

# **La Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco Sanciona con Fuerza de Ley Nro. 2068-D (Antes Ley 7134)**

## **TÍTULO I OBJETO**

**Artículo 1°:** Objeto: La presente norma tiene por objeto establecer el procedimiento para la efectiva implementación en el ámbito de la Provincia del Chaco de los derechos de los consumidores, reconocidos en la Constitución Nacional y en la de la Provincia del Chaco 1957-1994, como también en la ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, su modificatoria ley N° 26.361, en la ley N° 19.511 (de Metrología Legal), en la ley N° 22.802 (de Lealtad Comercial), en la ley N° 25.065 (de Tarjetas de Crédito), y todas aquellas que con posterioridad se dicten, en Defensa del Consumidor.

## **TÍTULO II AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

**Artículo 2°:** Autoridad de aplicación: Será autoridad de aplicación de la presente ley la Dirección de Defensa del Consumidor dependiente de la Subsecretaría de Comercio Exterior y Defensa de la Competencia dependiente del Ministerio de Producción Industria y Empleo de la Provincia del Chaco o el área competente que el Poder Ejecutivo determine en el futuro.

**Artículo 3°:** Facultades y Atribuciones: Son facultades y atribuciones de la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el orden provincial:

- a) Dictar normas operativas y disposiciones de alcance general para la Provincia del Chaco.
- b) Dictar normas de recomendación para los organismos, entidades públicas y privadas.
- c) Delegar funciones operativas en los gobiernos municipales, en las oficinas o en delegaciones que al efecto se creen, preservando la distribución de competencias establecidas en la Constitución Provincial 1957-1994.
- d) Supervisar, fiscalizar y controlar el cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor.
- e) Informar, difundir y hacer respetar las citadas normas.
- f) Celebrar convenios y/o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados, a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente ley.
- g) Promover, organizar y mantener actualizado un Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores.
- h) Requerir todas las informaciones y opiniones necesarias a los proveedores de bienes o servicios individualizados en la Ley de Defensa del Consumidor, como también a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley, pudiendo en su caso realizar todo tipo de investigaciones en los aspectos técnicos, científicos, económicos y legales.
- i) Homologar los acuerdos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores.
- j) Promover políticas de solución de conflictos y sanción de abusos.
- k) Crear, promover, organizar y mantener actualizado un Registro Provincial de Infractores.
- l) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de las Leyes Nacionales 19.511, 22.802, 24.240, 25.065, 20.680 y decretos, resoluciones y/o disposiciones dictadas por los organismos de aplicación nacional o provincial.

**TÍTULO III**  
**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

**CAPÍTULO I**  
**SUMARIO ADMINISTRATIVO DE OFICIO**

**Artículo 4°:** Inicio de las Actuaciones: Cuando existan presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor, sus normas complementarias, reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, en el ámbito de la Provincia del Chaco, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio.

**Artículo 5°:** Inspecciones: Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se destinarán agentes inspectores que procederán a la constatación de la infracción, labrándose acta.

El acta será labrada por triplicado, prenumerada y contendrá los siguientes requisitos:

- a) Lugar, fecha y hora de la inspección;
- b) Individualización de la persona cuya actividad es objeto de inspección, tipo y número de documento de identidad y demás circunstancias;
- c) Domicilio comercial y ramo o actividad;
- d) Domicilio real o social de la persona;
- e) Nombre y apellido de la persona con quien se entienda la diligencia, carácter que reviste, identificación y domicilio real;
- f) Determinación clara y precisa del hecho o hechos constitutivos de la infracción y de la disposición legal presuntamente violada;
- g) Nombre, apellido y domicilio de los testigos que a instancias del personal actuante presenciaron la diligencia y en caso de no contar con ninguno, expresa constancia de ello;
- h) Fecha y hora en que culminó la diligencia;
- i) Firma y aclaración del inspector y de los demás intervinientes.

El acta podrá ser labrada por los medios tecnológicos disponibles, adecuados y autorizados por la autoridad de aplicación, actuales y/o futuros y de acuerdo con la reglamentación de la presente normativa, con carácter de declaración jurada.

**Artículo 6°:** Labrada el acta en la forma indicada precedentemente, si de los hechos verificados surgiere “prima facie” la existencia de una infracción, el inspector formulará la imputación, dándose por iniciado el sumario administrativo, y hará saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba en el plazo de cinco (5) días hábiles, debiendo asimismo acreditar personería y constituir domicilio dentro del radio de la ciudad donde se encuentra ubicada la oficina de Defensa del Consumidor donde tramita el expediente. Cuando ello no ocurra se lo intimará para que en el plazo de cinco (5) días hábiles se subsane la omisión, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

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

**Artículo 7°:** El acta labrada con las formalidades indicadas, hará plena fe en tanto no resulte enervada por otros elementos de juicio.

**Artículo 8°:** Comprobaciones Técnicas: Cuando sea necesaria una comprobación técnica posterior a efectos de la determinación de la presunta infracción, se tomarán las muestras o las medidas necesarias para la misma, en la forma que determine la reglamentación.

**Artículo 9°:** Ampliación de la imputación: El funcionario actuante podrá ampliar o rectificar la imputación antes de que la misma haya sido notificada al presunto infractor y en tal caso, se notificará también dicha ampliación o rectificación.

**CAPÍTULO II**  
**SUMARIO ADMINISTRATIVO POR DENUNCIA**  
**PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

**Artículo 10:** Denuncia: El consumidor o usuario afectado por una supuesta infracción a la ley de Defensa del Consumidor, sus normas complementarias, reglamentarias y resoluciones, podrá por sí, por representante o apoderado legal, presentar una denuncia por escrito ante la Autoridad de aplicación, quien certificará el reclamo.

La denuncia se realizará por escrito y deberá contener como mínimo:

- a) Nombre, apellido, identificación con fotocopia de DNI 1° y 2° hoja, domicilio real y electrónico del denunciante y en su caso, el de su representante legal o apoderado, con indicación precisa de la representación que ejerza, con carácter de declaración jurada;
- b) Constitución de domicilio especial a los fines del trámite impulsado, dentro del radio de la ciudad donde se encuentra ubicada la oficina de Defensa del Consumidor donde tramita el expediente;
- c) Nombre y apellido o denominación social y domicilio del denunciado;
- d) Relato de los hechos y si lo considera pertinente, la norma en que el interesado funde su derecho;
- e) La petición en términos claros y positivos;
- f) Pruebas que acrediten sumariamente la relación de consumo, uso o servicio y el daño invocado;
- g) Firma del interesado o de su representante legal o apoderado;
- h) Asimismo, de la denuncia y de la documental acompañada deberán adjuntarse tantas copias como partes intervengan. Las denuncias realizadas ante la Dirección de Defensa del Consumidor o bien el organismo que en el futuro la reemplace por disposición del Poder Ejecutivo, serán remitidas a los municipios, oficinas o delegaciones de origen, conforme con el domicilio del consumidor usuario reclamante, a los fines previsto en el artículo 46, en la medida que cuenten con la infraestructura disponible para llevar la tarea y/o función encomendada.

**Artículo 10 BIS:** Denuncia por Medios Electrónicos: El consumidor podrá realizar su denuncia, a través de la plataforma "Tu Gobierno Digital" o en la plataforma que en un futuro la remplace por decisión del Poder Ejecutivo, para conflictos en las relaciones de consumo.

Deberá rellenar un formulario web, donde expondrá su reclamo, adjuntará la documentación pertinente en relación a los hechos denunciados y demás requisitos establecido en el artículo 10.

Recibida la solicitud, se procederá conforme lo establece el artículo 11. Las disposiciones del Código de Procedimientos Administrativo ley 179-A y del Código Procesal Civil y Comercial ley 2559-M, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente y en tanto no fueran incompatibles con la misma.

**Artículo 10 TER:** Domicilio Electrónico: las partes, en su primera presentación, deberán constituir domicilio electrónico a los efectos de recibir allí todas las notificaciones.

El usuario o consumidor al formular el reclamo consignará una única dirección de correo electrónico, la que tendrá carácter de domicilio constituido y de declaración jurada, donde serán consideradas válidas todas las notificaciones que se cursen en el marco de la presente ley.

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

**Artículo 11:** Instancia obligatoria de conciliación: Recibida una denuncia de parte interesada, si resulta procedente de acuerdo con las circunstancias del caso, la autoridad de aplicación debe promover la instancia conciliatoria en un plazo no menor de diez (10) días, en los términos siguientes:

- a) La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia;
- b) La fecha de las audiencias será notificada a las partes, por cédula, personalmente y/o por los medios electrónicos oficiales establecidos por el Organismo de aplicación, dejándose constancia de ello en el expediente;
- c) La cédula de notificación deberá contener: la fecha y hora de la audiencia y el aviso a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio legal en el ámbito de la ciudad de Resistencia y domicilio legal electrónico en carácter de declaración jurada donde serán válidas todas las notificaciones y el derecho que le asiste a fin de que el denunciado en ese acto de audiencia formule descargo, ofrezca prueba y/o propuesta conciliatoria. Asimismo, se transcribirá el inc. g) del artículo 11 de la presente ley;
- d) Las audiencias comenzarán a la hora designada, con una tolerancia de espera de quince (15) minutos;
- e) El procedimiento es sumarísimo;
- f) En caso de incomparecencia injustificada del denunciante o su representante se lo tiene por desistido de la denuncia, automáticamente;
- g) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, se tiene por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de multa cuyo monto será de 100 Litros de Nafta Súper Valor YPP-ACA a 1000 Litros Nafta Súper valor YPP-ACA. La multa prevista en el presente inciso será depositada dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la disposición, en una cuenta especial a los fines de la percepción por parte del consumidor o usuario reclamante. La falta de pago de la misma autorizará al usuario o consumidor a iniciar las acciones legales para su cobro mediante el procedimiento que establece el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia.
- h) La multa prevista en el inciso anterior, se duplicará en el caso de que la incomparecencia fuere a la primera instancia. En el supuesto de que las partes, antes o durante la instancia, no arribasen a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante podrá sugerir, de oficio, una propuesta de acuerdo que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles.  
Transcurrido dicho término, sin pronunciamiento expreso de las partes, se tendrá por rechazada la propuesta conciliatoria, finalizando esta instancia y cesando la participación del consumidor como parte en el proceso;
- i) Si las partes arribaran a un acuerdo previo a la celebración de la instancia, deberán presentar el mismo por escrito y/o por medios electrónicos ante la autoridad de aplicación para su homologación y posterior archivo, como mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de antelación de la instancia de conciliación. De negarse a un acuerdo en la instancia, se labrará acta en tal sentido, la que deberá ser suscripta por las partes y el funcionario actuante. Una vez solucionado el objeto del reclamo, la parte reclamante podrá solicitar el archivo del expediente;
- j) Fracasada la instancia conciliatoria, la autoridad de aplicación, de oficio o a solicitud del reclamante, dará por concluido el procedimiento por simple providencia.

**Artículo 11 BIS:** De las Audiencias de Conciliación Virtuales: entiéndase por audiencias de conciliación virtual, las que se celebrarán a través de los medios y procedimientos electrónicos de comunicación según lo reglamente la Autoridad de Aplicación y que aseguren la confidencialidad del procedimiento y la identidad de las partes. Deberán reunir los siguientes recaudos:

- a) A instancia del consumidor o usuario al momento de la denuncia, siendo de carácter vinculante para la otra arte.

**Fuente:** Dirección de Información Parlamentaria Güemes 120 - 5° Piso

T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467

Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

- El Consumidor podrá optar al momento de la denuncia, con la mera manifestación en la solicitud, de que la instancia conciliatoria se realice por Medios Electrónicos conforme las condiciones que se adecuen mejor al consumidor y siendo de carácter obligatorio para el denunciado;
- b) La autoridad de aplicación convocará a las partes a audiencia en el mismo plazo que el previsto en el artículo 11;
  - c) En el supuesto que la instancia conciliatoria por medios electrónicos fracasare, se otorgará un plazo de cinco (5) días hábiles en favor del denunciado para que conteste reclamo, oponga excepciones si las tuviere, y ofrezca la prueba de que intente valerse. Este derecho no es oponible en caso de incomparecencia injustificada del denunciado;  
La sanción por incomparecencia injustificada hará presumir la exactitud de los hechos lícitos pertinentes o denunciados, sin perjuicio de la multa establecida en el inc. g) del artículo 11 de la presente ley;
  - d) La autoridad de aplicación tendrá la facultad de ordenar y citar de oficio a las partes Audiencia Conciliación Virtual, en la cual serán aplicables todo lo dispuesto en el artículo precedente, salvo oposición manifiesta del Consumidor.  
El Consumidor goza del derecho a oponerse, por razones fundadas, a la realización de audiencia por medios tecnológicos.

**Artículo 11 TER:** 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 24.240 y sus normas modificatorias y complementarias.

No procede, en ningún caso, cuando se trate de procedimientos de oficio ordenados por la Autoridad de Aplicación.

Se tendrán por válidas y vinculantes para el presunto infractor todas las notificaciones efectuadas al domicilio fiscal denunciado ante la AFIP, Cámara Nacional Electoral, Inspección General de Justicia, el que surja de la habilitación del local comercial, o el electrónico que surja de la base de datos de Organismos Públicos Nacionales, Provinciales y Municipales o de las publicidades que realiza.

**Artículo 12:** Incumplimiento de Acuerdos: el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados conforme lo establecido en los artículos precedentes, se considera violación a la Ley de Defensa del Consumidor, y podrá dar lugar a las sanciones previstas en la misma. Sin perjuicio de ello, las partes están facultadas a concurrir ante la justicia para exigir por vía sumarísima, su cumplimiento imperativo.

### **CAPÍTULO III INSTRUCCIÓN SUMARIA ADMINISTRATIVA**

**Artículo 13:** Imputación: Finalizada la instancia conciliatoria, si de los hechos denunciados y la documentación acompañada surgiere “prima facie” una infracción a la legislación vigente, la autoridad de aplicación deberá instruir sumario.

Las providencias que disponga la instrucción del sumario, deberán contener bajo pena de nulidad:

- a) La identificación del presunto infractor a la Ley de Defensa del Consumidor, normas complementarias, reglamentarias y/o resoluciones, con indicación de su domicilio, en el cual será notificada la providencia.
- b) Imputación en términos claros y concretos, con indicación de las normas presuntamente infringidas.
- c) Descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.
- d) Derecho que le asiste al presunto infractor de actuar por derecho propio, por apoderado o con patrocinio letrado, y plazo para formular descargo y ofrecer pruebas.

**Artículo 14:** Impulso del sumario: Todas las actuaciones serán impulsadas de oficio.

**Artículo 15:** Descargo: El sumariado deberá presentar su descargo y ofrecer pruebas, si las hubiere, en el término de cinco (5) días hábiles improrrogables a contar desde la notificación. Asimismo y de no haberlo hecho con anterioridad, deberá acreditar personería y constituir domicilio conforme lo prescribe la presente ley.

**Artículo 16:** Pruebas: Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, solo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables por causa justificada. Se tendrán por desistidas las pruebas no producidas dentro de dicho plazo por motivo atribuible al presunto infractor.

La prueba documental original o en copia debidamente autenticada por las autoridades de la Subsecretaría o por ante escribano público nacional, la que se acompañará con el escrito de descargo. En ningún caso se admitirá documentación que no reúna estos requisitos.

Si procediera la prueba testimonial, solo se admitirán tres (3) testigos con la individualización de sus nombres, profesión u ocupación y domicilio, debiéndose adjuntar el interrogatorio. Se hará saber el día, hora y que la comparencia del testigo corre por cuenta exclusiva del presunto infractor, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

Si se solicitare informe, se preverá dentro de los tres (3) días hábiles, debiendo el presunto infractor correr con su producción a su costa, dentro del plazo de prueba y bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

La prueba pericial se admitirá cuando sea necesario contar con el dictamen de un experto para dilucidar hechos controvertidos en cuestiones que sean materia propia de alguna ciencia, arte y/o profesión, a los efectos de contar con un dictamen técnico científico. El presunto infractor deberá proponer a su costa el perito en la especialidad que se trate, y los puntos de la pericia. La autoridad de aplicación podrá proponer un segundo perito, quien se expedirá por separado o bien requerir opinión del área técnica competente municipal, provincial, nacional o instituciones públicas o privadas. El plazo de producción lo será dentro del general de la prueba.

Producida la prueba y concluidas las diligencias sumariales se procederá al cierre de esta etapa, quedando las actuaciones en condiciones de ser resueltas.

#### **CAPÍTULO IV DISPOSICIÓN DEFINITIVA**

**Artículo 17:** Disposición: La disposición definitiva se ajustará a lo que establezca la ley 24.240, su modificatoria ley N° 26.361, sus normas complementarias, reglamentarias y resoluciones. Será dictada dentro del plazo de veinte (20) días hábiles, con posibilidad de prorrogar por veinte (20) días más, de acuerdo al cúmulo de trámites, ante la autoridad de aplicación. En ella también se evaluará la existencia o no de antecedentes en el Registro de Infractores.

**Artículo 18:** Graduación de las sanciones: En la aplicación y graduación de las sanciones, se aplicará lo dispuesto en el artículo 49 de la ley N° 24.240.

**Artículo 19:** Notificación: La disposición será notificada personalmente, por cédula o carta documento o por los medios electrónicos oficiales establecidos por el organismo de aplicación, con transcripción de su parte dispositiva al infractor y en su caso a quienes hayan sido denunciados como responsables.

**Artículo 20:** Ejecución: Consentida o ejecutoriada la disposición administrativa, se procederá al cumplimiento de las sanciones que establece la presente norma, enviando el testimonio de la resolución condenatoria firme a la Fiscalía de Estado de la Provincia del Chaco.

**Artículo 21:** Publicación de la condena: En todos los casos se dispondrá la publicación de la disposición condenatoria a costa del infractor, en un medio gráfico de la jurisdicción donde se

**Fuente: Dirección de Información Parlamentaria** Güemes 120 - 5° Piso

T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467

Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

cometió la infracción.

**Artículo 22:** **Apercibimiento:** Si la sanción fuera apercibimiento, se dará por cumplida con su formal notificación al infractor.

**Artículo 23:** **Multa:** Si se tratare de multa, se intimará al infractor para que abone su importe y acredite su pago dentro del plazo de diez (10) días hábiles, debiendo acreditarse el depósito mediante las boletas respectivas, sin cuyo requisito el crédito no se tendrá por cancelado.

**Artículo 24:** La falta de pago hará exigible el cobro mediante ejecución fiscal por vía de apremio, siendo título suficiente la disposición condenatoria firme.

**Artículo 25:** **Decomiso:** Si la condena fuere decomiso de la mercadería o producto de la infracción, la autoridad de aplicación lo hará efectivo bajo constancia en acta.

**Artículo 26:** Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permitiesen, serán incorporados al patrimonio de establecimientos del área de la salud, minoridad, educacionales o entidades de bien público, según lo aconsejen las circunstancias. Si no fuere posible el destino señalado, se procederá a su destrucción bajo constancia en acta y presencia de dos (2) testigos, siguiendo en tal caso con los protocolos impuestos por la legislación vigente a tales fines. Los costos por la destrucción serán a cargo del infractor.

**Artículo 27:** **Clausura:** Si la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma será efectivizada por personal de inspección especialmente destinado al efecto, labrándose el acta correspondiente.

**Artículo 28:** **Suspensión:** Si la sanción fuere de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procederá a comunicar a los organismos estatales que se ocupen de las contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones directas, para la debida anotación de la sanción. Igual temperamento se seguirá respecto de los municipios, con intervención del organismo competente.

**Artículo 29:** **Pérdida de concesiones:** Si la sanción fuere de pérdida de concesiones, regímenes impositivos o crediticios especiales que gozare el infractor, se cursará nota de estilo al organismo correspondiente, para que proceda a aplicar la medida adoptada e informar acerca de la misma dentro del plazo de diez (10) días, bajo apercibimiento de que su omisión será considerada falta grave.

**Artículo 30:** Las decisiones tomadas por la autoridad de aplicación agotarán la vía administrativa.

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.

## **CAPÍTULO V RECURSOS**

**Artículo 31:** **Recurso Directo:** Contra los actos administrativos que dispongan sanciones, se podrá interponer ante la misma autoridad que dictó la disposición dentro de los diez (10) días hábiles de notificado y será concedido en relación y con efecto suspensivo.

En todos los casos, para interponer el recurso de apelación 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.

La Cámara en lo Contencioso Administrativo de la Provincia del Chaco deberá resolver dentro de los veinte (20) días hábiles. A los fines de esta instancia serán válidos los domicilios denunciados o constituidos en sede administrativa.

En todo lo no previsto por este procedimiento, se aplicarán las disposiciones del Código de Procedimiento Contencioso Administrativo de la Provincia del Chaco. Asimismo, serán de aplicación las normas del proceso sumarísimo a las acciones originadas en virtud de la presente ley.

**Artículo 31 BIS:** Recurso de Reconsideración: contra las providencias simples, 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 cinco (5) días hábiles 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.

## **CAPÍTULO VI MEDIDAS PREVENTIVAS**

**Artículo 32:** Medidas Preventivas: En cualquier estado del procedimiento, la autoridad de aplicación podrá ordenar preventivamente el cese o la abstención de la conducta que se reputa violatoria a la Ley de Defensa del Consumidor. Asimismo, y con la mayor amplitud, se podrán disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer. El no cumplimiento a la presente, en el plazo que la autoridad de aplicación establezca, dará derecho a ésta a la aplicación de una sanción de multa en forma inmediata, sin perjuicio de las demás sanciones que pudieran corresponder, en su caso, al dictarse la disposición definitiva.

## **CAPÍTULO VII RECURSOS FINANCIEROS**

**Artículo 33:** Ingresos:

- a) El importe de las multas que se cobren, con excepción de las previstas en el inciso h) del artículo 11, en forma directa o por vía de juicio de apremio, las que deberán depositarse el 50% en la cuenta oficial especial bancaria habilitada al efecto y el 50% restante en la cuenta del municipio u oficina donde se inicio el expediente.
- b) Todo otro ingreso que se origine con motivo de la administración, fiscalización y juzgamiento de la normativa de defensa del consumidor.
- c) Todo otro recurso proveniente de organismos nacionales o internacionales, públicos y privados y de capacitación que el Poder Ejecutivo determine.

**Artículo 34:** Destino de los Fondos: Los ingresos producidos por dichos conceptos se incorporarán como fuente de financiamiento de los gastos que demande el cumplimiento de los objetivos previstos en la presente ley, a saber:

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

**Fuente: Dirección de Información Parlamentaria** Güemes 120 - 5° Piso

T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467

Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

e) Asistencia a municipios.

## **TÍTULO IV DE LA CREACIÓN DEL CONSEJO PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 35:** Créase en el ámbito de la Subsecretaría de Comercio, el Consejo Provincial de Defensa al Consumidor, el cual estará integrado por:

- Un representante de la Subsecretaría de Municipios.
- Un representante de las entidades federadas que nucleen a entidades de base de los sectores de la producción, del comercio, la industria y los servicios.
- Un representante de cada municipio o el que designe cada intendente a tal efecto.
- Un representante de cada oficina o delegación de Defensa del Consumidor de cada ciudad, si lo tuviere.
- Un representante de cada asociación de Defensa al Consumidor con personería jurídica.
- Un representante de la autoridad de aplicación.

Los municipios que adhieran en los términos de la presente ley, podrán crear Consejos Locales de Defensa al Consumidor con similares características.

**Artículo 36:** El Consejo sesionará en forma ordinaria cada sesenta (60) días y, extraordinariamente, antes de dicho período, podrá ser convocado cuando las necesidades lo indiquen como conveniente.

**Artículo 37:** El Consejo tendrá las siguientes funciones:

- a) Dictaminar en todas aquellas consultas que se efectúen o emitir opinión de oficio de aquellas cuestiones relacionadas con el fin de la presente ley.
- b) Asesorar en todo proyecto de ley que trate directa o indirectamente cuestiones referidas al consumo, acuerdo de precios de la canasta básica alimentaria y el abastecimiento de productos de primera necesidad, y otros que se firmen con la misma finalidad.
- c) Proponer políticas, acciones y proyectos que versen sobre aspectos referidos a tutela del consumidor final o usuario de servicios.
- d) Solicitar informes a organismos públicos y privados.
- e) Solicitar sondeos, muestreos e investigaciones del mercado.

## **TÍTULO V EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 38:** Planes Educativos: Incumbe a la Autoridad de Aplicación, la formulación de planes generales de educación para el consumidor y su difusión pública.

El Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la Provincia del Chaco, concurrentemente con el área competente que el Poder Ejecutivo designe en el futuro, deberá arbitrar las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria los preceptos y alcances de la ley N° 24.240 y sus respectivas modificaciones.

**Artículo 39:** Los planes de educación para el consumo tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Difundir los derechos de los consumidores y usuarios para que los conozcan efectivamente.
- b) Divulgar los instrumentos para hacer valer esos derechos, canalizar su defensa y los mecanismos para ejercerlos activamente en el mercado.
- c) Capacitar a los consumidores y usuarios para que sepan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan conciencia de sus

**Fuente: Dirección de Información Parlamentaria** Güemes 120 - 5° Piso

T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467

Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

- derechos y obligaciones.
- d) Facilitar a los consumidores y usuarios la comprensión de la información y orientarlos a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios.
  - e) Educar a los consumidores y usuarios para un comportamiento responsable y preservador del medio ambiente.
  - f) Difundir y concientizar sobre el consumo de toda sustancia perjudicial para la salud.

**Artículo 40:** En los planes de enseñanza oficiales, dentro de las asignaturas ya existentes, podrán incorporarse entre otros, los siguientes elementos sobre educación para el consumo:

- a) Característica del mercado.
- b) Vulnerabilidad del consumidor.
- c) Calidad de los productos y servicios.
- d) Artículos y servicios de primera necesidad.
- e) Salubridad de alimentos.
- f) Prevención de accidentes.
- g) Peligros de los productos y servicios.
- h) Información, rotulado y publicad.
- i) Organismos de Defensa del Consumidor.
- j) Pesas y medidas.
- k) Precios de productos, servicios y empleo eficiente de los recursos.
- l) Técnicas de comercialización.
- m) Consumo y sustentabilidad del medio ambiente.

## **TÍTULO VI DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

### **CAPÍTULO I RECONOCIMIENTO Y LEGITIMACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

**Artículo 41:** 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 44 de esta ley.

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

**Artículo 42:** 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,

**Fuente: Dirección de Información Parlamentaria** Güemes 120 - 5° Piso

T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467

Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

- 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.

**Artículo 43:** 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.

**Artículo 44:** 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 deberá cumplimentar la acción prevista en el artículo 45 de la Ley N° 24.240, en lo que concierne a la instancia de conciliación, convocando a las partes, previa notificación de rigor, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo conciliatorio.

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.

No resuelto el reclamo del consumidor o del usuario, las actuaciones serán remitidas ante la autoridad de aplicación provincial, para la prosecución de las acciones.

## **TÍTULO VII DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 45:** Normas Supletorias: En todo lo no previsto por esta ley y sus reglamentaciones, se aplicarán las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia del Chaco y la ley de Procedimientos Administrativos del ámbito, en tanto no fueran incompatibles con la presente ley.

**Artículo 46:** Descentralización: La autoridad de aplicación promoverá la descentralización, a través de las Municipalidades, de las siguientes funciones:

- a) Recibir denuncias de los consumidores y usuarios, en los términos del artículo 11;
- b) Celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada, en los términos del artículo 11 bis;

- c) En los casos de denuncias recibidas, sin acuerdo conciliatorio ulterior, remitir las actuaciones a la autoridad de aplicación para la sustanciación y resolución del procedimiento administrativo;
- d) Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios la que deberán estar debidamente registrados;
- e) Brindar información, orientación y educación al consumidor;
- f) Llevar adelante las tareas de fiscalización, monitoreo, constatación, notificación o toda otra actividad que la autoridad de aplicación demande a fin de evitar las presuntas infracciones a los consumidores y las consumidoras y/o los usuarios y las usuarias, de bienes y servicios;
- g) Fomentar la creación y actuación de las asociaciones vecinales de consumidores.

**Artículo 46 BIS:** A los fines del cumplimiento del artículo anterior, la autoridad de aplicación destinará los ingresos a los que refiere el artículo 33 para la infraestructura material técnica y logística a los municipios, que en el marco de la descentralización prevista en el artículo 46 hubieren conformado sus oficinas de atención y tramitación de denuncias y reclamos.

La autoridad de aplicación reglamentará los criterios de distribución, conforme con los parámetros dispuesto por el artículo 46.

**Artículo 47:** Los municipios, oficinas o delegaciones suscribirán un convenio de colaboración recíproca con la Subsecretaría de Comercio, tendiendo a una mejor atención de los derechos del consumidor en la Provincia del Chaco. Con dicho fin, el modelo y términos de acuerdo a rubricar, quedan incorporados como anexo a la presente ley.

**Artículo 48:** Los municipios, oficinas o delegaciones podrán firmar entre sí convenios recíprocos de cooperación y asesoramiento institucional, para una mejor y adecuada gestión de las facultades delegadas.

**Artículo 49:** La presente ley es de orden público y entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia. La misma podrá ser reglamentada por la autoridad de aplicación.

**Artículo 50:** Regístrese y comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dada en la Sala de Sesiones de la Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco, a los siete días del mes de noviembre del año dos mil doce.

PABLO L. D. BOCH  
SECRETARIO

MARIA LIDIA CACERES  
VICEPRESIDENTA 1°

**LEY N° 2068-D**  
(Antes Ley 7134)

**TABLA DE ANTECEDENTES**

<b>Artículo del Texto Definitivo</b>	<b>Fuente</b>
1	Texto original
2	Ley 3809-D, art.1°
3/4	Texto original
5	Ley 3809-D, art.1°
6/9	Texto original
10/11	Ley 3809-D, art.1°
10 bis y 10 ter	Ley 3809-D, art.2°
11 bis y 11 ter	Ley 3809-D, art.2°
12/18	Texto original
19	Ley 3809-D, art.1°
20/30	Texto original
31	Ley 3809-D, art.1°
31 bis	Ley 3809-D, art.2°
32/33	Texto original
34	Ley 3809-D, art.1°
35/45	Texto original
46	Ley 3809-D, art.1°
46 bis	Ley 3809-D, art.2°
47/50	Texto Original

## ANEXO A

Convenio De Cooperación Entre La Subsecretaria De Comercio De La Provincia y el (Municipio, Oficina y/o Delegación) de la localidad de..... (CHACO)

En la localidad de....., Provincia del Chaco, a los ..... días del mes de .....del año 20..., entre el .....en su condición de Subsecretario de Comercio a cargo de la Subsecretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Industria, Empleo y Trabajo por una parte, y el Sr..... Representante del Municipio, Oficina y/o Delegación de la Provincia del Chaco, comprendido dentro de la UDT N° .....(s/Dec. N° 35/09) por la otra parte; y considerando que está facultado para la realización de las tareas referidas a la Defensa del Consumidor prevista en la Ley 24.240 y sus modificatorias previstas en la Ley N° 26.361, Ley: N° 19.511 de Metrología Legal, Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial y Ley N° 25.065 de Tarjetas de Créditos, en la Jurisdicción de su competencia. Por ello acuerdan suscribir el presente convenio de acuerdo a las cláusulas y condiciones que a continuación se detallan:

Primera: Objeto: Las partes celebrantes del presente convenio se prestarán recíproca colaboración conforme se detalla en las cláusulas siguientes, tendiendo a una mejor defensa y atención de los consumidores en el ámbito arriba referenciado.

Segunda: Autoridad De Aplicación: La PARTE que suscribe el acto en cada localidad asume el formal compromiso de la puesta en marcha y funcionamiento como autoridad local de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el comportamiento de la Ley N° 19.511 de Metrología Legal, Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial y Ley N° 24.240 y su modificatoria de Defensa del Consumidor y sus normas reglamentarias, respecto a los hechos sometidos en su jurisdicción. La Subsecretaría de Comercio, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades actuantes en la Delegación, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la misma, aunque las presuntas infracciones ocurran exclusivamente en el ámbito de la UDT N°.

Tercera: Facultades Concurrentes Con Los Municipios, Oficinas Y/O Delegaciones: En el marco del presente convenio y en lo que respecta a la Ley N° 24.240, las PARTES firmantes en el presente convenio, en las que se ha delegado facultades, podrán receptor y tramitar las quejas y/o denuncias de los Consumidores y Usuarios, estando genéricamente a su cargo la atención y resolución de los reclamos por la vía conciliatoria en el ámbito de su jurisdicción, sin perjuicio de las facultades que correspondan a la Subsecretaría de Comercio.

Cuarta: Actuación De Los Municipios, Oficinas y/o Delegaciones: Las partes actuantes procederán a remitir a la Subsecretaria de Comercio aquellas actuaciones que, habiendo sido iniciadas y no resueltas en su seno, luego de agotada la cláusula tercera, deben ser giradas para continuar con su trámite en virtud de la competencia que ostenta el Organismo Provincial, conforme lo previsto por la normativa vigente.

Quinta: Actuaciones Por Las Leyes Nacionales N° 19.511 De Metrología Legal, N° 22.802 De Lealtad Comercial y N° 25.065 De Tarjetas De Crédito: Para las actas de infracciones confeccionadas por imperio de estas leyes - con excepción de las labradas por infracción al artículo 12 inciso I Ley N° 22.802, deberán confeccionarse expedientes e iniciar el sumario correspondiente hasta la etapa de recepción de los descargos y pruebas si las tuviera, luego deberán remitirse las actuaciones a la autoridad de aplicación para su juzgamiento.

Sexta: Cooperación Institucional: El responsable del (Municipio, Oficina y/o Delegación), además de lo previsto en las cláusulas precedentes, suministrará a la Subsecretaría de Comercio la información que ésta requiera a los fines de cumplir su función específica, mientras que la última le prestará a las partes firmantes de cada localidad el apoyo técnico que le soliciten estos para un mejor cumplimiento de los objetivos propuestos.

Séptima: Divulgación Y Capacitación: La Subsecretaría de Comercio, y las partes firmantes promoverán conjuntamente cursos, seminarios, congresos y similares, destinados a divulgación, capacitación y perfeccionamiento de las normas técnicas y legales inherentes a la defensa y protección del consumidor, intercambiándose además, la información relativa a dichos tópicos; también bregarán mutua y coordinadamente por

**Fuente: Dirección de Información Parlamentaria** Güemes 120 - 5° Piso

T.E.: 0362 - 4441467 - Internos: 194-200 - Centres: 41467

Email: dir.informacionparlamentaria@legislaturachaco.gov.ar

ES COPIA DIGITAL

el fomento de la creación de asociaciones de consumidores, las que en definitiva son quienes deben velar por defender sus derechos como tales.

Octava: Difusión Del Convenio: Las partes se comprometen a difundir públicamente la suscripción del presente, su contenido y alcance.

En prueba de conformidad, se suscriben dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en el lugar y fecha indicada precedentemente, se invita a los presentes a refrendar este convenio.