

La Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco Sanciona con fuerza de Ley Nro. 3809-D

MODIFICA E INCORPORA ARTÍCULOS A LA LEY 2068-D PROCEDIMIENTO PARA LA EFECTIVA IMPLEMENTACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Artículo 1°: Modificanse los artículos 2°, 5°, 10, 11, 19, 31, 34 Y 46 de la ley 2068-D-de Procedimiento Para la Efectiva Implementación de los Derechos del Consumidor, los que quedan redactados de la siguiente manera:

"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 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 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 si, 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 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 incomparencia 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 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 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 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;
- e) Asistencia a municipios."

"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 2º: Incorpóranse como artículos 10 bis, 10 ter, 11 bis, 11 ter, 31 bis y 46 bis de la ley 2068-D- de Procedimiento Para la Efectiva Implementación de los Derechos del Consumidor, los siguientes textos:

"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 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 parte. 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 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."

"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 3º: Regístrese y comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dada en la Sala de Sesiones de la Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco, a los diecinueve días del mes de abril del año dos mil veintitrés.

Rubén Darío GAMARRA
SECRETARIO
PODER LEGISLATIVO

Salvador Jaime PARRA MORENO
VICEPRESIDENTE 1º
PODER LEGISLATIVO

LEY N° 3809-D	
TABLA DE ANTECEDENTES	
Artículo del Texto Definitivo	Fuente
Todos los artículos de este Texto Definitivo provienen del texto original de la Ley N° 3809-D	

Artículos suprimidos: NO

LEY N° 3809-D		
TABLA DE EQUIVALENCIAS		
Número del artículo del Texto Definitivo	Número del artículo del Texto de Referencia (Ley N° 3809-D)	Observaciones
La numeración de los artículos del Texto Definitivo corresponde a la numeración original de la Ley N° 3809-D		