efectos de garantizar el cumplimiento de los fines que persigue la Ley N° 2.014, resulta necesario el dictado de las normas que reglamenten el procedimiento adecuado para la implementación del referido registro, garantizando el necesario resguardo de los datos personales de quienes deseen ser allí inscriptos, y teniendo en consideración los medios tecnológicos disponibles para su instrumentación;

Que, en otro orden de ideas, por Decreto N° 579/09, se transfirió la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la órbita de la Subsecretaría de Desarrollo Económico del Ministerio de Desarrollo Económico, a la órbita de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros;

Que en atención a ello resulta conveniente facultar a la referida Subsecretaría de Atención ciudadana a dictar aquellas normas interpretativas y complementarias que resulten necesarias a los fines de la mejor y más adecuada aplicación del presente reglamento y de la Ley N° 2.014;

Por ello, y en uso de las atribuciones conferidas por los arts. 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DECRETA**

Artículo 1°.- Apruébase la Reglamentación de la Ley N° 2.014, la que como Anexo I, forma parte integrante del presente Decreto.

Artículo 2°.- Facúltase a la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros para dictar las normas complementarias que resulten necesarias para la aplicación de la ley y de la reglamentación que se aprueba por el Artículo 1°

Artículo 3°.- Derógase el Decreto N° 596/07.

Artículo 4°.- El presente decreto es refrendado por el señor Jefe de Gabinete de Ministros.

Artículo 5°.- Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, y para su conocimiento y demás efectos, remítase a la Jefatura de Gabinete de Ministros, a la Subsecretaría de Atención Ciudadana y a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor. Cumplido, archívese. MACRI - Rodríguez Larreta

ANEXO

Artículo 1°.- A los fines de la Ley N° 2.014 y la presente reglamentación se entiende por usuarios de servicios telefónicos:

- a. A los titulares de líneas de telefonía fija o de comunicaciones móviles instaladas o con facturación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- b. A quienes, sin ser titulares de una línea de telefonía fija o de comunicaciones móviles, hayan sido autorizados por el titular de la misma a utilizarla.

Artículo 2°.- Los usuarios de servicios telefónicos pueden registrar en el Registro “No Llame” los números de líneas telefónicas de las que fueren titulares o usuarios autorizados, a través del procedimiento que se establece en la presente reglamentación y las normas complementarias que dicte la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Las empresas alcanzadas por la presente norma son aquellas cuya sede social o asiento principal de sus negocios se encuentre dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como las que tuvieren una sucursal, filial o representación en la misma.

Artículo 3°.- Sin reglamentar.

Artículo 4°.- Sin reglamentar.

Artículo 5°.- Sin reglamentar.

Artículo 6°.- El titular o usuario autorizado puede consultar en todo momento si los números telefónicos de los que es titular o usuario autorizado se encuentran inscriptos en el registro. La información indicará el número telefónico inscripto y la fecha en que se realizó la inscripción.

Artículo 7°.- Los registrados pueden solicitar la cancelación de la inscripción de la misma manera y por los mismos medios que se encuentran disponibles para la registración.

Artículo 8°.- Para inscribir un número telefónico en el Registro “No Llame”, el titular de la línea telefónica debe presentar la última factura del servicio telefónico que desee incorporar al Registro, junto con su Documento Nacional de Identidad o documento equivalente. Si quien desee inscribir un número telefónico es un usuario autorizado, debe acreditar tal carácter con la documentación que determine la Autoridad de Aplicación.

Artículo 9°.- La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros, es la autoridad de aplicación de la Ley N° 2.014 y de la presente reglamentación.

Artículo 10.- Sin reglamentar.

Artículo 11.- Las empresas que proveen o utilizan el servicio o el sistema de telemarketing son las responsables de notificarse de las inscripciones registradas, tanto de las altas como de las bajas. La notificación debe realizarse por acceso directo o presentación espontánea de la parte interesada, su apoderado o representante legal conforme lo establezca la Autoridad de Aplicación.

Se presume que aquellas empresas que al vencimiento del plazo establecido por el artículo 11 de la Ley N° 2.014 –texto conforme Ley N° 3.175– no hayan dado cumplimiento a lo dispuesto por dicha norma, tienen conocimiento de las altas y bajas registradas hasta esa fecha.

Transcurridos quince (15) días de la última notificación asentada en la base de datos que llevará

la Autoridad de Aplicación, o de operada la presunción antedicha, sin que la empresa se haya notificado, se presumirá que tiene conocimiento de las altas y bajas registradas en dicho período.
Artículo 12.- Sin reglamentar.

RESOLUCIÓN S.G.C. y A.C. N.º 247/14
BOCBA 4439 Publ. 17/07/2014

Artículo 1º.- Inclúyase al servicio de mensajes cortos, conocidos por su sigla en inglés SMS, dentro de los servicios telefónicos que las empresas que utilizan el sistema de telemarketing para publicitar, ofertar, vender y/o regalar bienes y/o servicios en el ámbito de la Ciudad, deberán abstenerse de utilizar para contactar a todos aquellos titulares o usuarios autorizados de líneas telefónicas móviles que se encuentren inscriptos en el Registro No Llame.

59- LEY Nº 2184 ALTA SERVICIO TELEFONÍA CELULAR

LEY Nº 2184
BUENOS AIRES, 05 DE DICIEMBRE DE 2006.-
LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
SANCIONA CON FUERZA DE LEY

TELEFONÍA CELULAR - NOTIFICACIÓN DE ALTA

Artículo 1º.- Alta del servicio. Notificación. Las empresas proveedoras de servicios y/o equipos de telefonía celular que operen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deben entregar una notificación de alta del servicio para todos los servicios que sean comercializados conforme la Ley Nacional N° 25.891 de Servicios de Comunicaciones Móviles (B.O. N° 30.407), sea cual fuere la modalidad de contrato.

Artículo 2º.- Domicilio de notificación. La notificación establecida por el artículo 1º de la presente ley debe enviarse al domicilio que el titular de la línea determine. En caso de no coincidir dicha determinación con el domicilio consignado en el DNI del titular de la línea, la empresa debe enviar una copia de la notificación a ambos domicilios.

Artículo 3º.- Procedimiento. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (B.O.C.B.A. N° 1432).

Artículo 4º.- Autoridad de aplicación. La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 5º.- Comuníquese, etc.

SANTIAGO DE ESTRADA
ALICIA BELLO

LEY Nº 2.184
Sanción: 05/12/2006
Promulgación: Decreto Nº 072/007 del 16/01/2007
Publicación: BOCBA Nº 2611 del 24/01/2007

Reglamentación: Decreto Nº 934/007 del 04/07/2007

Publicación: BOCBA Nº 2722 del 11/07/2007

60- DEC Nº 934-07 REGLAMENTACIÓN LEY 2184

DECRETO Nº 934/07

Buenos Aires, 4 de julio de 2007.

Visto las Leyes Nacionales Nº 24.240 de Defensa y Protección al Consumidor y Nº 22.802 de Lealtad Comercial, las Leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Nros. 2.184 y 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario, los Decretos Nros. 350/06 (B.O.C.B.A. Nº 2416) y 17/03 (B.O.C.B.A. Nº 1613), el Expediente Nº 447/07, y

CONSIDERANDO:

Que la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sancionó la Ley Nº 2.184 mediante la cual se dispone que las empresas proveedoras de servicios y/o equipos de telefonía celular que operen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberán notificar el alta del servicio en el domicilio que el titular de la línea determine;

Que el artículo 102 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece que las leyes son reglamentadas por el Jefe de Gobierno;

Que a los efectos de cumplir con el espíritu de la ley, corresponde precisar que la notificación prevista en su artículo 1º debe ser efectuada por medios fehacientes;

Que por otra parte, es necesario determinar el momento en que debe ser efectuada la notificación, resultando razonable establecer que deba hacerse una vez iniciada la prestación, conservándose las respectivas constancias lo que permitirá también verificar el efectivo cumplimiento de la norma;

Que la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires ha tomado la intervención que le compete conforme la legislación vigente;

Por ello, y en uso de las atribuciones legales conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

DECRETA:

Artículo 1º - Apruébase la reglamentación de la Ley Nº 2.184, la que como Anexo I es parte integrante del presente.

Artículo 2º - El presente decreto es refrendado por los señores Ministros de Producción y de Hacienda.

Artículo 3º - Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, y para su conocimiento y demás efectos, remítase al Ministerio de Producción y a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. TELERMAN - Rodríguez - Beros

ANEXO I

Artículo 1º.- La notificación de alta del servicio debe ser efectuada por cualquier medio fehaciente, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores al efectivo inicio de la prestación, debiendo la empresa proveedora conservar las respectivas constancias por un plazo de dos (2) años, contados a partir de la recepción de la notificación por parte del titular de la línea.

Artículo 2º.- SIN REGLAMENTAR.

Artículo 3º.- Los incumplimientos a la presente ley se sancionarán conforme lo establecido en la Ley Nº 24.240 de Defensa y Protección al Consumidor.

Artículo 4º.- SIN REGLAMENTAR.

Artículo 5º.- SIN REGLAMENTAR.

61- LEY Nº 2221 OBLIGACIÓN EMPRESAS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

LEY Nº 2221

Buenos Aires, 14 de diciembre de 2006.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Objeto. Toda empresa prestataria de servicios que tenga sucursales en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, debe contar con una oficina de atención personalizada, dentro de la ciudad, donde el usuario y/o consumidor pueda efectuar todos los reclamos y/o consultas relativas al servicio correspondiente en forma personal.

En el caso de las Empresas Prestadoras de Servicios de Telefonía Móvil, las mismas deben contar al menos con una oficina de atención personalizada, ubicada en el ámbito territorial de cada una de las Comunas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires donde presten servicios, a fin que los usuarios y/o consumidores puedan efectuar los reclamos y/o consultas correspondientes en forma personal.

Los domicilios de las oficinas de atención personalizada al público, como así también su horario de atención, debe estar especificado en la facturación del servicio, páginas web y/o por cualquier otro medio de información y/o comunicación y/o documentación que emita la empresa.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 4.744, BOCBA Nº 4305 del 26/12/2013)

Artículo 2º.- Las Empresas Prestadoras de Servicios de Telefonía Móvil, deberán cumplir con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo anterior, en el plazo de un año desde la promulgación de la presente ley.

(Conforme texto Art. 2º de la Ley Nº 4.744, BOCBA Nº 4305 del 26/12/2013)

Artículo 3º.- Verificado por la autoridad de aplicación, el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1º y 2º de la presente ley, las Empresas prestadoras de Servicios de Telefonía Móvil, serán pasibles de las sanciones previstas en la ley nacional de Defensa del Consumidor Nº 24.240, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, conforme el procedimiento establecido por la ley 757 (B.O.C.B.A. Nº 1432) de Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario.

(Conforme texto Art. 3º de la Ley Nº 4.744, BOCBA Nº 4305 del 26/12/2013)

Artículo 4º.- Será autoridad de aplicación de la presente ley, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor o el organismo que en el futuro la reemplace, quien será la encargada de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos anteriores.

(Conforme texto Art. 4º de la Ley Nº 4.744, BOCBA Nº 4305 del 26/12/2013)

Artículo 5º.- Comuníquese, etc.

(Incorporado por el Art. 5º de la Ley Nº 4.744, BOCBA Nº 4305 del 26/12/2013)

LEY N° 2.221

Sanción: 14/12/2006

Promulgación: Decreto N° 86/007 del 16/01/2007

Publicación: BOCBA N° 2611 del 24/01/2007

Reglamentación: Decreto N° 816/007 del 06/06/2007

Publicación: BOCBA N° 2704 del 13/06/2007

62- DEC N° 816-07 REGLAMENTACIÓN LEY 2221

DECRETO N° 816/07

Buenos Aires, 6 de junio de 2007.

Visto la Ley N° 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), la Ley N° 2.221 (B.O.C.B.A. N° 2611), y el Expediente N° 1.889/07,

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 757 (B.O.C.B.A. N° 1432) establece el procedimiento administrativo aplicable para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario;

Que la Ley N° 2.221 (B.O.C.B.A. N° 2611) establece que toda empresa prestataria de servicios que tenga sucursales en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires debe contar con una oficina de atención dentro de la ciudad, donde el usuario y/o consumidor pueda efectuar los reclamos y consultas correspondientes en forma personal;

Que la ley citada en el considerando precedente determina que la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace resulta ser la autoridad de aplicación de la misma;

Que la repartición citada en el considerando precedente resulta ser la encargada de vigilar el cumplimiento de la Ley N° 24.240 (B.O. N° 27744) y de la Ley N° 22.802 (B.O. N° 25170), ejecutar los planes destinados a la protección del consumidor, la defensa de sus derechos y atención de sus reclamos, promoviendo la educación y la regulación de sus actividades en un marco de lealtad comercial, de promoción de la producción y del comercio;

Que a efectos de garantizar el cumplimiento de los fines que persigue la Ley N° 2.221 (B.O.C.B.A. N° 2611) resulta necesario el dictado de las normas que reglamenten el procedimiento adecuado para su implementación;

Que la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires ha tomado la intervención que le compete;

Por ello, y en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL JEFE DE GOBIERNO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DECRETA:**

Artículo 1°.- Apruébase la reglamentación de la Ley N° 2.221, que como Anexo I forma parte integrante del presente.

Artículo 2º.- Facúltase a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor para dictar las normas instrumentales e interpretativas necesarias para la mejor y más adecuada aplicación de la ley y de la reglamentación referida en el artículo precedente.

Artículo 3º.- El presente decreto es refrendado por el señor Ministro de Producción.

Artículo 4º.- Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires y, para su conocimiento y demás efectos, remítase al Ministerio de Producción, y a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. Cumplido, archívese. TELERMAN - Rodríguez

ANEXO I

Art. 1º.- A los efectos de esta Ley se entiende por oficina de atención, una estructura administrativa de personal dependiente de la empresa prestataria de servicios, capacitada para atender en forma directa los reclamos o consultas de los consumidores y usuarios, en horario similar al de atención de la Casa Matriz o Sucursal donde se encuentre la oficina aludida.

Art. 2º.- Los incumplimientos a la presente Ley se sancionarán conforme lo establecido en la Ley Nº 24.240.

Art. 3º.- Sin reglamentar.

63- LEY Nº 2475 SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CON OPERADORES

LEY Nº 2475

BUENOS AIRES, 18 DE OCTUBRE DE 2007.-

LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

SANCIONA CON FUERZA DE LEY

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CON OPERADORES PARA EMPRESAS DE SERVICIOS

Artículo 1º.- Objeto. La presente ley regula la prestación del servicio de atención a usuarios para empresas prestatarias de servicios.

Artículo 2º.- Definiciones. A los fines de esta ley se establecen las siguientes definiciones:

- a. Servicio de Atención Telefónica: es la actividad destinada a brindar información, evacuar consultas o recepcionar reclamos por medio de una comunicación telefónica.
- b. Pre-atendedor: es cualquier sistema que emite automáticamente mensajes grabados con diversas opciones, derivando así las llamadas entrantes.

Artículo 3º.- Servicio de Atención Telefónica. Las empresas prestatarias de servicios, públicos o privados, que operen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deben contar con un servicio de atención telefónica que, como mínimo, posea un operador/a que, de manera personalizada, evacue las consultas y/o reclamos de los usuarios y/o consumidores.

Artículo 4º.- Exclusión. Quedan excluidas de lo normado en la presente ley, todas las empresas que por sus características estén comprendidas dentro de las definiciones que, para Microempresa, Pequeña Empresa y Mediana Empresa, establece la Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional, de acuerdo a lo normado por la Ley Nacional Nº 24.467 (B.O. Nº 28.112), su modificatoria la Ley Nacional Nº 25.300 (B.O. Nº 29.478), sus respectivos decretos reglamentarios y disposiciones complementarias.

Artículo 5°.- Prioridad. Los sujetos comprendidos por la presente ley que cuenten, dentro de su servicio de atención telefónica, con un sistema con pre-atendedor, deben colocar la opción de hablar con un/a operador/a dentro de las opciones del primer menú.

Artículo 6°.- Operadores. Los operadores/as, mencionados/as en el artículo 3° deben ser personas físicas y deben identificarse al atender el llamado telefónico con su nombre, apellido y, en caso de poseerlo, con su correspondiente número de legajo o de identificación. También deben informar a los consumidores, en carácter obligatorio, la dirección y horarios de la empresa donde podrán llevar personalmente los reclamos y/o ser atendidos en forma personalizada.

Artículo 7°.- Teléfono Gratuito y Dirección de Correo Electrónico. Los sujetos comprendidos por la presente ley deben suministrar un número telefónico gratuito (servicio de cobro revertido automático, línea 0800 ó similar). Asimismo deben contar con un servicio de respuesta a consultas y/o reclamos por correo electrónico. Los reclamos y/o consultas realizadas por los usuarios a través del correo electrónico deben ser evacuados dentro de los 15 días de recibidos los mismos.

Artículo 8°.- Publicación. El teléfono gratuito y la dirección de correo electrónico que deben ser provistos obligatoriamente conforme lo establecido en el artículo 7° de la presente ley, deben estar especificados tanto en las facturas como en los portales de internet de los sujetos comprendidos.

Artículo 9°.- Autoridad de Aplicación. La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace, es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 10.- Régimen. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (B.O.C.B.A. N° 1432).

Artículo 11.- Plazo de cumplimiento. El plazo para dar cumplimiento a lo establecido en la presente ley es de ciento ochenta (180) días contados a partir de su promulgación.

Artículo 12.- Comuníquese, etc.

**SANTIAGO DE ESTRADA
ALICIA BELLO**

LEY N° 2.475

Sanción: 18/10/2007

Promulgación: De Hecho del 22/11/2007

Publicación: BOCBA N° 2820 del 28/11/2007

64- LEY N° 3207 CONDICIONES PARA OFERTA DE BIENES Y SERVICIOS VÍA TELEFÓNICA

LEY N° 3207

BUENOS AIRES, 01 DE OCTUBRE DE 2009.-

LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

SANCIONA CON FUERZA DE LEY

Artículo 1°.- Los proveedores que contacten telefónicamente a los consumidores o usuarios a fin de ofertar nuevos bienes o servicios que impliquen cualquier clase de modificación de la relación contractual inicial, deberán informar de manera detallada los nuevos términos y condiciones de la relación de consumo.

Artículo 2º.- El proveedor está obligado a poner a disposición de los consumidores o usuarios, previo a la aceptación, los nuevos términos y condiciones comerciales a través de un medio que no implique costo alguno para la persona solicitante.

Artículo 3º.- Los proveedores que contacten telefónicamente a los consumidores y usuarios y posean página de internet, publicarán en ella, todos los bienes y/o servicios que comercialicen, como así también sus condiciones de contratación.

Artículo 4º.- Los proveedores que ofrezcan bienes y/o servicios telefónicamente, deberán remitir por correo electrónico u otro medio fehaciente las condiciones de contratación a los consumidores o usuarios que lo soliciten.

Artículo 5º.- Los proveedores que ofrezcan bienes y/o servicios telefónicamente a los consumidores y usuarios deberán poner a disposición de estos sin costo alguno, el servicio de atención al cliente y gestión de reclamos.

Artículo 6º.- Comuníquese, etc.

**JUAN OLMOS
CARLOS PÉREZ**

LEY N° 3.207

Sanción: 01/10/2009

Promulgación: De Hecho del 28/10/2009

Publicación: BOCBA N° 3314 del 03/12/2009

65- LEY N° 4174 PORTABILIDAD NUMÉRICA

LEY N° 4174

BUENOS AIRES, 31 DE MAYO DE 2012.-

LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

SANCIONA CON FUERZA DE LEY

Artículo 1º.- Determinase la obligación para las empresas prestadoras de servicios para telefonía móvil y servicio radioeléctrico de concentración de enlaces, Resolución 3085/99 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación, de exhibir en todos sus locales comerciales, de manera clara, visible y legible, la inscripción "Señor consumidor: la Resolución 98/2010 establece el derecho del cliente o usuario a la portabilidad numérica de telefonía móvil".

Artículo 2º.- Entiéndese por Portabilidad Numérica: la conservación de los números de telefonía móvil por los clientes cuando cambien de Prestador y/o de servicio.

Artículo 3º.- El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario (B.O.C.B.A. N° 1432).

Artículo 4º.- La violación o incumplimiento de lo instituido en el artículo 1º de la presente ley serán pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias, y demás disposiciones vigentes.

Artículo 5º.- La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de Defensa de los Consu-

midores y Usuarios, será la autoridad de aplicación a los efectos de esta ley.

Artículo 6º.- Comuníquese, etc.

**MARÍA EUGENIA VIDAL
CARLOS PÉREZ**

LEY Nº 4.174

Sanción: 31/05/2012

Promulgación: De Hecho del 04/07/2012

Publicación: BOCBA Nº 3954 del 17/07/2012

66- LEY Nº 4388 INFORMACIÓN TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

LEY Nº 4388

BUENOS AIRES, 29 DE NOVIEMBRE DE 2012.-

LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

SANCIONA CON FUERZA DE LEY

Artículo 1º.- Las empresas prestadoras de bienes y servicios deberán dar curso a todas las comunicaciones telefónicas efectuadas por los usuarios. El plazo de espera para acceder a un operador o representante no podrá ser superior a cinco minutos, el cual se computará desde el inicio de la comunicación entre el usuario y la empresa.

Asimismo y desde el mismo momento, la empresa prestadora, deberá otorgar al usuario o cliente un número de gestión que el cliente guardará como constancia de dicho llamado. En caso de que la empresa no cuente al momento de efectuarse la comunicación telefónica con operadores disponibles para atender el llamado, deberá establecer el procedimiento adecuado para que el sistema pueda registrar el número telefónico desde el cual proviene el llamado y contactar al usuario dentro de las 24 horas de registrada la comunicación a fin de dar respuesta a la misma. En caso que el usuario o cliente efectúe un reclamo, establécese la obligatoriedad, por parte de las empresas proveedoras de bienes y servicios, de solicitar el mail al usuario y de enviar por dicha vía, el número de reclamo queja, consulta, gestión administrativa y/o cualquier denominación que internamente se refieran a los mismos como así también la transcripción del reclamo o queja telefónica u on line realizada por el usuario, a fin de tener constancia escrita del mismo y verificar que se ajuste a lo que verdaderamente se reclamó. En caso de no contar el usuario con mail, las empresas pondrán a disposición del usuario una copia gratuita en las oficinas comerciales para su retiro por parte del consumidor en horario comercial.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 4.532, BOCBA Nº 4176 del 17/06/2013)

Artículo 2º.- El envío del e-mail deberá efectuarse en forma inmediata al momento de otorgarse al usuario el número del reclamo y/o queja realizada.

Artículo 3º.- Verificada la existencia de infracciones a la presente Ley, sus autores se hacen pasibles de las sanciones en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, conforme al procedimiento establecido por la Ley 757 de la Ciudad.

Artículo 4º.- Establécese un plazo de (180) ciento ochenta días a partir del día de su promulgación

para la puesta en práctica de la presente.

Artículo 5º.- Comuníquese, etc.

CRISTIAN RITONDO
CARLOS PÉREZ

LEY N° 4.388

Sanción: 29/11/2012

Promulgación: De Hecho del 02/01/2013

Publicación: BOCBA N° 4077 del 18/01/2013

Este ejemplar del cuadernillo de **NORMAS DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
fue diagramado e impreso en el mes de marzo de 2015, en la
Dirección General de Impresiones y Ediciones de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires.