



# ▶ Defensa del Consumidor

---

## ▶ Compendio Normativo

Versión digital actualizada a septiembre de 2016

# ▶ Defensa del Consumidor

---

▶ Compendio Normativo

**Versión digital actualizada a septiembre de 2016**



Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos  
Presidencia de la Nación



Ministerio de Hacienda  
y Finanzas Públicas  
Presidencia de la Nación

Defensa del Consumidor. Compendio Normativo

1<sup>ra.</sup> edición - Marzo de 2015

2<sup>da.</sup> edición - Septiembre de 2016.

Editorial Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Sarmiento 329, C.P. 1041AFF,  
C.A.B.A.

Editado por la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica.

Correo electrónico: ediciones@saij.gob.ar

Esta publicación se encuentra disponible en forma libre y gratuita en: [www.saij.gob.ar](http://www.saij.gob.ar)

Los artículos contenidos en esta publicación son de libre reproducción en todo o en parte, citando la fuente.

Distribución gratuita. Prohibida su venta.

## ÍNDICE

*página*

<b>Ley 26.993. Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo</b> .....	1
<b>Ley 26.992. Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios. Creación</b> .....	33
<b>Ley 26.991. Nueva Regulación de las Relaciones de Producción y Consumo. Modificación de la Ley 20.680</b> .....	37
<b>Ley 26.682. Medicina prepaga</b> .....	47
<b>Ley 26.356. Sistemas Turísticos de Tiempo Compartido</b> .....	55
<b>Ley 25.542. Precio Uniforme de Venta al Público o Consumidor Final de Libros que se Editen o Importen</b> .....	71
<b>Ley 25.156. Defensa de la Competencia</b> .....	73
<b>Ley 25.065. Tarjetas de crédito</b> .....	87
<b>Ley 24.240. Defensa del Consumidor</b> .....	101
<b>Ley 22.802. Lealtad comercial</b> .....	125
<b>Ley 19.511. Creación del Sistema Métrico Legal Argentino (SIMELA)</b> .....	135

<b>Decreto 203/2015. Creación del Registro Nacional de Infracciones a la Ley 20.680. Autoridad de aplicación.....</b>	<b>153</b>
<b>Decreto 202/2015. Reglamentación del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.....</b>	<b>155</b>
<b>Decreto 41/2015. Reglamentación de la Ley 26.992 de Creación del Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios.....</b>	<b>173</b>
<b>Decreto 276/1998 . Creación del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.....</b>	<b>177</b>
<b>Decreto 1798/1994. Reglamentación de la Ley de Defensa del Consumidor.....</b>	<b>183</b>
<b>Resolución 12/2016. Secretaría de Comercio. Creación del Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos —SEPA—.....</b>	<b>191</b>
<b>Resolución 506/2015. Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Secretaría de Comercio. Determinación del arancel de homologación del Acuerdo.....</b>	<b>195</b>
<b>Resolución 480/2015. Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Secretaría de Comercio. Homologación de acuerdos celebrados en el marco del Título I de la Ley 26.993 del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC). Incomparecencia. Certificado de imposición de multas.....</b>	<b>199</b>
<b>Resolución 50/2015. Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Secretaría de Comercio. Aprobación de las bases para el funcionamiento del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito instituido en el marco de la Ley 26.993.....</b>	<b>205</b>
<b>Resolución 48/2015. Secretaría de Comercio. Criterios y parámetros de admisión de reclamos.....</b>	<b>213</b>
<b>Resolución Conjunta 47/2015 y 41/2015. Secretaría de Comercio y Secretaría de Justicia. Relaciones de Consumo. Honorarios de los Conciliadores. Unidad de Referencia (UDR).....</b>	<b>233</b>
<b>Resolución 9/2004. Secretaría de Coordinación Técnica. Contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga y de servicios financieros o bancarios. Cláusulas abusivas.....</b>	<b>239</b>

<b>Resolución 53/2003. Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor. Contratos de consumo. Cláusulas abusivas .....</b>	<b>245</b>
<b>Resolución 7/2002. Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor. Defensa del consumidor. Exhibición de precios de los bienes y servicios .....</b>	<b>249</b>
<b>Resolución 461/1999. Secretaría de Industria, Comercio y Minería. Defensa del consumidor. Asociaciones de consumidores .....</b>	<b>257</b>
<b>Resolución 906/1998. Secretaría de Industria, Comercio y Minería. Defensa del consumidor. Contratos escritos de consumo .....</b>	<b>263</b>
<b>Resolución 789/1998. Secretaría de Industria, Comercio y Minería. Lealtad comercial. Publicidad de bienes y servicios .....</b>	<b>267</b>
<b>Resolución 212/1998. Secretaría de Industria, Comercio y Minería. Implementación del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo .....</b>	<b>269</b>



LEY 26.993

## SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Sanción: 17 de septiembre de 2014

Promulgación: 18 de septiembre de 2014

Publicación: 19 de septiembre de 2014

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

### ***Título I. Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC)***

**Artículo 1°. Creación.** Créase el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) que funcionará en el ámbito de la autoridad de aplicación.

El COPREC actuará a nivel nacional mediante su sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto del país.

El Poder Ejecutivo nacional designará la autoridad de aplicación del presente Título con facultades para dictar las normas de aplicación o interpretación.

**Artículo 2°. Reclamos ante el COPREC. Limitación por monto.** El COPREC intervendrá en los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

La intervención del COPREC tendrá carácter previo y obligatorio al reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, a la demanda ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo de conformidad con lo establecido en la presente ley. Las relaciones de consumo referidas en el párrafo primero son las regidas por la ley 24.240 y sus modificatorias.



En los supuestos de relaciones de consumo reguladas por otras normas, el consumidor o usuario podrá presentar su reclamo ante el COPREC o ante la autoridad instituida por la legislación específica.

**Artículo 3°. Gratuidad a favor del consumidor o usuario.** El procedimiento ante el COPREC será gratuito para el consumidor o usuario en los casos previstos en el inciso a) del artículo 7°.

**Artículo 4°. Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo.** Créase el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo en el ámbito del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Los conciliadores del COPREC deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Estar inscriptos en el Registro de Mediadores establecido por la ley 26.589, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos;
- b. Acreditar la capacitación que en la materia específica dictará la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas juntamente con la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos;
- c. Superar una instancia final de evaluación ante la autoridad de aplicación;
- d. Cumplir con las demás exigencias que se establezcan reglamentariamente.

Los conciliadores del COPREC estarán sujetos en el ejercicio de sus funciones a lo establecido en la ley 26.589, en tanto sea compatible con las disposiciones de la presente ley.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos habilitará a conciliadores de consumo autorizados por la autoridad de aplicación para desempeñarse en las dependencias, delegaciones u oficinas que esta establezca, los que deberán cumplir con los requisitos establecidos en los incisos b), c) y d) del segundo párrafo del presente artículo.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en coordinación con las jurisdicciones locales que adecuen sus regímenes procesales y procedimentales o adhieran a la presente ley en los términos del artículo 77, inscribirá en un registro especial a aquellos conciliadores de consumo que conformen los respectivos registros locales correspondientes a esta materia.

El Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo y el COPREC se remitirán recíprocamente la información de la que dispongan mediante el sistema informático que se apruebe con tal finalidad.

**Artículo 5°. Normas de procedimiento.** El procedimiento se regirá por las reglas y condiciones previstas por esta norma y los principios establecidos en la ley 24.240 y sus modificatorias.

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

Se aplicará supletoriamente el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, salvo en materia de plazos, los cuales se contarán por días hábiles administrativos.

**Artículo 6°. Formalización del reclamo. Efectos.** El consumidor o usuario deberá formalizar el reclamo ante el COPREC consignando sintéticamente su petición en el formulario que la reglamentación apruebe. Asimismo la mencionada reglamentación establecerá los medios informáticos o electrónicos mediante los cuales el consumidor o usuario podrá también dirigir el reclamo ante aquel. La autoridad a cargo del COPREC evaluará si el reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad que establezca la reglamentación.

La interposición del reclamo interrumpirá la prescripción de las acciones judiciales y las administrativas, y de las sanciones emergentes de la ley 24.240 y sus modificatorias, cuya aplicación corresponda en virtud de los hechos que sean objeto del reclamo.

El consumidor o usuario no podrá iniciar un nuevo reclamo cuyo objeto sea idéntico al de otro reclamo que haya iniciado con anterioridad y que se encuentre pendiente de resolución ante el COPREC, o que haya concluido con o sin acuerdo, o por incomparecencia injustificada del proveedor o prestador.

El procedimiento de conciliación tendrá un plazo de duración máximo de treinta (30) días prorrogables por otros quince (15) días, a requerimiento de las partes por ante el conciliador.

**Artículo 7°. Designación del Conciliador.** Admitido el reclamo por el COPREC, la designación del conciliador podrá realizarse:

- a. Por sorteo que efectuará el COPREC de entre los inscriptos en el registro indicado en el artículo 4° de la presente ley, habilitados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos como Conciliadores de Consumo;
- b. Por acuerdo de partes mediante convenio escrito, en el cual se elija entre aquellos conciliadores, inscriptos y habilitados en el registro indicado en el artículo 4° de la presente ley;
- c. Por propuesta del consumidor o usuario al proveedor o prestador, a los efectos de que este seleccione un conciliador de consumo inscripto en el registro creado en el artículo 4° de un listado cuyo contenido y demás recaudos deberán ser establecidos por vía reglamentaria.

El sorteo previsto en el inciso a) del presente artículo deberá efectuarse dentro del plazo de tres (3) días contados desde la presentación del reclamo.

El conciliador designado citará a audiencia al consumidor o usuario y al proveedor o prestador, la que deberá celebrarse dentro del plazo de diez (10) días contados desde la fecha de designación de aquél. A tal efecto, el consumidor o usuario podrá optar por consignar una dirección de correo electrónico al momento de formalizar el reclamo, en la cual se le notificará en tres (3) oportunidades la fecha de la aludida audiencia.

**Artículo 8°. Forma de las comunicaciones.** Las comunicaciones entre la autoridad de aplicación y los Conciliadores se realizarán por correo electrónico o por el programa informático que oportunamente se establezca.

**Artículo 9°. Asistencia letrada no obligatoria. Asistencia al consumidor o usuario. Patrocinio jurídico gratuito.** En las conciliaciones las partes podrán contar con asistencia letrada. El consumidor o usuario podrá contar con la asistencia de representantes de una asociación de consumidores y usuarios en los términos del artículo 56 de la ley 24.240 y sus modificatorias, del Ministerio Público de la Defensa o de otros organismos estatales de defensa del consumidor o de servicios de patrocinio jurídico gratuito públicos o privados. La autoridad de aplicación dispondrá de un servicio de patrocinio jurídico gratuito destinado a la asistencia de los consumidores o usuarios que lo soliciten y cumplan los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

Si a criterio del Conciliador, la cuestión a resolver requiriese, por la complejidad de sus características o por otras circunstancias, el patrocinio letrado, así se lo hará saber a las partes.

**Artículo 10. Notificaciones.** Las notificaciones que deba practicar el Conciliador designado por sorteo estarán a cargo de la dependencia correspondiente de la autoridad de aplicación, en los restantes casos, deberán ser practicadas por el conciliador por medio fehaciente o personalmente y serán solventadas por el interesado. En la primera audiencia las partes constituirán una dirección de correo electrónico a la que serán remitidas las notificaciones posteriores, independientemente de las realizadas por medio de las actas que suscriban. En caso que alguna de las partes no contare con una dirección de correo electrónico, deberá constituir domicilio a los efectos de las notificaciones.

El consumidor o usuario deberá denunciar en la interposición del reclamo el domicilio del proveedor o prestador o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio, la notificación deberá efectuarse al domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio o, en su defecto, al domicilio fiscal declarado ante la Administración Federal de Ingresos Públicos o, en defecto de ambos, al domicilio registrado en la Cámara Nacional Electoral. La notificación efectuada en alguno de los domicilios enunciados se considerará válida a los efectos de la comparecencia a la primera audiencia.

**Artículo 11. Audiencias. Deber de comparecencia personal. Confidencialidad.** Las partes deberán concurrir a las audiencias en forma personal, sin perjuicio de la asistencia letrada con la que podrán contar, las que se llevarán a cabo en el domicilio constituido por el conciliador ante el Registro creado en el artículo 4°, primer párrafo. Las personas de existencia ideal deberán ser representadas por sus representantes legales o mandatarios con facultades suficientes para acordar transacciones. La comparecencia del representante legal podrá ser suplida por la de un director, socio, administrador o gerente que tenga poder suficiente para realizar transacciones.

Excepcionalmente, se admitirá la representación de las personas físicas que se hallaren impedidas de asistir a la audiencia, por mandato o carta poder otorgada ante autoridad competente.

Si en ausencia de la persona física afectada por el impedimento se arribare a un acuerdo conciliatorio, la ratificación personal de aquella ante el Conciliador dentro de los cinco (5) días siguientes constituirá un requisito que deberá cumplirse previamente al trámite de

homologación. En caso contrario, se considerará fracasado el procedimiento y el Conciliador extenderá un acta en la que hará constar su resultado.

Las audiencias serán confidenciales salvo acuerdo de partes en contrario.

**Artículo 12. Acuerdo. Sometimiento a homologación.** Si se arribare a un acuerdo, en un plazo de cinco (5) días se lo someterá a la homologación de la autoridad de aplicación, la que la otorgará siempre que entienda que el acuerdo implica una justa composición del derecho y los intereses de las partes.

Será un requisito indispensable para la homologación del acuerdo, que el mismo establezca un plazo para su cumplimiento.

**Artículo 13. Resolución.** La autoridad de aplicación emitirá resolución fundada mediante la cual homologará o rechazará el acuerdo conciliatorio, dentro del plazo de tres (3) días contados a partir de su elevación.

**Artículo 14. Observaciones al Acuerdo. Trámite.** La autoridad de aplicación, dentro del plazo establecido en el artículo 13, podrá formular observaciones al acuerdo; en tal caso, devolverá las actuaciones al Conciliador para que, en un plazo no mayor a diez (10) días, intente lograr un nuevo acuerdo que contenga las observaciones señaladas. Este plazo podrá ser prorrogado a solicitud del Conciliador interviniente, por motivos fundados.

**Artículo 15. Homologación del Acuerdo. Honorarios del Conciliador.** Si el acuerdo fuera homologado, le será comunicado al Conciliador y a las partes por correo electrónico o, en su defecto, al domicilio constituido. Desde ese momento la parte proveedora o prestadora contará con un plazo de diez (10) días para abonar los honorarios al Conciliador, según la escala que establezca la reglamentación. Para obtener el ejemplar del acuerdo homologado, la parte proveedora o prestadora deberá presentar la constancia de pago de los honorarios al Conciliador y la acreditación del pago del arancel de homologación.

**Artículo 16. Incomparecencia. Multa al proveedor o prestador. Otros efectos.** El proveedor o prestador debidamente citado que no compareciera a una audiencia, tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles con posterioridad a la misma para justificar su incomparecencia ante el Conciliador. Si la inasistencia no fuera justificada, se dará por concluida la conciliación y el Conciliador dispondrá la aplicación de una multa equivalente al valor de un (1) Salario Mínimo, Vital y Móvil y emitirá la certificación de su imposición, la que deberá ser presentada al COPREC junto con el acta labrada y el instrumento en el que conste la notificación.

Se destinará al consumidor o usuario un importe equivalente a la tercera parte de la multa percibida, siempre que tal importe no supere el valor de su reclamo. El saldo restante será destinado al Fondo de Financiamiento creado por el artículo 20 de la presente ley.

Con la certificación del Conciliador, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas requerirá su cumplimiento y, en su caso, promoverá la ejecución de la multa ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, en los términos del artículo 500, inciso 2º, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

Si la incomparecencia fuera debidamente justificada, el Conciliador deberá convocar a una nueva audiencia la que se celebrará dentro del plazo de diez (10) días a contar desde la fecha de la justificación aludida. Si el proveedor o prestador no compareciere a la segunda audiencia, se dará por concluida la conciliación y se aplicará, de corresponder, lo dispuesto en el primer párrafo de este artículo.

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

**Artículo 17. Conciliación concluida sin Acuerdo. Efectos.** Si el proceso de conciliación concluyera sin acuerdo de partes, el Conciliador labrará un acta que deberá suscribir junto a todos los comparecientes, en la que se hará constar el resultado del procedimiento, y de la que deberá remitir una copia a la autoridad de aplicación en el término de dos (2) días.

El consumidor o usuario quedará habilitado para reclamar ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, demandar ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, de acuerdo con lo establecido en los Títulos II y III de la presente ley, respectivamente, o ante la jurisdicción con competencia específica que establezca la ley.

**Artículo 18. Ejecución de acuerdos homologados.** Los acuerdos celebrados en el COPREC y homologados por la autoridad de aplicación serán ejecutables ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, de conformidad con el artículo 500, inciso 1º, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

**Artículo 19. Incumplimiento del Acuerdo homologado. Efectos.** Ante el incumplimiento de un acuerdo celebrado en el COPREC y homologado por la autoridad de aplicación, serán aplicables al proveedor o prestador inobservante las disposiciones establecidas por el artículo 46 de la ley 24.240 y sus modificatorias.

**Artículo 20. Fondo de Financiamiento.** Créase un Fondo de Financiamiento, en el ámbito del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, a los fines de solventar las notificaciones y el pago de los honorarios básicos debidos a los conciliadores designados por sorteo para el caso de las conciliaciones en las que las partes no arriben a un acuerdo, de conformidad con lo que establezca la reglamentación en la que se dispondrá el órgano de administración correspondiente.

**Artículo 21. Recursos.** El Fondo de Financiamiento estará integrado con los siguientes recursos:

- a. Las multas por incomparecencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la presente ley;
- b. Las sumas provenientes del cobro de los aranceles de homologación;
- c. Las multas que se impongan al proveedor o prestador por incumplimiento de los acuerdos celebrados en el COPREC, de conformidad con lo establecido por el artículo 46 de la ley 24.240 y sus modificatorias, según el porcentaje que disponga la reglamentación;

- d. Los aportes, provenientes de las partidas presupuestarias, que realicen el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos;
- e. Las donaciones, legados y toda otra disposición a título gratuito en beneficio del servicio;
- f. Las sumas asignadas en las partidas del presupuesto nacional;
- g. Toda otra suma que en el futuro se destine al presente Fondo.

## ***Título II. Auditoría en las Relaciones de Consumo***

### **Capítulo 1. Auditor en las Relaciones de Consumo**

**Artículo 22. Creación. Ámbito. Auditores en las Relaciones de Consumo.** Créase, en el ámbito del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, la Auditoría en las Relaciones de Consumo.

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

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

**Artículo 23. Auditor. Requisitos. Dedicación. Incompatibilidades.** Son requisitos para ser designado Auditor en las Relaciones de Consumo:

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

El Auditor en las Relaciones de Consumo tendrá dedicación exclusiva durante el desempeño de sus funciones, encontrándose alcanzado, en lo pertinente, por el régimen de incompatibilidades establecidas para los funcionarios de la Administración Pública Nacional.

**Artículo 24. Designación. Concurso público. Jurado.** El Auditor en las Relaciones de Consumo será designado por el Poder Ejecutivo nacional previo concurso público de antecedentes y oposición ante un Jurado integrado por seis (6) miembros: un (1) representante de la Jefatura de Gabinete de Ministros, un (1) representante del Ministerio de Justicia y Derechos

Humanos, un (1) representante del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, un (1) representante de la Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, un (1) representante de la Comisión de Derechos y Garantías del Honorable Senado de la Nación y un (1) representante del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal o de la jurisdicción que corresponda.

El funcionamiento del Jurado será establecido por la reglamentación.

**Artículo 25. Plazo de ejercicio. Remoción.** El Auditor en las Relaciones de Consumo durará en el ejercicio de sus funciones siete (7) años, pudiendo ser reelegido por medio del procedimiento establecido en el artículo 24.

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

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

**Artículo 26. Causas de remoción.** Son causas de remoción del Auditor en las Relaciones de Consumo:

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

**Artículo 27. Competencia. Limitación por monto.** Corresponde al Auditor en las Relaciones de Consumo entender en las controversias que versen sobre la responsabilidad por los daños regulados en el Capítulo X del Título I de la ley 24.240 y sus modificatorias, promovidas por los consumidores o usuarios comprendidos en el artículo 1º de la citada ley, hasta la suma equivalente al valor de quince (15) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

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

**Artículo 28. Remuneración.** El Auditor en las Relaciones de Consumo percibirá por su desempeño una remuneración equivalente a la del cargo de Director Nacional de la Administración Pública Nacional.

## Capítulo 2. Procedimiento

**Artículo 29. Inicio. Reclamo del consumidor o usuario. Requisitos para el acceso.** El procedimiento se iniciará mediante reclamo formulado por el consumidor o usuario, una vez cumplido el requisito obligatorio de la conciliación previa establecida en el Título I de la

presente ley, concluida sin acuerdo o por incomparecencia del proveedor o prestador requerido.

**Artículo 30. Asistencia letrada no obligatoria. Asistencia al consumidor o usuario. Patrocinio jurídico gratuito.** Las partes podrán contar con asistencia letrada. El consumidor o usuario podrá contar con la asistencia de representantes de una asociación de consumidores y usuarios en los términos del artículo 56 de la ley 24.240 y sus modificatorias, del Ministerio Público de la Defensa o de otros organismos estatales de defensa del consumidor o de servicios de patrocinio jurídico gratuito públicos o privados. La autoridad de aplicación deberá poner a disposición un servicio de patrocinio jurídico gratuito destinado a la asistencia de consumidores o usuarios que lo soliciten y cumplan los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

**Artículo 31. Forma y contenido del reclamo. Acompañamiento y ofrecimiento de prueba.** El reclamo deberá efectuarse mediante el formulario que apruebe la reglamentación, el que deberá contener una descripción de los hechos que generaron el daño cuyo resarcimiento se persigue y efectuar una estimación de la pretensión económica en relación con el daño sufrido, la que no podrá ser superior al monto establecido en el artículo 27. Deberá acompañarse el acta de cierre de la conciliación concluida sin acuerdo o por incomparecencia del proveedor o prestador.

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

Deberá denunciarse en la interposición del reclamo el domicilio del proveedor o prestador o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio, la notificación deberá efectuarse al domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio o, en su defecto, al domicilio fiscal declarado ante la Administración Federal de Ingresos Públicos o, en defecto de ambos, al domicilio registrado en la Cámara Nacional Electoral, el que será procurado de oficio por el Auditor.

**Artículo 32. Citación a audiencia. Plazo. Notificación. Defensa y ofrecimiento de prueba.** Dentro de los tres (3) días de recibido el reclamo, se citará al consumidor o usuario y al proveedor o prestador para que comparezcan a la audiencia que fije el Auditor en las Relaciones de Consumo.

La audiencia se fijará para una fecha comprendida dentro de los diez (10) días de la resolución que la ordena y se notificará a las partes con una antelación mínima de tres (3) días.

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

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

**Artículo 33. Carácter de la Audiencia. Procedimiento. Facultades del Auditor.** La audiencia será pública, el procedimiento oral y deberá dejarse constancia de la misma mediante



grabación filmica, de la cual podrán obtener copia las partes; se celebrará con la presencia del Auditor en las Relaciones de Consumo, bajo sanción de nulidad.

Dicho funcionario dará a conocer al proveedor o prestador los antecedentes contenidos en las actuaciones y lo oírán personalmente o por apoderado, invitándolo a que haga su defensa en el acto.

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

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

**Artículo 34. Complejidad. Efectos.** Si a criterio del Auditor, los hechos debatidos requiriesen por la complejidad de sus características, ser acreditados y juzgados en una instancia de conocimiento más amplia, así lo resolverá sin más trámite y sin lugar a recurso.

En este caso el consumidor o usuario podrá ejercer la acción respectiva ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo o ante la jurisdicción con competencia específica que establezca la ley.

**Artículo 35. Resolución. Notificación.** El Auditor en las Relaciones de Consumo dictará resolución definitiva en el mismo acto de la audiencia. En caso de no ser ello posible, deberá hacerlo dentro del plazo de cinco (5) días contados desde la fecha de la audiencia o de la producción de la prueba que hubiere pendiente.

El dictado de la resolución establecida en el primer párrafo se notificará personalmente a las partes en el mismo acto de la audiencia, o por los medios que autorice la reglamentación en los que deberá constar el recurso judicial directo previsto en el artículo 38 de la presente y su plazo de interposición, con transcripción del texto de dicho artículo.

**Artículo 36. Resolución. Requisitos de validez.** La resolución del Auditor deberá cumplir con los requisitos formales que establezca la reglamentación y estar fundada en los antecedentes de hecho y de derecho concernientes a la controversia; deberá ser motivada, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitir la resolución y contener la parte dispositiva pertinente.

**Artículo 37. Notificación a la autoridad de aplicación de la ley 24.240.** La resolución firme del Auditor en las Relaciones de Consumo deberá ser notificada a la autoridad de aplicación de la ley 24.240 y sus modificatorias, con la finalidad de que dicho organismo adopte, de corresponder, las medidas que conciernan a su competencia.

**Artículo 38. Impugnación. Recurso judicial directo. Patrocinio letrado obligatorio.** La resolución dictada por el Auditor en las Relaciones de Consumo podrá ser impugnada por medio de recurso judicial directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o ante la Cámara de Apelaciones correspondiente.

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

**Artículo 39. Interposición y fundamentación del recurso. Elevación a la Cámara.** El recurso judicial directo deberá interponerse y fundarse ante el Auditor en las Relaciones de Consumo dentro del plazo de diez (10) días de notificada la resolución y será concedido con efecto suspensivo, salvo que el incumplimiento de la resolución pudiese ocasionar un perjuicio irreparable, en cuyo caso, se otorgará con efecto devolutivo. El Auditor, dentro de los cinco (5) días de interpuesto el recurso, deberá elevar el expediente a la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o a la Cámara de Apelaciones correspondiente, la que deberá disponer su sustanciación.

La Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o la Cámara de Apelaciones correspondiente, durante la tramitación del recurso directo, podrá hacer lugar al ofrecimiento y la producción de prueba, en caso de ser ello estrictamente necesario para la resolución del mismo.

**Artículo 40. Normas del procedimiento. Supletoriedad.** Será de aplicación, en todo lo que no se encuentre previsto en este Capítulo, la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y el Reglamento de Procedimientos Administrativos, decreto 1759/72 t.o. 1991 y, subsidiariamente a estos, el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación en tanto sea compatible con la ley y el reglamento citados.

### ***Título III. Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo***

#### **Capítulo 1. Órganos jurisdiccionales**

**Artículo 41. Creación. Órganos jurisdiccionales.** Créase la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, la que estará organizada de acuerdo con las disposiciones de este Título. En el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se ejercerá por los Jueces Nacionales de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo y la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo. En el resto del país, para los casos previstos en los incisos b) y c) del artículo 45, se ejercerá por las Cámaras de Apelaciones que correspondan.

**Artículo 42. Competencia. Limitación por monto.** La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo será competente en las causas referidas a relaciones de consumo regidas por la ley 24.240, sus modificatorias y toda otra normativa que regule relaciones de consumo y no establezca una jurisdicción con competencia específica, en aquellas causas en las cuales el monto de la demanda, al tiempo de incoar la acción, no supere el valor equivalente a cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

**Artículo 43. Juzgados de Primera Instancia.** Créanse ocho (8) Juzgados de Primera Instancia con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que se denominarán Juzgados

Nacionales de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo N° 1, N° 2, N° 3, N° 4, N° 5, N° 6, N° 7 y N° 8 respectivamente, los que contarán con una (1) Secretaría por cada uno de ellos.

**Artículo 44. Cámara de Apelaciones.** Créase la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, la que tendrá su asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La Cámara se integrará con seis (6) vocales y dos (2) Secretarías, y funcionará en dos (2) Salas. Cada vocal contará con un (1) secretario.

**Artículo 45. Competencia de la Cámara de Apelaciones.** La Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo actuará:

- a. Como Tribunal de Alzada de los Juzgados Nacionales creados por el artículo 43 de la presente ley;
- b. Como Tribunal competente en el recurso directo previsto en el artículo 39 de esta ley;
- c. Como instancia judicial revisora de las sanciones administrativas aplicadas en el marco de las leyes 22.802, 24.240 y 25.156, y sus respectivas modificatorias, o las que en el futuro las sustituyan. A tal efecto, no se encontrará limitada por el monto establecido en el artículo 42 de la presente ley.

**Artículo 46. Causas comprendidas.** La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo tendrá competencia para entender en las causas que se inicien a partir de su puesta en funcionamiento.

**Artículo 47. Fiscalía y Defensoría Pública Oficial ante los juzgados.** Créanse tres (3) Fiscalías y tres (3) Defensorías Públicas Oficiales que actuarán ante los Juzgados Nacionales creados en este Título.

**Artículo 48. Fiscalía y Defensoría Pública Oficial ante la Cámara de Apelaciones.** Créanse una (1) Fiscalía y una (1) Defensoría Pública Oficial que actuarán ante la Cámara Nacional de Apelaciones creada en este Título.

**Artículo 49. Creación de cargos.** Créanse los cargos de magistrados, funcionarios y empleados que se detallan en el Anexo I que forma parte de la presente ley.

## Capítulo 2. Normas procesales

**Artículo 50. Juez competente. Requisito para el acceso a la instancia judicial.** En las causas regidas por este Título será competente el juez del lugar del consumo o uso, el de celebración del contrato, el del proveedor o prestador o el del domicilio de la citada en garantía, a elección del consumidor o usuario.

El demandante deberá acreditar el cumplimiento de la instancia previa de conciliación establecida en el Título I de la presente ley.

**Artículo 51. Legitimación activa para acciones y recursos.** Se encuentran legitimados para iniciar las acciones o interponer los recursos previstos en esta ley:

- a. Ante los Juzgados Nacionales de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo, las personas enunciadas en los artículos 1º y 2º de la ley 24.240 y sus modificatorias, la autoridad de aplicación de dicha ley y de las leyes 22.802 y 25.156 y sus respectivas modificatorias, las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas y debidamente registradas, el Defensor del Pueblo y el Ministerio Público;
- b. Ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, las personas enunciadas en los artículos 1º y 2º de la ley 24.240 y sus modificatorias, la autoridad de aplicación de dicha ley y de las leyes 22.802 y 25.156 y sus respectivas modificatorias, las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas y debidamente registradas, el Defensor del Pueblo y el Ministerio Público.

**Artículo 52. Principios aplicables al proceso. Patrocinio jurídico gratuito del consumidor o usuario.** El proceso ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo se regirá por los principios de celeridad, intermediación, economía procesal, oralidad, gratuidad y protección para el consumidor o usuario, de conformidad con lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional y por la ley 24.240 y sus modificatorias.

A los fines del patrocinio jurídico del consumidor o usuario la reglamentación establecerá los servicios gratuitos destinados a la asistencia de quienes lo soliciten y cumplan los requisitos que aquella establezca, sin perjuicio de lo que en materia de protección de derechos corresponda al Ministerio Público de la Defensa.

**Artículo 53. Normas aplicables al proceso.** El proceso ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, se ajustará a las siguientes normas procesales:

- a. Con la demanda y contestación se ofrecerá la prueba y se agregará la documental;
- b. No serán admisibles excepciones de previo y especial pronunciamiento, recusación sin causa ni reconvención;
- c. En la primera resolución posterior a la contestación de demanda o vencido el plazo para hacerlo, el juez proveerá la prueba ofrecida que considere conducente a la dilucidación del caso y descartará fundadamente la que considere inidónea para ello. No procederá la prueba de absolucón de posiciones y se admitirán como máximo tres (3) testigos por parte.
- d. Todos los plazos serán de tres (3) días, con excepción del de contestación de la demanda y el otorgado para la interposición fundada de la apelación y para la contestación del traslado del memorial, que serán de cinco (5) días;
- e. La audiencia deberá ser señalada para dentro de los quince (15) días de contestada la demanda o de vencido el plazo para hacerlo;
- f. La audiencia será pública y el procedimiento oral. La prueba será producida en la misma audiencia y, solo en casos excepcionales, el Juez en las Relaciones de Consumo

podrá fijar una nueva audiencia para producir la prueba pendiente, la que deberá celebrarse en un plazo máximo e improrrogable de treinta (30) días;

**g.** Sin perjuicio de lo establecido en el inciso f), en la audiencia el juez podrá, como primera medida, invitar a las partes a una conciliación o a encontrar otra forma de resolución de conflictos que acordarán en el acto;

**h.** No procederá la presentación de alegatos;

**i.** El Juez en las Relaciones de Consumo dictará sentencia en el mismo acto de la audiencia, o bien emitirá en esta el fallo correspondiente y diferirá su fundamentación, la que deberá manifestarse dentro del plazo de cinco (5) días desde la fecha de celebración de aquella; si la complejidad de la causa lo exigiera, podrá posponer el dictado de la sentencia, la que pronunciará dentro del plazo mencionado;

**j.** La sentencia se notificará personalmente a las partes en el mismo acto de la audiencia. Para el supuesto excepcional previsto en el inciso i) se aplicarán las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación;

**k.** Solo serán apelables las providencias que decreten o denieguen medidas precautorias y las sentencias definitivas, excepto aquellas que ordenen el pago de sumas de dinero hasta el equivalente a cinco (5) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles, las que serán inapelables;

**l.** La apelación se concederá en relación, con efecto suspensivo, salvo cuando el incumplimiento de la sentencia pudiese ocasionar un perjuicio irreparable, en cuyo caso, se otorgará con efecto devolutivo;

**m.** Todo pago que deba realizarse al consumidor o usuario, en conceptos comprendidos por las disposiciones de la presente ley, se deberá efectivizar mediante depósito judicial a la orden del juzgado interviniente y giro personal al titular del crédito o sus derechohabientes; todo pago realizado sin observar lo prescripto es nulo de nulidad absoluta.

El Juez podrá aplicar la multa que establece el artículo 52 bis de la ley 24.240 y sus modificatorias, a cuyo efecto no se encontrará limitado por el monto establecido en el artículo 42 de la presente ley.

**Artículo 54. Duración máxima del proceso.** El proceso establecido en este Título deberá ser concluido en un plazo máximo de sesenta (60) días. A tal efecto, el Juez en las Relaciones de Consumo contará con amplias facultades para reducir los plazos procesales, según las particularidades del caso.

**Artículo 55. Gratuidad a favor del consumidor o usuario.** Las actuaciones judiciales promovidas por consumidores o usuarios, se regirán por el principio de gratuidad establecido en el artículo 53, último párrafo de la ley 24.240 y sus modificatorias.

**Artículo 56. Publicación de las Sentencias.** Las sentencias definitivas y firmes deberán ser publicadas de acuerdo a lo previsto en la ley 26.856.

La autoridad de aplicación de la ley 24.240 y sus modificatorias adoptará, de corresponder, las medidas que conciernan a su competencia.

**Artículo 57. Supletoriedad.** Serán de aplicación, en todo lo que no se encuentre previsto en este Capítulo, las disposiciones de la ley 24.240 y sus modificatorias y, en lo pertinente, las del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

## ***Título IV. Modificaciones legislativas***

**Artículo 58.** Sustitúyese el artículo 36 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 por el siguiente:

**ARTÍCULO 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, solo 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 este 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 este, 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 59.** Sustitúyese el artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240, 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 solo 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 60.** Sustitúyese el artículo 45 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 por el siguiente:

**ARTÍCULO 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 solo 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 esta 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 esta 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 61.** Incorpórase como artículo 54 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 el siguiente:

**ARTÍCULO 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 62.** Sustitúyese el artículo 18 de la Ley de Lealtad Comercial 22.802 por el siguiente:

**ARTÍCULO 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 créditos 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 63.** Sustitúyese el artículo 22 de la Ley de Lealtad Comercial 22.802 por el siguiente:

**ARTÍCULO 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 64.** Sustitúyese el artículo 26 de la Ley de Lealtad Comercial 22.802 por el siguiente:

**ARTÍCULO 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 65.** Sustitúyense los artículos 17, 18, 19, 20, 21 y 22 de la Ley de Defensa de la Competencia 25.156 por los siguientes:

**ARTÍCULO 17.** El Poder Ejecutivo nacional determinará la autoridad de aplicación de la presente ley.

**ARTÍCULO 18.** Son funciones y facultades de la autoridad de aplicación:

- a. Encomendar la realización de los estudios e investigaciones de mercado que considere pertinentes;
- b. Celebrar audiencias con los presuntos responsables, denunciados, damnificados, testigos y peritos, recibirles declaración y ordenar careos, para lo cual podrá solicitar el auxilio de la Fuerza Pública;
- c. Encomendar la realización de las pericias necesarias sobre libros, documentos y demás elementos que resulten conducentes para la investigación;
- d. Controlar existencias, comprobar orígenes y costos de materias primas u otros bienes;
- e. Imponer las sanciones establecidas en la presente ley;
- f. Promover el estudio y la investigación en materia de competencia;

- g.** Actuar con las dependencias competentes en la negociación de tratados, acuerdos o convenios internacionales en materia de regulación o políticas de competencia y libre concurrencia;
- h.** Organizar el Registro Nacional de la Competencia creado por esta ley;
- i.** Promover e instar acciones ante la Justicia, para lo cual designará representante legal a tal efecto;
- j.** Suspender los plazos procesales de la presente ley por resolución fundada;
- k.** Acceder a los lugares objeto de inspección con el consentimiento de los ocupantes o mediante orden judicial la que será solicitada ante el juez competente, quien deberá resolver en el plazo de veinticuatro (24) horas;
- l.** Solicitar al juez competente las medidas cautelares que estime pertinentes, las que deberán ser resueltas en el plazo de veinticuatro (24) horas;
- m.** Suscribir convenios con organismos provinciales, municipales o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la habilitación de oficinas receptoras de denuncias en dichas jurisdicciones;
- n.** Propiciar soluciones consensuadas entre las partes;
- ñ.** Suscribir convenios con asociaciones de usuarios y consumidores para la promoción de la participación de las asociaciones de la comunidad en la defensa de la competencia y la transparencia de los mercados.

**ARTÍCULO 19.** La autoridad de aplicación será asistida por la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, que fuera creada por la ley 22.262, cuya subsistencia se enmarca en las prescripciones del artículo 58 de la presente ley.

**ARTÍCULO 20.** La Comisión Nacional de Defensa de la Competencia tendrá las siguientes funciones:

- a.** Realizar los estudios e investigaciones de mercado que le encomiende la autoridad de aplicación. Para ello podrá requerir a los particulares y autoridades nacionales, provinciales, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o municipales, y a las asociaciones de Defensa de Consumidores y de los usuarios, la documentación y colaboración que juzgue necesarias;
- b.** Realizar las pericias necesarias sobre libros, documentos y demás elementos conducentes para la investigación, de acuerdo a los requerimientos de la autoridad de aplicación;

- c. Emitir opinión en materia de competencia y libre concurrencia respecto de leyes, reglamentos, circulares y actos administrativos, sin que tales opiniones tengan efecto vinculante;
- d. Emitir recomendaciones de carácter general o sectorial respecto a las modalidades de la competencia en los mercados;
- e. Emitir dictamen previo a la imposición de sanciones establecidas en el artículo 46;
- f. Desarrollar las tareas que le encomiende la autoridad de aplicación.

**ARTÍCULO 21.** Todas las disposiciones que se refieran al Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia deben entenderse como referidas a la autoridad de aplicación de conformidad con lo establecido en el artículo 17.

**ARTÍCULO 22.** Créase en el ámbito de la autoridad de aplicación el Registro Nacional de Defensa de la Competencia, en el que deberán inscribirse las operaciones de concentración económica previstas en el Capítulo III y las resoluciones definitivas dictadas por la Secretaría. El Registro será público.

**Artículo 66.** Deróganse los artículos 23, 24 y 25 de la Ley de Defensa de la Competencia 25.156.

**Artículo 67.** Sustitúyese el artículo 52 de la Ley de Defensa de la Competencia 25.156 por el siguiente:

**ARTÍCULO 52.** Son susceptibles de recurso directo aquellas resoluciones dictadas por la autoridad de aplicación que ordenen:

- a. La aplicación de las sanciones;
- b. El cese o la abstención de una conducta;
- c. La oposición o condicionamiento respecto de los actos previstos en el Capítulo III;
- d. La desestimación de la denuncia por parte de la autoridad de aplicación.

**Artículo 68.** Sustitúyense los artículos 53 y 56 de la Ley de Defensa de la Competencia 25.156 por los siguientes:

**ARTÍCULO 53.** El recurso deberá interponerse y fundarse ante la autoridad de aplicación, 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 Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o a las Cámaras de Apelaciones competentes 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 56.** Serán de aplicación en los casos no previstos por esta ley, la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y su reglamentación, en cuanto sean compatibles con las disposiciones de la presente.

**Artículo 69.** Modifícase el artículo 58 de la Ley de Defensa de la Competencia 25.156, en la forma que se señala en la presente, manteniéndose la derogación de ley 22.262, quedando en consecuencia, redactado de la siguiente manera:

**ARTÍCULO 58.** Derógase la ley 22.262. No obstante ello, las causas en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, continuarán tramitando de acuerdo con sus disposiciones ante el órgano de aplicación de dicha norma. Asimismo, entenderá en todas las causas promovidas a partir de la entrada en vigencia de esta ley, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 19 y 20.

**Artículo 70.** Sustitúyese el artículo 4° de la ley 26.853 por el siguiente:

**ARTÍCULO 4°.** La Cámara Nacional de Casación en lo Civil y Comercial conocerá los recursos de casación, inconstitucionalidad y revisión interpuestos contra las sentencias dictadas por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial y la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo.

**Artículo 71.** Sustitúyese el artículo 32 del decreto ley 1285/58 y modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 32.** Los tribunales nacionales de la Capital Federal estarán integrados por:

1. Cámara Federal de Casación Penal.
2. Cámara Federal de Casación en lo Contencioso Administrativo Federal.
3. Cámara Federal y Nacional de Casación del Trabajo y de la Seguridad Social.
4. Cámara Federal y Nacional de Casación en lo Civil y Comercial.
- 4 bis. Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo.
5. Cámara Nacional de Casación en lo Criminal y Correccional de la Capital Federal.
6. Cámaras Nacionales de Apelaciones de la Capital Federal:
  - a. En lo Civil y Comercial Federal;
  - b. En lo Contencioso Administrativo Federal;
  - c. En lo Criminal y Correccional Federal;
  - d. En lo Civil;
  - e. En lo Comercial;

- f. Del Trabajo;
- g. En lo Criminal y Correccional;
- h. Federal de la Seguridad Social;
- i. Electoral;
- j. En lo Penal Económico.

7. Tribunales Orales:

- a. En lo Criminal;
- b. En lo Penal Económico;
- c. De Menores;
- d. En lo Criminal Federal.

8. Jueces Nacionales de Primera Instancia:

- a. En lo Civil y Comercial Federal;
- b. En lo Contencioso Administrativo Federal;
- c. En lo Criminal y Correccional Federal;
- d. En lo Civil;
- e. En lo Comercial;
- f. En lo Criminal de Instrucción;
- g. En lo Correccional;
- h. De Menores;
- i. En lo Penal Económico;
- j. Del Trabajo;
- k. De Ejecución Penal;
- l. En lo Penal de Rogatoria;
- m. Juzgados Federales de Primera Instancia de la Seguridad Social;
- n. Juzgados Federales de Primera Instancia de Ejecuciones Fiscales Tributarias;
- o. En lo Penal Tributario;
- p. Juzgados Nacionales de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo.

**Artículo 72.** Sustitúyese el artículo 20 de la Ley de Ministerios (t.o. decreto 438/92) y sus modificatorias por el siguiente:

**ARTÍCULO 20.** Compete al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, asistir al Presidente de la Nación y al Jefe de Gabinete de Ministros, en orden a sus competencias, en todo lo inherente a la política económica y el desarrollo económico, a la administración de las finanzas públicas, al comercio interior e internacional, a las relaciones económicas, financieras y fiscales con las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en particular:

1. Entender en la determinación de los objetivos y políticas del área de su competencia;
2. Ejecutar los planes, programas y proyectos del área de su competencia elaborados conforme las directivas que imparta el Poder Ejecutivo nacional;
3. Entender en la elaboración/control de ejecución del Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración Nacional, así como también en los niveles del gasto y de los ingresos públicos;
4. Entender en la recaudación y distribución de las rentas nacionales, según la asignación de Presupuesto aprobada por el Honorable Congreso de la Nación y en su ejecución conforme a las pautas que decida el Jefe de Gabinete de Ministros con la supervisión del Poder Ejecutivo nacional;
5. Entender en lo referente a la contabilidad pública y en la fiscalización de todo gasto e inversión que se ordene sobre el Tesoro de la Nación;
6. Entender en el análisis y diseño de políticas públicas con miras a la Planificación del Desarrollo Nacional de mediano y largo plazo, en articulación con los respectivos planes estratégicos sectoriales y territoriales;
7. Entender en la aplicación de la política salarial del sector público, con la participación de los Ministerios y organismos que correspondan;
8. Participar en la elaboración de las normas regulatorias de las negociaciones colectivas del sector privado;
9. Participar en la elaboración, aplicación y fiscalización del régimen de suministros del Estado conforme a las pautas que decida el Jefe de Gabinete de Ministros, con la supervisión del Poder Ejecutivo nacional;
10. Entender en la elaboración, aplicación y fiscalización del régimen impositivo y aduanero;
11. Entender en la organización, dirección y fiscalización del registro de los bienes del Estado;
12. Entender en la acuñación de monedas e impresión de billetes, timbres, sellos, papeles fiscales, otros valores y otros impresos oficiales de similares características;
13. Entender en la legislación de saldos de deudas a cargo de la Administración Nacional;
14. Entender en lo referido al crédito y a la deuda pública;
15. Entender en la política monetaria, financiera y cambiaria con arreglo a las atribuciones que le competen al Banco Central de la República Argentina;
16. Supervisar y coordinar las acciones de las entidades financieras oficiales nacionales;

- 17.** Entender en el régimen de bolsas y mercados de valores;
- 18.** Entender en todo lo relacionado con el régimen de seguros y reaseguros;
- 19.** Entender en el desenvolvimiento de las empresas y sociedades del Estado, entidades autárquicas, organismos descentralizados o desconcentrados y cuentas y fondos especiales, cualquiera sea su denominación o naturaleza jurídica, correspondientes a su órbita; tanto en lo referido a los planes de acción y presupuesto como en cuanto a su intervención, cierre, liquidación, privatización, fusión, disolución o centralización, e intervenir en aquellas que no pertenezcan a su jurisdicción, conforme las pautas que decida el Jefe de Gabinete de Ministros con la supervisión del Poder Ejecutivo nacional;
- 20.** Entender en la autorización de operaciones de crédito interno y externo del sector público nacional, incluyendo los organismos descentralizados y empresas del sector público; de los empréstitos públicos por cuenta del Gobierno de la Nación y de otras obligaciones con garantías especiales, o sin ellas, como entender, asimismo, en las operaciones financieras del mismo tipo que se realicen para necesidades del sector público provincial, municipal y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuando se trate de preservar el crédito público de la Nación;
- 21.** Entender en las negociaciones internacionales de naturaleza monetaria y financiera y en las relaciones con los organismos monetarios y financieros internacionales;
- 22.** Entender en la administración de las participaciones mayoritarias o minoritarias que el Estado posea en sociedades o empresas correspondientes a su órbita;
- 23.** Entender en la programación macroeconómica a corto, mediano y largo plazo y en la orientación de los recursos acorde con la política nacional en materia regional;
- 24.** Entender en la elaboración del plan de inversión pública, conforme las pautas y prioridades que decida el Jefe de Gabinete de Ministros y según las directivas del Poder Ejecutivo nacional;
- 25.** Entender en la elaboración de normas de regulación de las licencias de servicios públicos del área de su competencia, otorgadas por el Estado nacional o las provincias acogidas por convenios, a los regímenes federales en la materia;
- 26.** Intervenir en las negociaciones y modificaciones de los contratos de obras y servicios públicos;
- 27.** Intervenir en la elaboración de las políticas y normas de regulación de los servicios públicos y en la fijación de tarifas, cánones, aranceles y tasas para los mismos;



28. Intervenir en la elaboración de la política energética nacional y en el régimen de combustibles;
29. Intervenir en la elaboración de la política en materia de comunicaciones;
30. Intervenir en la elaboración de políticas del servicio postal;
31. Intervenir, en el ámbito de su competencia, en la elaboración de las políticas para el desarrollo de las áreas y zonas de frontera;
32. Evaluar los resultados de la política económica nacional y la evolución económica del país en relación con los objetivos del Desarrollo Nacional;
33. Coordinar y generar propuestas sobre el desarrollo de mecanismos y sistemas, para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en materia de sus competencias;
34. Efectuar la propuesta, ejecución y control de la política comercial interna en todo lo relacionado con la defensa del consumidor y la defensa de la competencia;
35. Entender en la implementación de políticas y en los marcos normativos necesarios para garantizar los derechos del consumidor y el aumento en la oferta de bienes y servicios;
36. Entender en las controversias suscitadas entre consumidores o usuarios y proveedores o prestadores a través de la Auditoría en las Relaciones de Consumo;
37. Supervisar el accionar de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia;
38. Supervisar el accionar de los Tribunales Arbitrales de Defensa del Consumidor;
39. Entender en la normalización, tipificación e identificación de mercaderías y en el régimen de pesas y medidas;
40. Entender en la supervisión de los mercados de la producción de su área, interviniendo en los mismos en los casos en que su funcionamiento perjudique la lealtad comercial, el bienestar de los usuarios y consumidores y el normal desenvolvimiento de la economía de acuerdo a los objetivos del desarrollo nacional;
41. Entender en la fiscalización del estricto cumplimiento de las normas de comercialización en el sector agropecuario, a fin de asegurar un marco de transparencia y libre competencia para estas actividades, conforme lo previsto por la ley 21.740 y el decreto-ley 6698/63, sus normas modificatorias y reglamentarias, implementando todas las acciones necesarias a tales fines en todo el territorio nacional en los términos de

los decretos 1343 del 27 de noviembre de 1996 y 1067 del 31 de agosto de 2005, sus normas modificatorias y complementarias;

**42.** Entender como autoridad de aplicación de los decretos 1343 del 27 de noviembre de 1996 y 1067 del 31 de agosto de 2005, sus normas modificatorias y complementarias;

**43.** Entender, en los aspectos políticos económicos internacionales, en la formulación y conducción de los procesos de integración de los que participa la República, como así también en el establecimiento y conducción de los órganos comunitarios surgidos de dichos procesos, y en todo lo relativo a su convergencia futura con otros procesos de integración, sin perjuicio de la intervención de las jurisdicciones que tengan asignadas competencias en la materia;

**44.** Entender en la ejecución de la política comercial en el exterior, incluyendo la promoción y las negociaciones internacionales de naturaleza económica y comercial, así como en la conducción del servicio económico y comercial exterior y en la formulación, definición y contenidos de la política comercial en el exterior;

**45.** Entender en las relaciones con los organismos económicos y comerciales internacionales;

**46.** Intervenir en la promoción, organización y participación en exposiciones, ferias, concursos, muestras y misiones de carácter económico, oficiales y privadas, en el exterior, atendiendo a las orientaciones de política económica global y sectorial que se definan;

**47.** Entender en los regímenes de precios índices y mecanismos antidumping y otros instrumentos de regulación del comercio exterior;

**48.** Entender en la elaboración de los regímenes de promoción y protección de actividades económicas y de los instrumentos que los concreten, así como en la elaboración, ejecución y fiscalización de los mismos en su área;

**49.** Entender en la elaboración y ejecución de la política de inversiones extranjeras.

**Artículo 73.** Sustitúyese el artículo 5° de la ley 26.589 por el siguiente:

**ARTÍCULO 5°.** Controversias excluidas del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria. El procedimiento de mediación prejudicial obligatoria no será aplicable en los siguientes casos:

**a.** Acciones penales;

**b.** Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación, patria potestad y adopción, con excepción de las cuestiones

patrimoniales derivadas de estas. El juez deberá dividir los procesos, derivando la parte patrimonial al mediador;

**c.** Causas en que el Estado nacional, las provincias, los municipios o la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o sus entidades descentralizadas sean parte, salvo en el caso que medie autorización expresa y no se trate de ninguno de los supuestos a que se refiere el artículo 841 del Código Civil;

**d.** Procesos de inhabilitación, de declaración de incapacidad y de rehabilitación;

**e.** Amparos, hábeas corpus, hábeas data e interdictos;

**f.** Medidas cautelares;

**g.** Diligencias preliminares y prueba anticipada;

**h.** Juicios sucesorios;

**i.** Concursos preventivos y quiebras;

**j.** Convocatoria a asamblea de copropietarios prevista por el artículo 10 de la ley 13.512;

**k.** Conflictos de competencia de la Justicia del Trabajo;

**l.** Procesos voluntarios;

**m.** Controversias que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, que queden alcanzadas por el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo.

## ***Título V. Cláusulas transitorias***

**Artículo 74. Implementación del COPREC.** El Poder Ejecutivo nacional deberá implementar el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo creado en el artículo 4°, primer párrafo, de la presente, en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días.

Durante el término establecido en el primer párrafo del presente artículo, a los efectos del desarrollo del procedimiento previsto en el Título I se utilizará la nómina de profesionales inscriptos en el Registro de Mediadores, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Dentro del plazo fijado en el primer párrafo de este artículo, por resolución del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, se establecerá la fecha a partir de la cual los reclamos de los consumidores o usuarios ingresarán al sistema del COPREC. Hasta la fecha referida, tales reclamos se regirán por las disposiciones de las leyes 24.240 y 26.589 vigentes a la fecha de sanción de la presente.

**Artículo 75. Implementación de la Auditoría en las Relaciones de Consumo.** El Poder Ejecutivo deberá proceder a la designación de los Auditores, de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 24, en un plazo máximo de sesenta (60) días.

**Artículo 76. Implementación de la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.** El fuero creado por el Título III deberá comenzar a funcionar en un plazo de ciento ochenta (180) días.

Durante el término establecido en el primer párrafo de este artículo, las competencias atribuidas a la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo serán ejercidas por los juzgados que entienden actualmente en la materia, con la aplicación de las normas procesales establecidas en la presente ley, aun a las causas en trámite, siempre que ello no dificulte la tramitación de las mismas.

La Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo podrá solicitar la creación de nuevos juzgados o salas.

## ***Título VI. Disposiciones finales***

**Artículo 77. Invitación.** Invítase a las jurisdicciones locales a adherir a la presente ley, para lo cual deberán adecuar sus regímenes procesales y/o procedimentales.

Invítese a las jurisdicciones locales a la creación del fuero del consumidor y/o a determinar qué tribunal será competente a efectos de adecuarse a la presente ley.

La opción de las vías procesales previstas en la presente ley no será causal de restricción o limitación alguna para que el consumidor o usuario pueda ejercer plenamente sus derechos y accionar ante la justicia en la jurisdicción local.

A tales fines, se encomienda a la autoridad de aplicación nacional de la ley 24.240 y sus modificatorias, la gestión y celebración de convenios de cooperación, complementación y asistencia técnica con las mencionadas jurisdicciones.

**Artículo 78.** Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

## **Anexo I (art. 49)**

### **Poder Judicial de la Nación**

#### *I. Juzgados Nacionales de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo*

##### **Magistrados y Funcionarios**

Magistrado	8
Secretario	8
Prosecretario	8

##### **Personal Administrativo y Técnico**

Prosecretario administrativo	8
Jefe de despacho	8

Secretario privado	8
Oficial	8
Escribiente	8
Auxiliar	8

**Personal de Servicio, Obrero y Maestranza**

Ayudante	8
<b>Subtotal</b>	<b>80</b>

*II. Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo*

**Magistrados y Funcionarios**

Vocal de Cámara	6
Secretario de Cámara	2
Prosecretario de Cámara	2

**Personal Administrativo y Técnico**

Prosecretario administrativo	2
Jefe de despacho	2
Secretario privado	6
Oficial	2
Escribiente	2
Auxiliar	2

**Personal de Servicio, Obrero y Maestranza**

Ayudante	2
<b>Subtotal</b>	<b>28</b>

**Ministerio Público Fiscal**

*I. Fiscalías ante los Juzgados de Primera Instancia*

**Magistrados y Funcionarios**

Fiscal	3
Secretario	3
Prosecretario	3

**Personal Administrativo y Técnico**

Jefe de despacho	3
------------------	---

Escribiente	3
-------------	---

**Personal de Servicio, Obrero y Maestranza**

Ayudante	3
----------	---

<b>Subtotal</b>	18
-----------------	----

*II. Fiscalía ante la Cámara de Apelaciones***Magistrados y Funcionarios**

Fiscal de segunda instancia	1
-----------------------------	---

Secretario	1
------------	---

Prosecretario	1
---------------	---

**Personal Administrativo y Técnico**

Jefe de despacho	1
------------------	---

Escribiente	1
-------------	---

**Personal de Servicio, Obrero y Maestranza**

Ayudante	1
----------	---

<b>Subtotal</b>	6
-----------------	---

**Ministerio Público de la Defensa***I. Defensorías ante los Juzgados de Primera Instancia***Magistrados y Funcionarios**

Defensor	3
----------	---

Secretario	3
------------	---

Prosecretario	3
---------------	---

**Personal Administrativo y Técnico**

Jefe de despacho	3
------------------	---

Escribiente	3
-------------	---

**Personal de Servicio, Obrero y Maestranza**

Ayudante	3
----------	---

<b>Subtotal</b>	18
-----------------	----

*II. Defensoría ante la Cámara de Apelaciones***Magistrados y Funcionarios**

Defensor de segunda instancia	1
-------------------------------	---

Secretario 1

Prosecretario 1

**Personal Administrativo y Técnico**

Jefe de despacho 1

Escribiente 1

**Personal de Servicio, Obrero y Maestranza**

Ayudante 1

**Subtotal** 6

**Total** 156

LEY 26.992

## OBSERVATORIO DE PRECIOS Y DISPONIBILIDAD DE INSUMOS, BIENES Y SERVICIOS.

### CREACIÓN

Sancción: 17 de septiembre de 2014

Promulgación: 18 de septiembre de 2014

Publicación: 19 de septiembre de 2014

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

**Artículo 1°.** Créase en el ámbito de la autoridad de aplicación, el Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios, como organismo técnico con el objeto de monitorear, relevar y sistematizar los precios y la disponibilidad de insumos, bienes y servicios que son producidos, comercializados y prestados en el territorio de la Nación.

**Artículo 2°.** El Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios será presidido por el titular de la autoridad de aplicación y estará integrado por un (1) representante de la Jefatura de Gabinete de Ministros, quien ejercerá la vicepresidencia, un (1) representante del Ministerio del Interior y Transporte, un (1) representante del Ministerio de Industria, un (1) representante del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, un (1) representante del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, un (1) representante del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, un (1) representante del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y tres (3) representantes de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores legalmente constituidas y debidamente registradas.

Asimismo, el titular de la autoridad de aplicación invitará a los organismos e instituciones públicas o privadas, provinciales o locales, que por su competencia o función, coadyuven al cumplimiento de los objetivos previstos en el Observatorio.



La autoridad de aplicación tendrá a su cargo la elección de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores que integrarán el Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios.

La autoridad de aplicación convocará a los representantes de los ministerios enunciados en el párrafo primero, cuya intervención estime necesaria de acuerdo a las circunstancias particulares del caso. La convocatoria deberá comprender al menos a un (1) representante ministerial y a un (1) representante de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores. La concurrencia de los convocados tendrá carácter obligatorio.

A los efectos del correcto funcionamiento del Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios, la reglamentación establecerá la integración de los organismos de apoyo necesarios para el desarrollo de las tareas encomendadas por el artículo 1° de la presente.

El Observatorio deberá dictar su reglamento interno de funcionamiento en un plazo máximo de sesenta (60) días desde su constitución.

**Artículo 3°.** Para el cumplimiento de sus cometidos, el Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios podrá recomendar a la autoridad de aplicación el requerimiento de:

- a. Toda documentación relativa al giro comercial de la empresa o agente económico. En este caso, toda aquella información relativa a la estructura de costos, rentabilidad o toda aquella que pueda afectar a la empresa, con relación a sus competidores, tendrá carácter reservado y confidencial, y será de exclusivo uso del Observatorio y/o de la autoridad de aplicación;
- b. Informes a organismos públicos o privados.

Asimismo, el Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios podrá recomendar a la autoridad de aplicación la publicación de los precios y la disponibilidad de venta de los insumos, bienes o servicios producidos y prestados.

Con la finalidad de transparentar el acceso a la información sobre precios y disponibilidad de insumos, bienes y servicios ofrecidos en el territorio de la Nación y propender a una mayor protección de los consumidores y usuarios, la autoridad de aplicación podrá disponer en cualquier momento la publicación total o parcial de los precios y de la disponibilidad de insumos, bienes y servicios relevados por el Observatorio.

**Artículo 4°.** El monitoreo, relevamiento y sistematización de los precios y la disponibilidad de insumos, bienes y servicios producidos, comercializados y/o prestados en el territorio de la Nación se efectuará de oficio por el Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios.

Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo, la autoridad de aplicación podrá solicitar al Observatorio el monitoreo, relevamiento y sistematización de los precios y la disponibilidad de un insumo, bien o servicio determinado.

**Artículo 5°.** Si en el cumplimiento de sus funciones, el Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios detectara actos o conductas que pudieran generar distorsiones en el mercado y en los procesos de formación de precios deberá emitir un dictamen concerniente a la evolución de los precios y a la disponibilidad de determinado insumo, bien o servicio y la relación con su estructura de costos, e informar a la autoridad de aplicación.

**Artículo 6°.** La autoridad de aplicación, podrá encomendar al Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios, la realización de un dictamen técnico en materia de precios y/o disponibilidad de insumos, bienes y servicios, con carácter previo al ejercicio de las potestades previstas en el artículo 2°, incisos a), b), c) y d) de la ley 20.680.

**Artículo 7°.** La presente ley es de orden público y regirá desde el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial.

**Artículo 8°.** Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.



LEY 26.991

**NUEVA REGULACIÓN  
DE LAS RELACIONES  
DE PRODUCCIÓN Y CONSUMO.**

**MODIFICACIÓN DE LA LEY 20.680**

Sanción: 17 de septiembre de 2014

Promulgación: 18 de septiembre de 2014

Publicación: 19 de septiembre de 2014

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

**Artículo 1°.** Sustitúyese el artículo 1° de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 1°.** La presente ley regirá con respecto a la compraventa, permuta y locación de cosas muebles, obras y servicios —sus materias primas directas o indirectas y sus insumos— lo mismo que a las prestaciones —cualquiera fuere su naturaleza, contrato o relación jurídica que las hubiere originado, de carácter gratuito u oneroso, habitual u ocasional— que se destinen a la producción, construcción, procesamiento, comercialización, sanidad, alimentación, vestimenta, higiene, vivienda, deporte, cultura, transporte y logística, esparcimiento, así como cualquier otro bien mueble o servicio que satisfaga —directamente o indirectamente— necesidades básicas o esenciales orientadas al bienestar general de la población.

El ámbito de aplicación de esta ley comprende todos los procesos económicos relativos a dichos bienes, prestaciones y servicios y toda otra etapa de la actividad económica vinculada directamente o indirectamente a los mismos.

Quedan exceptuados del régimen establecido en la presente ley, los agentes económicos considerados micro, pequeñas o medianas empresas (MIPyMEs), de conformidad con lo previsto en la ley 25.300, siempre que no detenten posición dominante en los términos de los artículos 4° y 5° de la ley 25.156.

**Artículo 2°.** Sustitúyense los artículos 2° y 3° de la ley 20.680 y sus modificatorias, por los siguientes:

**ARTÍCULO 2°.** En relación a todo lo comprendido en el artículo 1°, en caso de configurarse alguno de los supuestos previstos en los incisos a), b), c), d), e), f) y g) del artículo 4°, la autoridad de aplicación podrá:

- a.** Establecer, para cualquier etapa del proceso económico, márgenes de utilidad, precios de referencia, niveles máximos y mínimos de precios, o todas o algunas de estas medidas;
- b.** Dictar normas reglamentarias que rijan la comercialización, intermediación, distribución y/o producción, a excepción de las cuestiones relativas a infracciones a los deberes formales previstos en la ley 11.683, t.o. 1998, y sus modificaciones;
- c.** Disponer la continuidad en la producción, industrialización, comercialización, transporte, distribución o prestación de servicios, como también en la fabricación de determinados productos, dentro de los niveles o cuotas mínimas que estableciere la autoridad de aplicación. A los efectos de la fijación de dichos niveles o cuotas mínimas, la autoridad de aplicación tendrá en cuenta, respecto de los obligados, los siguientes datos y elementos:
  - i.** Volumen habitual de producción, fabricación, ventas o prestación de servicios.
  - ii.** Capacidad productiva, situación económica del sujeto obligado y ecuación económica del proceso o actividad.

La autoridad de aplicación en la disposición de la presente medida, deberá contemplar que la continuidad en la producción, industrialización, comercialización, transporte, distribución o prestación de servicios, como también en la fabricación de determinados productos, resulte económicamente viable, en su defecto, establecerá una justa y oportuna compensación.

**d.** Acordar subsidios, cuando ello sea necesario para asegurar el abastecimiento y/o la prestación de servicios;

**e.** Requerir toda documentación relativa al giro comercial de la empresa o agente económico dicha información tendrá carácter reservado y confidencial, y será de uso exclusivo en el marco de las competencias asignadas a la autoridad de aplicación.

Asimismo, podrá requerir información sobre los precios de venta de los bienes o servicios producidos y prestados, como así también su disponibilidad de venta;

**f.** Exigir la presentación o exhibición de todo tipo de libros, documentos, correspondencia, papeles de comercio y todo otro elemento relativo a la administración de los negocios; realizar pericias técnicas;

- g.** Proceder, de ser necesario, al secuestro de todos los elementos aludidos en los incisos f) y h), por un plazo máximo de treinta (30) días hábiles;
- h.** Crear los registros y obligar a llevar los libros especiales que se establecieren;
- i.** Establecer regímenes de licencias comerciales.

Los que resulten obligados por la aplicación de la presente norma y que estimen que a consecuencia de ello sufrirán grave e irreparable perjuicio económico, podrán solicitar la revisión parcial o total de las medidas que los afectan. Sin embargo, ello no los excusará de dar estricto cumplimiento a las obligaciones impuestas, en tanto no se adopte resolución en relación a su petición, la cual deberá dictarse dentro de los quince (15) días hábiles del reclamo. En caso contrario quedará sin efecto la medida.

**ARTÍCULO 3°.** Los Gobernadores de Provincia y/o el Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por sí o por intermedio de los organismos y/o funcionarios que determinen, podrán fijar —dentro de sus respectivas jurisdicciones— precios máximos y las pertinentes medidas complementarias, mientras el Poder Ejecutivo o el organismo nacional de aplicación no los establecieren, dando cuenta de inmediato a este último. Dichos precios subsistirán en tanto el Poder Ejecutivo no haga uso de las facultades que a ese objeto le acuerda esta ley. También podrán disponer las medidas autorizadas en los incisos e), f), g) y h) del artículo 2°. Asimismo las mencionadas autoridades, y únicamente en cuanto se refiere al abastecimiento dentro de sus respectivas jurisdicciones, podrán modificar los precios fijados por la autoridad nacional de aplicación, en tanto la localización de la fuente de producción, la menor incidencia de los fletes o cualquier otra circunstancia o factor permitan una reducción de los mismos. En caso de que a la inversa, dichos factores determinaran la necesidad de incrementar aquellos, deberá requerirse previa autorización al organismo nacional de aplicación; quien deberá expedirse en el término de quince (15) días hábiles; en caso contrario quedará aprobado el precio propuesto por la autoridad local.

**Artículo 3°.** Sustitúyese el artículo 4° de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 4°.** Serán pasibles de las sanciones que se establecen en el artículo 5° y, en su caso, en el artículo 6°, quienes:

- a.** Elevaren artificial o injustificadamente los precios en forma que no responda proporcionalmente a los aumentos de los costos, u obtuvieren ganancias abusivas;
- b.** Revaluaren existencias, salvo autorización expresa de la autoridad de aplicación;
- c.** Acapararen materias primas o productos, o formaren existencias superiores a las necesarias, sean actos de naturaleza monopólica o no, para responder a los planes habituales de producción o demanda;

- d. Intermediaren o permitieren intermediar innecesariamente o crearen artificialmente etapas en la distribución y comercialización;
- e. Destruyeren mercaderías o bienes; o impidieren la prestación de servicios o realizaren cualquier otro acto, sea de naturaleza monopólica o no, que tienda a hacer escasear su producción, venta o transporte;
- f. Negaren o restringieren injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios, o redujeren sin causa la producción habitual o no la incrementaren, habiendo sido intimados por la autoridad de aplicación a tal efecto con cinco (5) días hábiles de anticipación, en caso de tener capacidad productiva, para responder a la demanda;
- g. Desviaren o discontinuaren el abastecimiento normal y habitual de una zona a otra sin causa justificada;
- h. No tuvieren para su venta o discontinuaren, según el ramo comercial respectivo, la producción de mercaderías y prestación de servicios con niveles de precios máximos y mínimos, o márgenes de utilidad fijados, salvo los eximentes justificados que se establezcan por vía reglamentaria, teniendo en cuenta ramo, habitualidad, modalidad, situación de mercado y demás circunstancias propias de cada caso;
- i. No entregaren factura o comprobante de venta, la información o documentación previstas en el artículo 2º, incisos e) y f) de la presente, o ejercieran su actividad fuera de los registros y licencias previstos en el artículo 2º, incisos h) e i) de esta ley, en caso de corresponder, todo ello en la forma y condiciones que establezcan las disposiciones reglamentarias;
- j. Vulneraren cualesquiera de las disposiciones que se adoptaren en ejercicio de las atribuciones que se confieren por los artículos 2º y 3º de esta ley.

**Artículo 4º.** Sustitúyese el artículo 5º de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 5º.** Quienes incurrieren en los actos u omisiones previstos en el artículo 4º, serán pasibles de las siguientes sanciones:

- a. Multa de pesos quinientos (\$ 500) a pesos diez millones (\$ 10.000.000). Este último límite podrá aumentarse hasta alcanzar el triple de la ganancia obtenida en infracción;
- b. Clausura del establecimiento por un plazo de hasta noventa (90) días. Durante la clausura, y por otro período igual, no podrá transferirse el fondo de comercio ni los bienes afectados;
- c. Inhabilitación de hasta dos (2) años para el uso o renovación de créditos que otorguen las entidades públicas sujetas a la ley 21.526 de Entidades Financieras, y sus modificatorias;

- d. Comiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción;
- e. Inhabilitación especial de hasta cinco (5) años para ejercer el comercio y la función pública;
- f. Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores del Estado;
- g. Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o créditos especiales de que gozare.

Las sanciones previstas en este artículo podrán imponerse en forma independiente o conjunta, según las circunstancias del caso.

**Artículo 5°.** Sustitúyese el artículo 6° de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 6°.** En caso de reincidencia los límites máximos de los montos del inciso a) del artículo 5° y los términos de sus incisos b), c), e) y f) podrán elevarse hasta el doble de la sanción originaria.

**Artículo 6°.** Sustitúyese el artículo 7° de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 7°.** Para la fijación de las sanciones de toda índole, pecuniarias o personales, se tomará en cuenta, en cada caso:

- a. La dimensión económica de la empresa, negocio o explotación, atendiendo en especial al capital en giro;
- b. La posición en el mercado del infractor;
- c. El efecto e importancia socio-económica de la infracción;
- d. El lucro generado con la conducta sancionada y su duración temporal;
- e. El perjuicio provocado al mercado o a los consumidores.

**Artículo 7°.** Sustitúyese el artículo 8° de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 8°.** Cuando las infracciones que se sancionan en esta ley hubieren sido cometidas en beneficio de una persona jurídica, asociación o sociedad, se le dará carácter de parte, sin perjuicio de la responsabilidad personal de los autores. En los casos de condena a una persona jurídica, asociación o sociedad se podrá imponer como sanción complementaria la pérdida de la personería y la caducidad de las prerrogativas que se le hubiesen acordado. Los directores, administradores, gerentes y miembros de tales entidades que hubieren participado en la comisión de los hechos sancionados obrando con dolo o culpa grave, serán pasibles de la sanción prevista en el artículo 5° inciso a), disminuyéndose a la cuarta parte los límites mínimos y máximos a imponer.

**Artículo 8°.** Sustitúyese el artículo 9° de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:



**ARTÍCULO 9°.** Todos aquellos que obstruyeren o dificultaren la acción de los encargados de aplicar las disposiciones emergentes de esta ley o vigilar y controlar la observancia de la misma o de las disposiciones que en su consecuencia se dicten, o no cumplieren los requerimientos de los organismos de aplicación, serán pasibles de una multa de hasta pesos un millón (\$ 1.000.000).

**Artículo 9°.** Sustitúyese el artículo 10 de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 10.** La verificación de las infracciones a la presente ley y a las normas que se dicten en su consecuencia, y la sustanciación de las actuaciones que por ellas se originen, se ajustarán al procedimiento que seguidamente se establece y demás formalidades que las autoridades de aplicación determinen:

- a. Se labrará un acta de comprobación con indicación por el funcionario actuante, especialmente afectado por el organismo de aplicación, del nombre y domicilio de los testigos, si los hubiere, y en el mismo acto se notificará al presunto infractor, o a su factor o empleado, que dentro de los diez (10) días hábiles podrá presentar por escrito su defensa y ofrecer las pruebas, si las hubiere, debiéndose, asimismo, indicar la autoridad ante la cual deberá efectuar su presentación y entregar copia de lo actuado. En dicha acta se explicitará la conducta imputada y las circunstancias relevantes del tipo correspondiente a la infracción; cualesquiera de los nombrados podrá dejar asentadas las constancias que estime oportunas y que se refieran al hecho o hechos motivo de la misma y a los testigos presentes;
- b. Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes;
- c. 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;
- d. Concluidas las diligencias sumariales, dentro del término de cinco (5) días hábiles, se dictará la resolución definitiva, la que deberá contar con dictamen jurídico previo.

**Artículo 10.** Sustitúyanse los artículos 12 y 13 de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 12.** Para el cumplimiento de su cometido, los funcionarios actuantes podrán:

- a. Requerir el auxilio de la fuerza pública;
- b. Ingresar e inspeccionar en horas hábiles y días de funcionamiento, los locales industriales, comerciales y establecimientos, y solicitar a los jueces competentes órdenes de allanamiento cuando deba practicarse

este procedimiento en días y horas inhábiles o en la morada o habitación del presunto infractor;

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

**d.** Intervenir la mercadería en infracción, aun cuando estuviera en tránsito, nombrando depositario;

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

**f.** Intervenir y declarar inmovilizadas las mercaderías que hubieren sido objeto de una maniobra tendiente a reducir la oferta;

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

**ARTÍCULO 13.** En todos los casos de clausura, sea preventiva o temporaria, los infractores podrán retirar de inmediato los bienes perecederos, siempre que no constituyan elementos de pruebas indispensables. Mientras dure la clausura preventiva o temporaria, los prevenidos o sancionados deberán pagar íntegramente las remuneraciones correspondientes al personal en relación de dependencia.

**Artículo 11.** Sustitúyese el artículo 14 de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 14.** Las mercaderías que se intervinieren en virtud de lo que establece el artículo 12, incisos d) y f), podrán ser vendidas, locadas o consignadas cuando fueren perecederas y/o cuando el abastecimiento de ellas sea insuficiente, para lo cual no será necesario depósito previo ni juicio de expropiación. En caso de recaer resolución que exima de responsabilidad a su propietario, se fijará el monto de la indemnización que eventualmente le correspondiere, siguiéndose para ello las pautas establecidas en materia de expropiaciones en lo que resultara pertinente.

**Artículo 12.** Sustitúyese el artículo 15 de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 15.** El Poder Ejecutivo designará la autoridad de aplicación de la presente ley en el ámbito nacional, con facultades para dictar las normas complementarias que fueren menester para su cumplimiento.

Las infracciones a la presente ley afectan los derechos e intereses económicos de los ciudadanos y la Nación. Las que se cometieren en territorios de jurisdicción

nacional o cuando afectaren o pudieren afectar el comercio interjurisdiccional, serán controladas y juzgadas en sede administrativa por la autoridad de aplicación, a excepción de las sanciones de clausura e inhabilitación especial para ejercer el comercio o la función pública que serán impuestas, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por el Juez Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal, y en las demás jurisdicciones, a petición de la autoridad de aplicación, por el juez federal correspondiente.

A los efectos de esta norma se entenderá por comercio interjurisdiccional el que se realiza con las naciones extranjeras, el que efectúan las provincias entre sí o con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el que practica una provincia o la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con un establecimiento de utilidad nacional, y el que realiza este último con las primeras.

**Artículo 13.** Sustitúyese el artículo 16 de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 16.** La resolución administrativa que imponga sanciones podrá ser impugnada solamente por vía de recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal o ante las cámaras federales de apelaciones competentes, según el asiento de la autoridad que dispuso la sanción.

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.

**Artículo 14.** Sustitúyese el artículo 17 de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 17.** 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 lo 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 15.** Sustitúyese el artículo 21 de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 21.** Los bienes decomisados serán vendidos o locados por la autoridad de aplicación en un plazo máximo de treinta (30) días corridos desde su decomiso, atendiendo a la naturaleza y características de aquellos. En el caso de que los bienes decomisados sean perecederos, el plazo se reducirá a cinco (5) días corridos; el producto de la venta o locación ingresará a rentas generales de la Nación.

**Artículo 16.** Sustitúyese el artículo 22 de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 22.** Las infracciones a esta ley y sus normas complementarias prescribirán a los tres (3) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

**Artículo 17.** Sustitúyese el artículo 27 de la ley 20.680 y sus modificatorias, por el siguiente:

**ARTÍCULO 27.** Frente a una situación de desabastecimiento o escasez de bienes o servicios que satisfagan necesidades básicas o esenciales orientadas al bienestar general de la población, la autoridad de aplicación podrá disponer mediante resolución fundada su venta, producción, distribución o prestación en todo el territorio de la Nación, cualquiera sea su propietario, bajo apercibimiento en caso de incumplimiento de imponer las sanciones previstas en el artículo 5°. Dicha medida durará el tiempo que insuma la rehabilitación de la situación de desabastecimiento o escasez y será proporcional en su alcance a la gravedad de los hechos que la motivan.

**Artículo 18.** Sustitúyese el artículo 28 de la ley 20.680 y sus modificatorias por el siguiente:

**ARTÍCULO 28.** Para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley, se aplicarán supletoriamente las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y su reglamentación.

**Artículo 19.** Deróganse los artículos 25 y 26 de la ley 20.680 y sus modificatorias, el artículo 15 de la ley 24.765, y toda otra norma que se oponga o condicione el ejercicio de las facultades establecidas en la presente ley.

**Artículo 20.** Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.



## LEY 26.682

# MEDICINA PREPAGA

Sanción: 4 de mayo de 2011

Promulgación: 16 de mayo de 2011

Publicación: 17 de mayo de 2011

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

## MARCO REGULATORIO DE MEDICINA PREPAGA

### Capítulo I. Disposiciones generales

**Artículo 1º. Objeto.** La presente ley tiene por objeto establecer el régimen de regulación de las empresas de medicina prepaga, los planes de adhesión voluntaria y los planes superadores o complementarios por mayores servicios que comercialicen los Agentes del Seguro de Salud (ASS) contemplados en las leyes 23.660 y 23.661.

Quedan también incluidas en la presente ley las cooperativas, mutuales, asociaciones civiles y fundaciones cuyo objeto total o parcial consista en brindar prestaciones de prevención, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud humana a los usuarios, a través de una modalidad de asociación voluntaria mediante sistemas pagos de adhesión, ya sea en efectores propios o a través de terceros vinculados o contratados al efecto, sea por contratación individual o corporativa. En todas aquellas actividades que resulten ajenas a dicho objeto continuarán rigiéndose por los respectivos regímenes que las regulan.<sup>(1)</sup>

**Artículo 2º. Definición.** A los efectos de la presente ley se consideran empresas de medicina prepaga a toda persona física o jurídica, cualquiera sea el tipo, figura jurídica y denominación que adopten cuyo objeto consista en brindar prestaciones de prevención, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud humana a los usuarios, a través de una modalidad de asociación voluntaria mediante sistemas pagos de adhesión, ya sea en efectores propios o a través de terceros vinculados o contratados al efecto, sea por contratación individual o corporativa.

---

(1) Texto sustituido por art. 1º del decreto 1991/2011, BO 01/12/2011.

**Artículo 3°. Limitaciones.** No pueden desempeñarse como titulares, fundadores, directores, administradores, miembros de los consejos de vigilancia, síndicos, liquidadores o gerentes de las entidades comprendidas en esta ley:

1. Los afectados por las inhabilidades e incompatibilidades establecidas por el artículo 264 de la ley 19.550;
2. Los inhabilitados judicialmente para ejercer cargos públicos;
3. Quienes por sentencia firme hubieran sido declarados responsables de irregularidades en el gobierno o administración de los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley.

## Capítulo II. De la autoridad de aplicación

**Artículo 4°. Autoridad de aplicación.** Es autoridad de aplicación de la presente ley el Ministerio de Salud de la Nación. En lo que respecta a la relación de consumo y a la defensa de la competencia serán autoridades de aplicación las establecidas en las leyes 24.240 y 25.156 y sus modificatorias, según corresponda.

**Artículo 5°. Objetivos y funciones.** Son objetivos y funciones de la autoridad de aplicación:

- a. Fiscalizar el cumplimiento de la presente ley y sus reglamentaciones en coordinación con las autoridades sanitarias de cada jurisdicción;
- b. Crear y mantener actualizado el Registro Nacional de los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley y el Padrón Nacional de usuarios, al solo efecto de ser utilizado por el sistema público de salud, en lo referente a la aplicación de la presente ley, no debiendo en ningún caso contener datos que puedan afectar el derecho a la intimidad;
- c. Determinar las condiciones técnicas, de solvencia financiera, de capacidad de gestión, y prestacional, así como los recaudos formales exigibles a las entidades para su inscripción en el Registro previsto en el inciso anterior, garantizando la libre competencia y el acceso al mercado, de modo de no generar perjuicios para el interés económico general;
- d. Fiscalizar el cumplimiento, por parte de los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley, de las prestaciones del Programa Médico Obligatorio (PMO) y de cualquier otra que se hubiere incorporado al contrato suscripto;
- e. Otorgar la autorización para funcionar a los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley, evaluando las características de los programas de salud, los antecedentes y responsabilidad de los solicitantes o miembros del órgano de administración y los requisitos previstos en el inciso c);
- f. Autorizar y fiscalizar los modelos de contratos que celebren los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley y los usuarios en todas las modalidades de contratación y planes, en los términos del artículo 8° de la presente ley;
- g. Autorizar en los términos de la presente ley y revisar los valores de las cuotas y sus modificaciones que propusieren los sujetos comprendidos en su artículo 1°;

- h.** Fiscalizar el pago de las prestaciones realizadas y facturadas por hospitales públicos u otros efectores del sector público nacional, provincial o municipal, de acuerdo a los valores establecidos por la normativa vigente;
- i.** Implementar los mecanismos necesarios en cada jurisdicción, para garantizar la disponibilidad de información actualizada y necesaria para que las personas puedan consultar y decidir sobre las entidades inscriptas en el Registro, sus condiciones y planes de los servicios brindados por cada una de ellas, como así también sobre aspectos referidos a su efectivo cumplimiento;
- j.** Disponer de los mecanismos necesarios en cada jurisdicción para recibir los reclamos efectuados por usuarios y prestadores del sistema, referidos a condiciones de atención, funcionamiento de los servicios e incumplimientos;
- k.** Establecer un sistema de categorización y acreditación de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley así como los establecimientos y prestadores propios o contratados evaluando estructuras, procedimientos y resultados;
- l.** Requerir periódicamente con carácter de declaración jurada a los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley informes demográficos, epidemiológicos, prestacionales y económico-financieros, sin perjuicio de lo establecido por la ley 19.550;
- m.** Transferir en caso de quiebra, cierre o cesación de actividades de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley la cobertura de salud con sus afiliados a otros prestadores inscriptos en el Registro que cuenten con similar modalidad de cobertura de salud y cuota. La transferencia se acordará en el marco del Consejo Permanente de Concertación definido en el artículo 27 de la presente ley y se realizará respetando criterios de distribución proporcional según cálculo actuarial, debiendo contar con el consentimiento del usuario.

**Artículo 6º. Comisión permanente.** Créase como órgano de articulación de las funciones fijadas en la presente ley una comisión permanente que estará constituida por tres (3) representantes del Ministerio de Salud y tres (3) del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

### Capítulo III. De las prestaciones

**Artículo 7º. Obligación.** Los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley deben cubrir, como mínimo en sus planes de cobertura médico asistencial, el Programa Médico obligatorio vigente según resolución del Ministerio de Salud de la Nación y el Sistema de Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad prevista en la ley 24.901 y sus modificatorias.

Los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley solo pueden ofrecer planes de coberturas parciales en:

- a.** Servicios odontológicos exclusivamente;
- b.** Servicios de emergencias médicas y traslados sanitarios de personas;
- c.** Aquellos que desarrollen su actividad en una única y determinada localidad, con un padrón de usuarios inferior a cinco mil.



La autoridad de aplicación podrá proponer nuevos planes de coberturas parciales a propuesta de la Comisión Permanente prevista en el artículo 6° de la presente ley.

Todos los planes de cobertura parcial deben adecuarse a lo establecido por la autoridad de aplicación.

En todos los planes de cobertura médico asistencial y en los de cobertura parcial, la información a los usuarios debe explicitar fehacientemente las prestaciones que cubre y las que no están incluidas.

En todos los casos la prescripción de medicamentos debe realizarse conforme la ley 25.649.

## Capítulo IV. De los contratos

**Artículo 8°. Modelos.** Los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley solo pueden utilizar modelos de contratos previamente autorizados por la autoridad de aplicación.

**Artículo 9°. Rescisión.** Los usuarios pueden rescindir en cualquier momento el contrato celebrado, sin limitación y sin penalidad alguna, debiendo notificar fehacientemente esta decisión a la otra parte con treinta (30) días de anticipación. Los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley solo pueden rescindir el contrato con el usuario cuando incurra, como mínimo, en la falta de pago de tres (3) cuotas consecutivas o cuando el usuario haya falseado la declaración jurada. En caso de falta de pago, transcurrido el término impago establecido y previo a la rescisión, los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley deben comunicar en forma fehaciente al usuario la constitución en mora intimando a la regularización dentro del término de diez (10) días.

**Artículo 10. Carencias y declaración jurada.** Los contratos entre los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley y los usuarios no pueden incluir períodos de carencia o espera para todas aquellas prestaciones que se encuentran incluidas en el Programa Médico Obligatorio. Las otras modalidades prestacionales y los tiempos previstos en el contrato como período de carencia deben estar suficientemente explicitados en el contrato y aprobados por la autoridad de aplicación. Las enfermedades preexistentes solamente pueden establecerse a partir de la declaración jurada del usuario y no pueden ser criterio del rechazo de admisión de los usuarios. La autoridad de aplicación autorizará valores diferenciales debidamente justificados para la admisión de usuarios que presenten enfermedades preexistentes, de acuerdo a lo que establezca la reglamentación.

**Artículo 11. Admisión adversa.** La edad no puede ser tomada como criterio de rechazo de admisión.

**Artículo 12. Personas mayores de 65 años.** En el caso de las personas mayores de sesenta y cinco (65) años, la autoridad de aplicación debe definir los porcentajes de aumento de costos según riesgo para los distintos rangos etarios.

A los usuarios mayores a sesenta y cinco (65) años que tengan una antigüedad mayor a diez (10) años en uno de los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley, no se les puede aplicar el aumento en razón de su edad.

**Artículo 13. Fallecimiento del titular.** El fallecimiento del titular no implica la caducidad de los derechos de su grupo familiar integrantes del contrato.

**Artículo 14. Cobertura del grupo familiar.**

a. Se entiende por grupo familiar primario el integrado por el cónyuge del afiliado titular, los hijos solteros hasta los veintiún (21) años, no emancipados por habilitación de edad o ejercicio de actividad profesional, comercial o laboral, los hijos solteros mayores de veintiún (21) años y hasta los veinticinco (25) años inclusive, que estén a exclusivo cargo del afiliado titular que cursen estudios regulares oficialmente reconocidos por la autoridad pertinente, los hijos incapacitados y a cargo del afiliado titular, mayores de veintiún (21) años, los hijos del cónyuge, los menores cuya guarda y tutela haya sido acordada por autoridad judicial o administrativa, que reúnan los requisitos establecidos en este inciso;

b. La persona que conviva con el afiliado titular en unión de hecho, sea o no de distinto sexo y sus hijos, según la acreditación que determine la reglamentación.

Las prestaciones no serán limitadas en ningún caso por enfermedades preexistentes ni por períodos de carencia ni pueden dar lugar a cuotas diferenciadas.

**Artículo 15. Contratación corporativa.** El usuario adherido por contratación grupal o corporativa que hubiese cesado su relación laboral o vínculo con la empresa que realizó el contrato con uno de los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley tiene derecho a la continuidad con su antigüedad reconocida en alguno de los planes de uno de los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley, si lo solicita en el plazo de sesenta (60) días desde el cese de su relación laboral o vínculo con la empresa o entidad corporativa en la que se desempeñaba. El sujeto comprendido en el artículo 1° de la presente ley debe mantener la prestación del plan hasta el vencimiento del plazo de sesenta (60) días.

**Artículo 16. Contratos vigentes.** La entrada en vigor de la presente no puede generar ningún tipo de menoscabo a la situación de los usuarios con contratos vigentes.

**Artículo 17. Cuotas de planes.** La autoridad de aplicación fiscalizará y garantizará la razonabilidad de las cuotas de los planes prestacionales.

La autoridad de aplicación autorizará el aumento de las cuotas cuando el mismo esté fundado en variaciones de la estructura de costos y razonable cálculo actuarial de riesgos.

Los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley pueden establecer precios diferenciales para los planes prestacionales, al momento de su contratación, según franjas etarias con una variación máxima de tres (3) veces entre el precio de la primera y la última franja etaria.

## Capítulo V. De los prestadores

**Artículo 18. Aranceles.** La autoridad de aplicación debe fijar los aranceles mínimos obligatorios que aseguren el desempeño eficiente de los prestadores públicos y privados. La falta de cumplimiento de aranceles o la mora en el pago a los prestadores hace pasibles, a los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley de las sanciones previstas en el artículo 24 de la presente.

**Artículo 19. Modelos de contrato.** Los modelos de contratos entre los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley y los prestadores deben adecuarse a los modelos que establezca la autoridad de aplicación.

## Capítulo VI. De las obligaciones

**Artículo 20. Hospitales públicos.** Aunque no mediare convenio previo, los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley deben abonar al hospital público u otros efectores del sector público nacional, provincial o municipal, y las de la seguridad social, las prestaciones efectuadas y facturadas, de acuerdo a los valores establecidos por la Superintendencia de Servicios de Salud para los Agentes del Seguro de Salud.

Las mismas deben contar con la correspondiente validación de acuerdo a lo establecido en la reglamentación.

Quedan expresamente exceptuadas de autorización o validación previa, las situaciones de urgencia o emergencia de salud de los usuarios, en que se procederá a la atención del paciente, teniendo un plazo de tres (3) días para su validación posterior.

En caso de rechazo controvertido de una prestación efectuada por un hospital público u otro efector, puede requerirse la intervención de la autoridad de aplicación.

**Artículo 21. Capital mínimo.** Las empresas de medicina prepaga que actúen como entidades de cobertura para la atención de la salud deben constituir y mantener un Capital mínimo, que es fijado por la autoridad de aplicación.

Los agentes de seguro de salud a que se refiere el artículo 1° de la presente ley se rigen, en este aspecto, por las resoluciones que emanen de la autoridad de aplicación.

**Artículo 22. Información patrimonial y contable.** Los agentes del seguro de salud que comercialicen planes de adhesión voluntaria o planes superadores o complementarios por mayores servicios deben llevar un sistema diferenciado de información patrimonial y contable de registros con fines de fiscalización y control de las contribuciones, aportes y recursos de otra naturaleza previstos por las leyes 23.660 y 23.661.

**Artículo 23. Planes de Adhesión y Fondo Solidario de Redistribución.** Por los planes de adhesión voluntaria o planes superadores o complementarios por mayores servicios que comercialicen los agentes del seguro de salud no se realizarán aportes al Fondo Solidario

de Redistribución ni se recibirán reintegros ni otro tipo de aportes por parte de la Administración de Programas Especiales.

## Capítulo VII. De las sanciones

**Artículo 24. Sanciones.** Toda infracción a la presente ley será sancionada por la autoridad de aplicación conforme a lo siguiente:

- a. Apercibimiento;
- b. Multa cuyo valor mínimo es equivalente al valor de tres cuotas que comercialice el infractor y el valor máximo no podrá superar el treinta por ciento (30%) de la facturación del ejercicio anterior;
- c. Cancelación de la inscripción en el Registro. Esta sanción solo puede ser aplicada, en caso de gravedad extrema y reincidencia.

A los fines de la sustanciación del sumario será aplicable la Ley 19.549 de Procedimientos Administrativos.

Toda sanción puede ser apelada ante la Cámara Nacional de Apelaciones, en lo Contencioso Administrativo Federal. El recurso deberá interponerse y fundarse dentro del plazo de diez (10) días hábiles de notificada ante la autoridad que dictó la resolución, quien remitirá las actuaciones al tribunal competente sin más trámite.

Sin perjuicio de la sanción que se imponga, el sujeto obligado debe brindar la prestación requerida con carácter urgente.

## Capítulo VIII. Del financiamiento

**Artículo 25. Recursos.** Los recursos del Ministerio de Salud con relación a la presente ley, están constituidos por:

- a. Una matrícula anual abonada por cada entidad, cuyo monto será fijado por la reglamentación;
- b. Las multas abonadas por los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley a la autoridad de aplicación;
- c. Las donaciones, legados y subsidios que reciba;
- d. Todo otro ingreso compatible con su naturaleza y fines.

## Capítulo IX. Disposiciones especiales

**Artículo 26. Derecho de los usuarios.** Sin perjuicio de los que establezcan las demás normas de aplicación, los usuarios gozan de los siguientes derechos:

- a. Derecho a las prestaciones de emergencia: los usuarios tienen derecho, en caso de duda, a recibir las prestaciones de emergencia, correspondiendo en forma posterior resolver si se encuentran cubiertas por el plan contratado;

b. Derecho a la equivalencia: los usuarios tienen derecho a una adecuada equivalencia de la calidad de los servicios contratados durante toda la relación contractual.

**Artículo 27.** Créase como órgano consultivo un Consejo Permanente de Concertación, integrado ad honorem por representantes del Ministerio de Salud, de la autoridad de aplicación de la ley 24.240, de los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley, de los usuarios y de las entidades representativas de los prestadores en el ámbito nacional o provincial o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Ministerio de Salud dictará el reglamento de funcionamiento del citado consejo.

**Artículo 28. Orden público.** La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

**Artículo 29. Reglamentación.** El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

**Artículo 30.** Los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley tendrán un plazo de ciento ochenta (180) días a partir de la publicación de la presente para la adaptación al presente marco normativo.

**Artículo 31.** Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

## LEY 26.356

# SISTEMAS TURÍSTICOS DE TIEMPO COMPARTIDO <sup>(1)</sup>

Sanción: 28 de febrero de 2008

Promulgación: 18 de marzo de 2008

Publicación: 25 de marzo de 2008

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

### Capítulo I. Disposiciones generales

**Artículo 1º. Ámbito de aplicación.** La presente ley regula los Sistemas Turísticos de Tiempo Compartido (STTC), con independencia de la naturaleza de los derechos que se constituyan o transmitan y del régimen legal al que se encuentren sometidos los bienes que los integran.

**Artículo 2º. Tipificación.** El Sistema Turístico de Tiempo Compartido debe integrarse con uno o más inmuebles, afectados a su uso periódico y por turnos para el alojamiento u hospedaje y para brindar otras prestaciones compatibles con su destino.

**Artículo 3º. Definiciones.** A los fines de la presente ley se define como:

- Sistema Turístico de Tiempo Compartido. Es el previsto en el artículo 2º, en adelante STTC.
- Usuario. Es quien adquiere el derecho de uso periódico en un Sistema Turístico de Tiempo Compartido, por sí o por terceros.
- Propietario. Es el titular dominial de un inmueble, quien lo afecta total o parcialmente, al Sistema Turístico de Tiempo Compartido.
- Emprendedor. Es la persona física o jurídica propietaria o con justo título de disposición del inmueble, que constituye el STTC para comercializar períodos de disfrute y brindar a los usuarios las prestaciones que lo integran, por sí o por intermedio de terceros.

---

(1) Derogados por art. 3º inc. g) de la ley 26.994, BO 08/10/2014. Conforme art. 1 de la ley 27.077, BO 19/12/2014 entrará en vigencia a partir del 01/08/2015.

- Vendedor. Es la persona física o jurídica que, en nombre y representación del emprendedor, promueve y ofrece en venta períodos de uso en un STTC.
- Revendedor. Es la persona física o jurídica que, por sí o por cuenta y orden de un usuario intermedia en el mercado secundario para la comercialización de períodos de un STTC.
- Administrador. Es la persona física o jurídica, que tiene a su cargo la gestión y coordinación del mantenimiento y uso de los bienes que integran un STTC.
- Red de intercambio. Es la persona física o jurídica que intermedia entre la oferta y la demanda de períodos de los STTC, prestando servicios adicionales a usuarios.
- Prestador. Es la persona física o jurídica que comercializa STTC, y que de acuerdo al rol que ocupa en la comercialización del STTC responderá ante posibles conflictos que se susciten con los usuarios.
- Período de uso. Son las fechas que le corresponden a un usuario en un STTC. Su extensión puede establecerse mediante las siguientes unidades de medidas, sin perjuicio de las que en el futuro determine la autoridad de aplicación:

1. Unidad de medida temporal. Es la extensión del período de uso contado en días, semanas o meses. La unidad de medida temporal puede ser determinada o determinable, de tal modo que:

- Si el uso corresponde durante las mismas fechas de los años calendarios sucesivos, dará lugar a un período temporal fijo.
- Si corresponde dentro de una temporada o entre determinadas fechas del año calendario, a elección del usuario y sujeto a disponibilidad, el período temporal será flotante.

2. Unidad de medida por puntos. Es aquella mediante la cual se adquieren derechos de uso canjeables y con equivalencias preestablecidas, entre un conjunto de prestaciones en diferentes unidades o STTC, con capacidad de alojamiento y turnos de extensión variables.

- Establecimiento vacacional. Es el bien inmueble o parte de él, incluidas sus unidades vacacionales y sus áreas comunes, afectado total o parcialmente a un STTC.
- Unidad vacacional. Es el departamento, suite, cabaña y en general toda unidad habitacional, que comprenda áreas de dormitorio, baño y espacios de ocupación exclusiva, que, a su vez forme parte de un establecimiento afectado total o parcialmente al STTC.
- Club vacacional. Es la modalidad que asume el STTC cuando el período de uso, según se hubiese convenido en el contrato, se puede utilizar en diversas temporadas, en diferentes tipos de unidades, con capacidades de ocupación diversas, en fechas variables y en distintos establecimientos afectados total o parcialmente a un STTC.

## Capítulo II. De la autoridad de aplicación de los STTC

**Artículo 4°. Autoridad de aplicación.** La Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación o el organismo que en el futuro la sustituya será autoridad de aplicación y ente fiscalizador de los STTC.

La autoridad de aplicación debe instrumentar normas de procedimientos eficaces tendientes a la protección de los derechos del usuario de los STTC y a la prevención y solución de conflictos entre las partes intervinientes. A tal efecto se podrán suscribir convenios de cooperación, delegación y fiscalización.

**Artículo 5°. Facultades.** La autoridad de aplicación, por sí o a través del organismo en que ella delegue, queda facultada a inspeccionar y verificar en todo el territorio nacional, el cumplimiento de las normas que regulen el STTC, sin perjuicio de la aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y normas complementarias, a través de sus respectivas autoridades de aplicación. Para el desempeño de esa función podrá inspeccionar los libros y documentos de los responsables, levantar actas de comprobación de las infracciones, efectuar intimaciones, promover investigaciones, solicitar la documentación que considere necesaria, promover acciones judiciales, solicitar órdenes de allanamiento, requerir el auxilio de la fuerza pública y llevar adelante toda otra medida que sea necesaria a los fines del cumplimiento de la presente ley.

**Artículo 6°. Registro. Inscripción.** Créase el Registro de Prestadores y Establecimientos Vacacionales afectados a Sistemas Turísticos de Tiempo Compartido, que funcionará en el ámbito de la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación.

Los titulares de los complejos o establecimientos vacacionales, los emprendedores, los administradores, los vendedores y revendedores, así como las redes de intercambio, previo al inicio de sus respectivas actividades, deberán inscribirse en aquel registro a cuyos efectos, los titulares de los establecimientos vacacionales justificarán el cumplimiento de los requerimientos edilicios y funcionales acordes a su destino y categoría, y los prestadores cumplimentarán los recaudos de idoneidad y solvencia, adecuados a la actividad de que se trate, que fijará la autoridad de aplicación. Son requisitos para el ejercicio de dichas actividades, la inscripción en el Registro previa habilitación otorgada por la autoridad de aplicación.

**Artículo 7°. Denegatoria.** La autoridad de aplicación deberá denegar el otorgamiento de habilitaciones a:

- a. Quienes no puedan ejercer el comercio;
- b. Los fallidos por quiebra durante el período de inhabilitación puesto por la ley 24.522 y sus modificatorias;
- c. Los condenados con la accesoria de inhabilitación para ejercer cargos públicos; los condenados por hurto, robo, defraudación, cohecho, emisión de cheques sin fondos y delitos contra la fe pública; los condenados por delitos cometidos en la constitución, funcionamiento y liquidación de sociedades. En todos los casos hasta después de diez (10) años de cumplida la condena;
- d. Los funcionarios de la administración pública cuyo desempeño se relacione con el objeto de la sociedad, hasta dos (2) años desde el cese de sus funciones.



## Capítulo III. De la constitución del Sistema Turístico de Tiempo Compartido

**Artículo 8°. Afectación.** La constitución de un Sistema Turístico de Tiempo Compartido requiere la afectación de uno o más inmuebles a la finalidad de aprovechamiento periódico y por turnos, la que deberá formalizarse mediante escritura pública.

**Artículo 9°. Requisitos.** La escritura de constitución del STTC será otorgada por el emprendedor, debiendo prestar el consentimiento el titular del dominio del inmueble, cuando aquel no lo fuere. Los bienes deberán estar libres de gravámenes, restricciones e interdicciones y, ni el emprendedor ni el propietario, en su caso, podrán tener anotaciones personales en los registros respectivos.

Se exceptúan de lo dispuesto precedentemente los fideicomisos constituidos a favor de los futuros usuarios, cuando dichos bienes se encuentren en construcción y las hipotecas que garanticen obligaciones originadas en mutuos que estén destinados a la construcción de inmuebles, afectados a un STTC.

**Artículo 10. Contenido de la escritura.** La escritura de constitución hará constar la expresión de voluntad del emprendedor y del propietario en su caso, de afectar determinados bienes a un STTC y expresamente deberá contener:

**a.** Respecto de los bienes:

1. La descripción e identificación catastral y registral de los inmuebles;
2. El detalle de las unidades vacacionales, su capacidad y descripción de los espacios y cosas de uso común de los establecimientos, de conformidad al plano del proyecto de la obra aprobado por la autoridad competente;
3. La especificación de las unidades habitacionales y áreas comunes que se destinarán a los futuros usuarios, en caso que el establecimiento fuera parcialmente afectado al STTC;
4. La acreditación del cumplimiento de los recaudos previos al inicio de la comercialización de inmuebles en construcción;
5. El procedimiento a seguir para la adición de unidades vacacionales, espacios, cosas de uso común y servicios no previstos en la escritura de constitución y fórmula para la determinación y corrección de las cuotas por gastos del sistema;
6. La constancia de la conformidad del acreedor hipotecario cuando el bien sobre el que se constituirá el STTC, estuviese gravado;
7. Las reglas aplicables a los supuestos de destrucción parcial o total y vetustez del o de los inmuebles.

**b.** Respecto de los usuarios:

1. La naturaleza o tipo de derecho a transmitirse o constituirse a favor de los futuros usuarios y, en caso que corresponda, plazo de duración;

2. La determinación de la cantidad, extensión y categorías de los períodos de uso, sean estos expresados mediante unidades de medida temporales o por puntos y procedimiento para su modificación, respetando los derechos adquiridos por los usuarios;
3. El procedimiento para solicitar disponibilidades para los usuarios de períodos de uso flotantes y por puntos;
4. Las reglas de utilización de las unidades vacacionales, de las cosas, espacios comunes y servicios y sanciones por su incumplimiento;
5. El procedimiento para la transmisión de los derechos a los futuros usuarios, sin perjuicio de la aplicación de las normas que sean propias de su naturaleza o tipo;
6. Cuando la transferencia o constitución de derechos a favor de futuros usuarios quede condicionada a la enajenación de un número determinado de períodos de disfrute en un determinado lapso, este no podrá exceder de un (1) año, ni el mínimo de períodos podrá ser superior al cincuenta por ciento (50%) del total de los períodos a comercializar;
7. El reglamento de uso y administración de los inmuebles afectados al STTC.

**c. Respecto de la Administración:**

1. La forma de designación y remoción del Administrador. Facultades, deberes y su remuneración;
2. Los rubros que conforman los gastos del STTC o, en su caso, las reglas para su individualización;
3. La indicación de los factores objetivos mediante los cuales se determinará la proporción de gastos correspondientes a cada usuario. Si se tratare de inmuebles en construcción, deberán consignarse las variaciones proporcionales a la habilitación de las distintas etapas de la obra. Si el emprendedor optare por ofrecer la prestación del servicio de administración y mantenimiento por el sistema de ajuste alzado relativo, deberá consignarse el plazo de vigencia, durante el cual no podrán aumentarse los montos, debiendo especificarse claramente los rubros no cubiertos y el sistema a utilizarse una vez expirado dicho plazo;
4. El tiempo y forma en que deberán abonarse los gastos del STTC;
5. La previsión para la formación y mantenimiento de un fondo de reserva para gastos imprevistos o extraordinarios, a los que deberán aportar todos los usuarios en forma proporcional a su contribución a los gastos ordinarios;
6. La individualización de aquellos servicios que requerirán pagos adicionales al momento de su utilización;
7. Las normas que regirán ante el pago en mora de los gastos del sistema y sanciones para los morosos;
8. El procedimiento a seguir para la modificación de la escritura de constitución del STTC;
9. La constancia de encontrarse los bienes asegurados contra incendio y otros.

**Artículo 11. Inscripción.** El título constitutivo deberá ser inscripto en el Registro de la Propiedad respectivo y en el Registro de Prestadores y Establecimientos Vacacionales afectados a Sistemas Turísticos de Tiempo Compartido, dependiente de la autoridad de aplicación de la presente ley, previo a todo anuncio, ofrecimiento o promoción comercial.

**Artículo 12. Efectos de la constitución del STTC.** La inscripción del título constitutivo en el Registro de la Propiedad del Inmueble competente determinará:

- a. La inhibición del emprendedor y en su caso del propietario, para apartarse de la destinación comprometida. Sin embargo, el emprendedor podrá comercializar los períodos de disfrute no enajenados, por otros sistemas de alojamiento turístico;
- b. La oponibilidad de los derechos adquiridos por los usuarios, al acreedor hipotecario que consintiere la constitución del STTC y al que la conociere al tiempo de constituirse el gravamen, como así también a los sucesivos titulares de dominio o de otros derechos de cualquier naturaleza sobre los bienes afectados al STTC;
- c. La intangibilidad de los derechos adquiridos por los usuarios, que no podrán ser alterados o disminuidos por sucesores particulares o universales, ni por terceros acreedores del propietario o del emprendedor, ni siquiera en caso de concurso o quiebra.

**Artículo 13. Modificación de la escritura de constitución.** Toda modificación del título constitutivo deberá otorgarse mediante escritura pública, que también se inscribirá en los registros respectivos.

Podrá realizarse por el emprendedor, con la conformidad del propietario en su caso. Podrá realizarse por los usuarios o con su intervención, solo cuando así correspondiese a la naturaleza o tipo de derechos que se les hubiesen conferido por el régimen jurídico al que se encuentren sometidos los bienes, en cuyo caso el procedimiento para la modificación se regirá por las normas pertinentes.

## Capítulo IV. Del contrato de tiempo compartido

**Artículo 14. Concepto.** A los fines de la presente ley, se denomina contrato de tiempo compartido, independientemente del nombre o forma jurídica que se utilice, y del régimen jurídico a que se encuentren sometidos los bienes, a todo convenio escrito en virtud del cual una persona llamada emprendedor, por sí o a través de terceros, se obliga a proporcionar en forma periódica y durante un tiempo determinado, turnos de alojamiento u hospedaje, en una unidad vacacional con el mobiliario y enseres necesarios para su uso y goce y con las cosas y espacios comunes, en uno o varios establecimientos vacacionales, que constituyen un STTC, con la calidad, características y demás condiciones expresamente pactadas, a otra persona llamada usuario, quien a su vez se obliga a pagar un precio determinado en dinero a cambio de dichas prestaciones, además de obligarse a cubrir con la frecuencia convenida, los gastos de administración y mantenimiento correspondientes.

**Artículo 15. Contenido del contrato.** El contrato de tiempo compartido debe contener, bajo pena de nulidad y sin perjuicio de lo que corresponda a la naturaleza y tipo de derecho que se constituya o se transmita, como mínimo los siguientes datos, referencias y cláusulas:

- a. Nombres, domicilio, estado civil, nacionalidad, tipo y número de documento de identidad de las personas físicas;
- b. Denominación y domicilio y sede de las personas jurídicas, acreditándose su existencia, inscripción en el Registro correspondiente cuando fuera exigible y la representación de quienes comparecen por ella;
- c. En ambos casos, cuando se invoque representación, deberá acompañarse copia del documento que la acredite;
- d. Naturaleza o tipo de derecho a transmitirse o constituirse a favor del usuario y en caso de corresponder, su duración, que no podrá exceder el plazo de vigencia de la afectación de los bienes al STTC;
- e. Ubicación e identificación catastral y registral del o de los inmuebles en los que se suministraren los períodos de uso, con determinación expresa de si se encuentran afectados al STTC o en construcción, consignándose en este último caso, las fechas estimadas de conclusión de las distintas etapas de la obra;
- f. Plazo, condiciones y montos de los gravámenes que el propietario hubiese constituido sobre los bienes afectados al STTC en los términos del artículo 9º;
- g. Identificación del tipo, capacidad y equipamiento de la unidad vacacional en que se alojará el usuario. Fecha estimada de habilitación si se encontrase en construcción;
- h. Determinación del o de los períodos vacacionales a los que podrá acceder el usuario, con indicación de si el o los turnos que le correspondieren se encuentran confirmados o están sujetos a disponibilidad de espacio;
- i. Especificación de que se acompaña el Reglamento de uso y Administración, como anexo al contrato;
- j. Nombre y domicilio y sede, en su caso, del administrador;
- k. Proporción que corresponde al usuario para el pago de los gastos del STTC. Cuando se escogiese el procedimiento de ajuste alzado relativo, se consignará el monto estipulado y el plazo de vigencia;
- l. Constancia de que el STTC se encuentra constituido en los términos de la presente ley y de su anotación en los Registros respectivos;
- m. Individualización de los seguros contra incendios y daños totales y parciales con que cuentan el o los establecimientos vacacionales afectados al STTC, así como los seguros de responsabilidad civil que amparan a los usuarios en su integridad física y sus pertenencias;
- n. Indicación de si el STTC cuenta con un programa interno de intercambio y si se encuentra afiliado a alguna red de intercambio, consignando en tal caso su nombre, domicilio y sede, en su caso. Si se suscribiera simultáneamente el contrato entre la red de intercambio y el futuro usuario, deberá dejarse constancia de la recepción de un ejemplar del mismo por este;

**o.** Precio y condiciones de pago. Cuando la transferencia o constitución de derechos a favor de los futuros usuarios quede condicionada a la enajenación de un número determinado de períodos de disfrute en un determinado lapso, se deberá hacer constar dicha circunstancia y el mecanismo a aplicarse, en caso de cumplirse la condición resolutoria, para la devolución de los créditos que se generen con más los intereses que correspondan;

**p.** Indicación con caracteres destacados, de la facultad de arrepentimiento que se le confiere al usuario en el plazo de cinco (5) días para revocar su decisión de suscribir el contrato de tiempo compartido, cuando no se hubiera celebrado previamente precontrato o reserva de compra;

**q.** Compromiso del emprendedor de brindar una prestación equivalente o una compensación adecuada, si ello no fuera posible, en el caso de que el usuario se viera impedido del uso y goce de las prestaciones vacacionales contratadas, por causas que le sean atribuibles a aquel;

**r.** Lugar y fecha de celebración.

**Artículo 16. Cláusulas abusivas.** Las cláusulas contractuales abusivas, no serán oponibles al usuario.

**Artículo 17. Precontratos.** Las reservas de compra de períodos vacacionales mediante las cuales el futuro usuario se obligue a suscribir un contrato de tiempo compartido, se realizarán en tantos ejemplares como partes intervengan, debiendo indicarse, bajo pena de nulidad, la fecha o plazo en que se suscribirá este último, que nunca podrá ser superior a los sesenta (60) días de la fecha de suscripción a la reserva.

**Artículo 18. Desistimiento.** El futuro usuario tendrá el derecho de revocar su aceptación en el precontrato o reserva de compra de períodos vacacionales, sin necesidad de expresión de causa, siempre que lo haga dentro de los siete (7) días de su suscripción, mediante comunicación cursada por medio fehaciente. Igual derecho tendrá cuando no se hubiere suscripto el precontrato o la reserva, en cuyo caso el plazo de arrepentimiento se computará a partir del otorgamiento del contrato de tiempo compartido. La facultad de arrepentimiento no puede ser renunciada ni dispensada y debe estar incluida en forma clara y notoria en el instrumento suscripto.

El emprendedor o el vendedor en su caso, procederán a la devolución de los importes recibidos por todo concepto, dentro de los treinta (30) días de recibida la comunicación.

**Artículo 19. Deberes del emprendedor.** Son deberes del emprendedor:

**a.** Establecer el régimen de utilización y administración de las cosas y servicios que forman parte del STTC y controlar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del administrador que hubiese designado;

**b.** Habilitar un Registro de Transacciones, que supervisará la autoridad de aplicación, en el que asentará, dentro de los diez (10) días de celebrado el contrato, los datos personales de los usuarios y su domicilio, períodos de uso, el o los establecimientos a que

corresponden, tipo, capacidad y categoría de las unidades vacacionales. También deberá registrar en él los cambios de titularidad;

- c. Garantizar mediante un fideicomiso el uso de los futuros usuarios, en la oportunidad y condiciones comprometidas, cuando el o los establecimientos vacacionales del STTC se encuentren en construcción;
- d. Abonar las cuotas por gastos del sistema de las unidades no enajenadas cuando, por cualquier título, las ceda temporariamente a terceros.
- e. Abonar toda suma por gastos del sistema, que exceda el monto de la oferta cuando se hubiera optado por el sistema de ajuste alzado relativo.

**Artículo 20. Deberes de los usuarios.** Son deberes de los usuarios:

- a. Usar los bienes que constituyen el STTC conforme a su naturaleza y destino, sin alterarlos ni sustituirlos y sin impedir a otros usuarios disfrutar de los turnos de alojamiento que les correspondan;
- b. Responder por los daños a la unidad vacacional, al establecimiento, o a sus áreas comunes, ocasionados por ellos. Sus acompañantes o las personas que hubieren autorizado, siempre que tales daños no fueran ocasionados por su uso normal y regular o por el mero transcurso del tiempo;
- c. Comunicar a la administración toda cesión temporal o definitiva de sus derechos, conforme a los procedimientos establecidos en el reglamento de uso;
- d. Abonar en tiempo y forma las cuotas por gastos del STTC y del fondo de reserva, así como todo gasto que pueda serle imputado particularmente. Para ejercer sus derechos el usuario deberá tener las cuentas al día.

**Artículo 21. Responsabilidades.** Sin perjuicio de otras normas que resulten aplicables, son solidariamente responsables con el emprendedor, por su falta de legitimación para transmitir o constituir los derechos emergentes del contrato de tiempo compartido:

- a. El vendedor, hasta el monto total que hubiere percibido por su intermediación en la operación de que se trate;
- b. La red de intercambio, hasta el monto total percibido del usuario perjudicado, por su adhesión a la red.

La legitimación deberá valorarse al tiempo de la celebración del contrato de tiempo compartido, en el caso del vendedor, y al tiempo de la afiliación del emprendedor a la red de intercambio o de su renovación, si se tratare de esta.

## Capítulo V. De la administración de los STTC

**Artículo 22. Designación del administrador.** La función de administrador puede ser ejercida por el propio emprendedor, o por un tercero designado por este. En tal caso ambos tendrán responsabilidad solidaria frente a los usuarios, por la debida gestión y coordinación en el mantenimiento y uso de los bienes que integran el STTC.

El administrador podrá ser designado o removido por los usuarios, solo cuando los regímenes especiales que se hubieren adoptado les concedan tal facultad.

**Artículo 23. Facultades y deberes.** El administrador tendrá las siguientes facultades y deberes, sin perjuicio de las establecidas en los regímenes legales específicos que se hubieren adoptado:

- a. Mantener el régimen de utilización de los bienes conforme a su destino y prestar o controlar las prestaciones convenidas entre el emprendedor y los usuarios, cumpliendo sus tareas con eficacia, diligencia y profesionalismo;
- b. Conservar los establecimientos, sus unidades vacacionales y los espacios y cosas de uso común, en condiciones adecuadas para facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos de uso en la oportunidad y con las características y calidad contratadas;
- c. Proveer las solicitudes de disponibilidad de unidades vacacionales, preservando la igualdad de derechos de los usuarios y respetando las prioridades temporales de las reservaciones;
- d. Verificar las infracciones al reglamento de uso y aplicar las sanciones previstas en él;
- e. Incoar los recursos administrativos y acciones judiciales que correspondan;
- f. Llevar los libros de contabilidad que corresponda conforme a derecho;
- g. Confeccionar el presupuesto de recursos y gastos, dentro del término fijado en el reglamento de uso y administración, cuando no se hubieran pactado la administración y el mantenimiento del STTC por ajuste alzado;
- h. Ejecutar el presupuesto de recursos y gastos, realizando la cobranza a los usuarios de las cuotas por gastos del sistema, fondo de reserva y todo otro cargo que correspondiere, como así también abonando con los fondos recaudados, los gastos devengados por la administración y el mantenimiento del STTC y a los fondos;
- i. Rendir cuentas al emprendedor y a los usuarios, conforme a liquidaciones de ingresos y gastos certificadas por contador público, salvo en el caso que se hubiere optado por aplicar el sistema de ajuste alzado relativo;
- j. Entregar toda la documentación referida al STTC y a los fondos existentes, al emprendedor o a quien este indique, al cesar en su función.

**Artículo 24. Gastos de administración y mantenimiento.** Los gastos del sistema serán soportados por todos los usuarios conforme a criterios de proporcionalidad basados en factores objetivos, salvo en el supuesto previsto en el último párrafo del presente artículo. Los emprendedores contribuirán a solventarlos respecto de aquellos períodos de disfrute no enajenados, cuando los cedan temporalmente, por cualquier título que fuere.

Estas previsiones no serán aplicables cuando el emprendedor o el administrador hubieran pactado la administración y mantenimiento del STTC por ajuste alzado relativo. En este caso los montos de las cuotas no podrán aumentarse, a excepción de los incrementos originados en rubros expresamente excluidos. Las cantidades que excedan el monto de la oferta serán soportadas por el emprendedor o el administrador, en su caso, según corresponda.

**Artículo 25. Cobro ejecutivo.** El certificado emanado del administrador en el que conste la deuda por gastos del sistema, los rubros que la componen y el plazo para abonarla, constituirá título suficiente para accionar contra el usuario moroso por la vía ejecutiva, o en defecto de ella, conforme la más breve que prevean las normas procesales, previa intimación fehaciente por el plazo que se estipule en el reglamento de administración.

## Capítulo VI. De la comercialización y la publicidad de los STTC

**Artículo 26. Deber de información.** Los emprendedores, administradores, vendedores, revendedores y redes de intercambio, deben suministrar, con certeza y objetividad, información veraz, eficaz y suficiente, las características de los bienes que integran el STTC y de las prestaciones que ofrecen, detallando el tipo y alcances de los derechos que se transmiten o constituyen, según sea la actividad de que se trate, y demás condiciones de comercialización.

**Artículo 27. Promociones.** Las personas físicas o jurídicas que para la captación de potenciales usuarios ofrezcan regalos, premios, participación en sorteos, cupones, chequeras o cualquier documento representativo de derechos de alojamiento, estadías o viajes, ya sea en entrevistas individuales o grupales, telemarketing, medios gráficos o electrónicos u otros, deben:

- a. Indicar por el mismo medio que la finalidad de la promoción es venderles el STTC;
- b. Especificar claramente la verdadera naturaleza, valor, especie y dimensiones de los premios y regalos ofrecidos, así como las condiciones, costos, limitaciones y restricciones para acceder a los mismos;
- c. Precisar en la primera comunicación, por cualquier medio que esta se realice, el objeto, características y el tiempo real de duración de la entrevista, cuando esta sea la condición para recibir el premio, regalo y/o participar en sorteos;
- d. Entregar los premios y regalos en el momento de la presentación o dentro de los veinte (20) días de realizada la misma, informando si existieren costos no cubiertos en razón de traslado u otros;
- e. Abstenerse de imponer procedimientos exageradamente onerosos o impedimentos que tengan por objeto hacer desistir al potencial usuario, del premio, regalo o sorteo.

**Artículo 28. Documento informativo.** Toda persona física o jurídica que se dedique profesionalmente a la transmisión de derechos en los STTC, deberá editar un documento informativo que tendrá el carácter de oferta vinculante, para ser entregado sin cargo a quien solicite información y a los potenciales usuarios en la primera entrevista. En el documento, como mínimo, se precisará:

- a. La identificación y domicilio del emprendedor y de toda persona física o jurídica que intervenga profesionalmente en la comercialización de los derechos en los STTC;
- b. La naturaleza real o personal de los derechos que se ofrecen y su duración;



- c. Los datos de inscripción del STTC de que se trate en los registros respectivos, con expresión de la titularidad y las cargas y con aclaración que pueden ser consultados a los fines de conocer la situación jurídica de los bienes afectados, así como el íntegro contenido del instrumento de afectación;
- d. Si el o los inmuebles afectados al STTC se encuentran construidos y en funcionamiento o en construcción. En este último caso, fecha límite para su terminación y habilitación;
- e. Descripción precisa del o de los bienes sobre los que se ha constituido el STTC y de su ubicación;
- f. Servicios e instalaciones de uso común a las que el futuro usuario podrá acceder, condiciones para el acceso y en su caso, los costos y las bases para su determinación;
- g. Las prestaciones que el usuario podrá disfrutar y condiciones de uso de las mismas;
- h. El precio y duración del período de uso mínimo. Importe de la primera cuota a abonarse por gastos de administración y mantenimiento del sistema o su estimación y el procedimiento para el cálculo de las cuotas futuras;
- i. La identificación y el domicilio del administrador;
- j. La información del derecho de desistimiento a favor del adquirente, con transcripción del texto del artículo 18 y asimismo, con indicación de la persona y domicilio al que deberá comunicarse el desistimiento en caso de ejercitarse el mismo;
- k. La identificación y el domicilio de la red de intercambio a que se encuentre afiliado el STTC y consecuentemente, la posibilidad de suscribir contrato con esta, haciendo constar la cuota a abonarse como socio en el programa de intercambio, su periodicidad y las tasas de intercambio correspondientes.

**Artículo 29. Publicidad.** Las precisiones formuladas por el emprendedor en anuncios, folletos, circulares u otros medios de difusión gráfica o electrónica, obligan a aquel y se tienen por incluidas en los contratos de tiempo compartido. Cuando los bienes afectados a un STTC se encuentren en construcción, toda publicidad referida a ellos deberá hacerse constar expresamente.

**Artículo 30. Lealtad comercial.** Toda persona física o jurídica que se dedique profesionalmente a la transmisión de derechos en los STTC no podrá recurrir a presiones, al acosamiento y manipuleo del potencial usuario, alentando sus motivaciones de compra con argumentos y aseveraciones realistas, no ilusorias, que no se presten a dobles interpretaciones o que contengan falsas promesas, ocultamientos o engaños. Los argumentos de venta, orales o escritos, deberán ser coincidentes con los contenidos del contrato de tiempo compartido.

**Artículo 31. Comercialización de los STTC en el exterior.** Los STTC ubicados en el exterior podrán comercializarse en la República Argentina, previa autorización y registración, debiendo el emprendedor y el propietario en su caso, acreditar ante la autoridad de aplicación:

- a. Su existencia legal, sus derechos sobre el o los establecimientos vacacionales, las condiciones necesarias para su comercialización en el Sistema Turístico de Tiempo Compartido y los poderes de su representante legal;

- b. Que el vendedor se encuentra inscripto en el Registro de Prestadores y Establecimientos Vacacionales afectados a los Sistemas Turísticos de Tiempo Compartido que por esta ley se crea;
- c. Que el o los establecimientos vacacionales a comercializar, se encuentran construidos, en operación y adheridos a alguna red internacional de intercambios.

## Capítulo VII. De la instancia arbitral

**Artículo 32. Tribunal Arbitral.** Para la resolución de conflictos que pudieren suscitarse entre los usuarios y los prestadores de los Sistemas Turísticos de Tiempo Compartido (STTC), será de aplicación el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC), perteneciente a la órbita de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Secretaría de Coordinación Técnica del Ministerio de Economía y Producción, en su carácter de autoridad de aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, normas concordantes y complementarias. Dicho sistema extrajudicial y voluntario atenderá y resolverá aquellos casos en los que pueda existir alguna violación a los derechos emanados de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias, podrán ser invitadas para que integren los tribunales arbitrales, conforme al artículo 59 de la ley 24.240.

**Artículo 33. Adhesión.** Quienes adhieran al sistema de arbitraje deberán manifestarlo expresamente en oportunidad de inscribirse en el registro que se crea por el artículo 6° de la presente ley. Dicha aceptación, se hará constar en el contrato suscripto entre el prestador y el usuario; la nómina de prestadores adheridos a la instancia arbitral, será publicada cada año en el Boletín oficial de la República Argentina a cargo de la Cámara Argentina de Tiempo Compartido. Se tendrá por no convenido el sometimiento de consumidores y usuarios a cualquier arbitraje cuando lo hayan aceptado antes del nacimiento del conflicto.

## Capítulo VIII. De las sanciones

**Artículo 34. Actuaciones administrativas.** La autoridad de aplicación podrá iniciar actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia firmada y fundada, de quien invocare un interés legítimo o actuare en defensa de un interés general de los usuarios.

**Artículo 35. Procedimiento.** Las sanciones se aplicarán previo sumario, si no se hubiere acordado la instancia arbitral. Se citará al sumariado concediéndole un plazo de diez (10) días hábiles, que podrán ampliarse a veinte (20) días hábiles cuando razones de distancia o complejidad así lo aconsejen, para que presente su defensa y ofrezca las pruebas pertinentes. La autoridad de aplicación podrá disponer medidas de prueba para mejor proveer, en cualquier estado del procedimiento.

Toda notificación deberá efectuarse personalmente o por cualquier otro medio fehaciente. En este último caso serán válidas las que se efectúen en el domicilio constituido por el

responsable en el Registro de Prestadores y Establecimientos Vacacionales afectados a los Sistemas Turísticos de Tiempo Compartido.

**Artículo 36. Recursos.** Contra las resoluciones recaídas en los sumarios administrativos, podrá interponerse un recurso directo ante la autoridad judicial competente en la materia de la jurisdicción respectiva.

**Artículo 37. Prescripción.** Las acciones por infracción a las leyes, decretos y resoluciones que rijan la prestación de los servicios de tiempo compartido, prescribirán a los dos (2) años, contados desde la fecha de comisión de la infracción.

**Artículo 38. Sanciones.** Sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder, los infractores a las disposiciones de la presente ley y a las disposiciones que la reglamenten serán pasibles de las siguientes sanciones:

- a. Multa; desde pesos dos mil (\$ 2.000) hasta pesos un millón (\$ 1.000.000), montos que podrán ser modificados por el Poder Ejecutivo nacional;
- b. Inhabilitación temporaria;
- c. Revocación de la habilitación.

En el caso de inhabilitaciones temporarias y revocación de la habilitación, se deberá garantizar a los usuarios del sistema, el efectivo cumplimiento de las obligaciones contraídas y de los servicios ya contratados.

La habilitación podrá ser revocada, además, si se constatare alguna causa sobreviniente de las enumeradas en el artículo 7°.

## Capítulo IX. De la extinción del Sistema Turístico de Tiempo Compartido

**Artículo 39. Extinción.** La extinción del STTC y consecuentemente la desafectación de los bienes, operará:

- a. Por vencimiento del plazo de afectación al STTC previsto en la escritura de constitución;
- b. En cualquier momento, cuando no se hubieran producido enajenaciones, o se hubiera rescindido la totalidad de los contratos, lo que se hará constar en escritura pública;
- c. Cuando habiéndose cumplido la condición resolutoria prevista en el artículo 10 inciso b) apartado 6, el emprendedor revoque los derechos que hubiere enajenado mediante declaración de voluntad, manifestada en escritura pública, dentro de los treinta (30) días de vencido el plazo establecido en la escritura de constitución del STTC;
- d. Por destrucción o vetustez.

## Capítulo X. Disposiciones complementarias

**Artículo 40. Reglamentación.** La presente ley será reglamentada por el Poder Ejecutivo nacional dentro de los noventa (90) días de su entrada en vigencia.

**Artículo 41. Orden público.** La presente ley y sus normas reglamentarias, son complementarias del Código Civil y se consideran de orden público a todos sus efectos.

**Artículo 42. Adecuación.** Los emprendedores y propietarios de inmuebles, que a la fecha de la vigencia de la presente ley, hubieran iniciado su comercialización bajo el STTC, tendrán un (1) año de plazo a partir de la publicación de la pertinente reglamentación, para adecuarse a lo establecido en la presente ley.

**Artículo 43. Contratos anteriores.** Los contratos celebrados con anterioridad a la sanción de la presente ley o dentro del plazo referido en el artículo 42, se regirán por sus propios términos, hasta el vencimiento del plazo establecido en el citado artículo 42, no pudiendo invocarse sus disposiciones cuando se opongan a los derechos y beneficios que expresa o implícitamente en aquella se reconocen.

**Artículo 44.** Comuníquese al Poder Ejecutivo.



## LEY 25.542

# PRECIO UNIFORME DE VENTA AL PÚBLICO O CONSUMIDOR FINAL DE LIBROS QUE SE EDITEN O IMPORTEN

Sanción: 27 de noviembre de 2001

Promulgación de hecho: 8 de enero de 2002

Publicación: 10 de enero de 2002

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

**Artículo 1º.** Todo editor, importador o representante de libros deberá establecer un precio uniforme de venta al público (PVP) o consumidor final de los libros que edite o importe.

**Artículo 2º.** A los fines de la presente ley se considerará consumidor final a la persona física o jurídica que adquiera los libros para su propio uso o los transmita a una persona distinta sin que medie operación comercial. Se considerará importador al depositario principal de los libros de una determinada empresa editorial del exterior. La Secretaría de Cultura y Comunicación arbitrará los medios a fin de llevar un registro de editores, importadores y representantes.

**Artículo 3º.** Cuando el libro constituya una oferta editorial que se venda con complementos tales como discos, bandas magnéticas, fotografías, diapositivas, cassettes, películas, cuadernos de ejercicios, cd rom, o cualquier otro elemento, será considerado una unidad comercial y el precio se fijará para el conjunto, lo que impedirá la venta por separado de sus complementos o la no inclusión de algunos de ellos.

**Artículo 4º.** Los descuentos al PVP podrán ser los siguientes:

- a. De hasta un diez por ciento (10%) del PVP, para las ventas realizadas durante ferias, días y semanas consagradas al libro, declaradas de interés público, por la autoridad competente, dentro del ámbito geográfico en el cual tenga lugar la actividad, o cuando la venta se realice a bibliotecas y/o centros de documentación, o a instituciones culturales y de bien público sin fines de lucro.
- b. De hasta un cincuenta por ciento (50%) cuando los adquirentes sean el Ministerio de Educación, la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (CONABIP), y otros organismos públicos, que realicen compras para ser distribuidas en forma gratuita a instituciones

educativas, culturales y científicas, o a personas de escasos recursos. En tal caso, los ejemplares llevarán inscripta la constancia de que su venta está prohibida.

**Artículo 5°.** Las instituciones o entidades de base asociativa que editen libros en forma ocasional o continua podrán fijar un precio especial para los ejemplares destinados a sus miembros o asociados. La parte de la edición que se venda por librerías y demás puestos de venta minoristas quedará sujeta a las disposiciones de esta ley.

**Artículo 6°.** Quedan exentos del PVP:

- a. Los libros editados en número limitado para un público restringido, numerados correlativamente y de calidad formal;
- b. Los libros artísticos, entendiéndose por tales los editados total o parcialmente mediante métodos artesanales o artísticos;
- c. Los libros antiguos y de colección;
- d. Los libros usados;
- e. Los libros que hayan quedado fuera de catálogo por decisión del editor;
- f. Los libros importados a precio de saldo, siempre que hayan sido saldados previamente en su país de origen por el editor, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes en el mismo;
- g. Las ventas previas que se hagan para costear la edición de un determinado libro.

**Artículo 7°.** Para saldar un título el editor, importador o representante deberá retirarlo de su catálogo y rescatar los ejemplares en existencia en sus clientes o en su defecto esperar ciento ochenta (180) días a partir del retiro de su catálogo para saldarlos. En el momento de descatalogar cada editor deberá comunicarlo a sus clientes.

**Artículo 8°.** El importador representante no podrá saldar los libros del fondo editorial que representa antes de los dieciocho (18) meses de haberlos lanzado al mercado. Los libreros y demás minoristas podrán saldar los libros no vendidos al cumplirse dieciocho (18) meses de haberlos comprado, aun cuando el editor los mantenga en catálogo, sin saldarlos, pero no realizar publicidad de dicha liquidación fuera del establecimiento.

**Artículo 9°.** Será autoridad de aplicación de la presente ley la Secretaría de Industria de la Nación.

**Artículo 10.** Las infracciones o las disposiciones de la presente ley serán sancionadas con multa de pesos cien (\$ 100) a pesos veinte mil (\$ 20.000). En caso de reincidencia se podrá disponer la clausura de la librería o punto de venta de libros por el término de hasta diez (10) días.

**Artículo 11.** El producto de las multas a las que se refiere el artículo 10, serán destinados a la promoción de la lectura por la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (CONABIP).

**Artículo 12.** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

## LEY 25.156

# DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Sanción: 25 de agosto de 1999

Promulgación: 16 de septiembre de 1999

Publicación: 20 de septiembre de 1999

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

## LEY DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA

### Capítulo I. De los acuerdos y prácticas prohibidas

**Artículo 1º.** Están prohibidos y serán sancionados de conformidad con las normas de la presente ley, los actos o conductas, de cualquier forma manifestados, relacionados con la producción e intercambio de bienes o servicios, que tengan por objeto o efecto limitar, restringir, falsear o distorsionar la competencia o el acceso al mercado o que constituyan abuso de una posición dominante en un mercado, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general.

Queda comprendida en este artículo, en tanto se den los supuestos del párrafo anterior, la obtención de ventajas competitivas significativas mediante la infracción declarada por acto administrativo o sentencia firme, de otras normas.

**Artículo 2º.** Las siguientes conductas, entre otras, en la medida que configuren las hipótesis del art. 1º, constituyen prácticas restrictivas de la competencia:

- a. Fijar, concertar o manipular en forma directa o indirecta el precio de venta, o compra de bienes o servicios al que se ofrecen o demandan en el mercado, así como intercambiar información con el mismo objeto o efecto;
- b. Establecer obligaciones de producir, procesar, distribuir, comprar o comercializar solo una cantidad restringida o limitada de bienes, o prestar un número, volumen o frecuencia restringido o limitado de servicios;
- c. Repartir en forma horizontal zonas, mercados, clientes y fuentes de aprovisionamiento;
- d. Concertar o coordinar posturas en las licitaciones o concursos;



- e. Concertar la limitación o control del desarrollo técnico o las inversiones destinadas a la producción o comercialización de bienes y servicios;
- f. Impedir, dificultar u obstaculizar a terceras personas la entrada o permanencia en un mercado o excluirlas de este;
- g. Fijar, imponer o practicar, directa o indirectamente, en acuerdo con competidores o individualmente, de cualquier forma precios y condiciones de compra o de venta de bienes, de prestación de servicios o de producción;
- h. Regular mercados de bienes o servicios, mediante acuerdos para limitar o controlar la investigación y el desarrollo tecnológico, la producción de bienes o prestación de servicios, o para dificultar inversiones destinadas a la producción de bienes o servicios o su distribución;
- i. Subordinar la venta de un bien a la adquisición de otro o a la utilización de un servicio, o subordinar la prestación de un servicio a la utilización de otro o a la adquisición de un bien;
- j. Sujetar la compra o venta a la condición de no usar, adquirir, vender o abastecer bienes o servicios producidos, procesados, distribuidos o comercializados por un tercero;
- k. Imponer condiciones discriminatorias para la adquisición o enajenación de bienes o servicios sin razones fundadas en los usos y costumbres comerciales;
- l. Negarse injustificadamente a satisfacer pedidos concretos, para la compra o venta de bienes o servicios, efectuados en las condiciones vigentes en el mercado de que se trate;
- ll. Suspender la provisión de un servicio monopólico dominante en el mercado a un prestatario de servicios públicos o de interés público;
- m. Enajenar bienes o prestar servicios a precios inferiores a su costo, sin razones fundadas en los usos y costumbres comerciales con la finalidad de desplazar la competencia en el mercado o de producir daños en la imagen o en el patrimonio o en el valor de las marcas de sus proveedores de bienes o servicios.

**Artículo 3°.** Quedan sometidas a las disposiciones de esta ley todas las personas físicas o jurídicas públicas o privadas, con o sin fines de lucro que realicen actividades económicas en todo o en parte del territorio nacional, y las que realicen actividades económicas fuera del país, en la medida en que sus actos, actividades o acuerdos puedan producir efectos en el mercado nacional.

A los efectos de esta ley, para determinar la verdadera naturaleza de los actos o conductas y acuerdos, atenderá a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan.

## Capítulo II. De la posición dominante

**Artículo 4°.** A los efectos de esta ley se entiende que una o más personas goza de posición dominante cuando para un determinado tipo de producto o servicio es la única oferente o demandante dentro del mercado nacional o en una o varias partes del mundo o, cuando

sin ser la única, no está expuesta a una competencia sustancial o, cuando por el grado de integración vertical u horizontal está en condiciones de determinar la viabilidad económica de un competidor o participante en el mercado, en perjuicio de estos.

**Artículo 5°.** A fin de establecer la existencia de posición dominante en un mercado, deberán considerarse las siguientes circunstancias:

- a. El grado en que el bien o servicio de que se trate, es sustituible por otros, ya sea de origen nacional como extranjero; las condiciones de tal sustitución y el tiempo requerido para la misma;
- b. El grado en que las restricciones normativas limiten el acceso de productos u oferentes o demandantes al mercado de que se trate;
- c. El grado en que el presunto responsable pueda influir unilateralmente en la formación de precios o restringir al abastecimiento o demanda en el mercado y el grado en que sus competidores puedan contrarrestar dicho poder.

### Capítulo III. De las concentraciones y fusiones

**Artículo 6°.** A los efectos de esta ley se entiende por concentración económica la toma de control de una o varias empresas, a través de realización de los siguientes actos:

- a. La fusión entre empresas;
- b. La transferencia de fondos de comercio;
- c. La adquisición de la propiedad o cualquier derecho sobre acciones o participaciones de capital o títulos de deuda que den cualquier tipo de derecho a ser convertidos en acciones o participaciones de capital o a tener cualquier tipo de influencia en las decisiones de la persona que los emita cuando tal adquisición otorgue al adquirente el control de, o la influencia sustancial sobre la misma;
- d. Cualquier otro acuerdo o acto que transfiera en forma fáctica o jurídica a una persona o grupo económico los activos de una empresa o le otorgue influencia determinante en la adopción de decisiones de administración ordinaria o extraordinaria de una empresa.

**Artículo 7°.** Se prohíben las concentraciones económicas cuyo objeto o efecto sea o pueda ser restringir o distorsionar la competencia, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general.<sup>(1)</sup>

**Artículo 8°.** Los actos indicados en el art. 6° de esta ley, cuando la suma del volumen de negocio total del conjunto de empresas afectadas supere en el país la suma de doscientos millones de pesos (\$200.000.000), deberán ser notificadas para su examen previamente o en el plazo de una semana a partir de la fecha de la conclusión del acuerdo, de la publicación de la oferta de compra o de canje, o de la adquisición de una participación de control, ante el Tribunal de Defensa de la Competencia, contándose el plazo a partir del momento

(1) Texto sustituido por art. 1° del decreto 396/2001, BO 05/04/2001. Vigencia a partir del 09/04/2001.

en que se produzca el primero de los acontecimientos citados, bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de lo previsto en el art. 46 inc. d). Los actos solo producirán efectos entre las partes o en relación a terceros una vez cumplidas las previsiones de los arts. 13 y 14 de la presente ley, según corresponda.<sup>(2)</sup>

A los efectos de la presente ley se entiende por volumen de negocios total los importes resultantes de la venta de productos y de la prestación de servicios realizados por las empresas afectadas durante el último ejercicio que correspondan a sus actividades ordinarias, previa deducción de los descuentos sobre ventas, así como del impuesto sobre el valor agregado y de otros impuestos directamente relacionados con el volumen de negocios.

Para el cálculo del volumen de negocios de la empresa afectada se sumarán los volúmenes de negocios de las empresas siguientes:

- a. La empresa en cuestión;
- b. Las empresas en las que la empresa en cuestión disponga, directa o indirectamente:
  1. De más de la mitad del capital o del capital circulante.
  2. Del poder de ejercer más de la mitad de los derechos de voto.
  3. Del poder de designar más de la mitad de los miembros del consejo de vigilancia o de administración o de los órganos que representen legalmente a la empresa, o
  4. Del derecho a dirigir las actividades de la empresa.
- c. Aquellas empresas que dispongan de los derechos o facultades enumerados en el inc. b) con respecto a una empresa afectada.
- d. Aquellas empresas en las que una empresa de las contempladas en el inc. c) disponga de los derechos o facultades enumerados en el inc. b).
- e. Las empresas en cuestión en las que varias empresas de las contempladas en los incs. a) a d) dispongan conjuntamente de los derechos o facultades enumerados en el inc. b).

**Artículo 9°.** La falta de notificación de las operaciones previstas en el artículo anterior, será pasible de las sanciones establecidas en el art. 46 inc. d).

**Artículo 10.** Se encuentran exentas de la notificación obligatoria prevista en el artículo anterior las siguientes operaciones:

- a. Las adquisiciones de empresas de las cuales el comprador ya poseía más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones;
- b. Las adquisiciones de bonos, debentures, acciones sin derecho a voto o títulos de deuda de empresas;
- c. Las adquisiciones de una única empresa por parte de una única empresa extranjera que no posea previamente activos o acciones de otras empresas en la Argentina;

---

(2) Párrafo sustituido por art. 2° del decreto 396/2001, BO 05/04/2001. Vigencia a partir del 09/04/2001.

- d. Adquisiciones de empresas liquidadas (que no hayan registrado actividad en el país en el último año);
- e. Las operaciones de concentración económica previstas en el art. 6° que requieren notificación de acuerdo a lo previsto en el art. 8°, cuando el monto de la operación y el valor de los activos situados en la República Argentina que se absorban, adquieran, transfieran o se controlen no superen, cada uno de ellos, respectivamente, los veinte millones de pesos (\$20.000.000), salvo que en el plazo de doce meses anteriores se hubieran efectuado operaciones que en conjunto superen dicho importe, o el de sesenta millones de pesos (\$60.000.000) en los últimos treinta y seis meses, siempre que en ambos casos se trate del mismo mercado.<sup>(3)</sup>

**Artículo 11.** El Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia fijará con carácter general la información y antecedentes que las personas deberán proveer al Tribunal y los plazos en que dicha información y antecedentes deben ser provistos.

**Artículo 12.** La reglamentación establecerá la forma y contenido adicional de la notificación de los proyectos de concentración económica y operaciones de control de empresas de modo que se garantice el carácter confidencial de las mismas.

**Artículo 13.** En todos los casos sometidos a la notificación prevista en este capítulo, el Tribunal por resolución fundada, deberá decidir dentro de los cuarenta y cinco (45) días de presentada la solicitud y documentación respectiva:

- a. Autorizar la operación;
- b. Subordinar el acto al cumplimiento de las condiciones que el mismo Tribunal establezca;
- c. Denegar la autorización.

La solicitud de documentación adicional deberá efectuarse en un único acto por etapa, que suspenderá el cómputo del plazo por una sola vez durante su transcurso, salvo que fuere incompleta.<sup>(4)</sup>

**Artículo 14.** Transcurrido el plazo previsto en el artículo anterior sin mediar resolución al respecto, la operación se tendrá por autorizada tácitamente. La autorización tácita producirá en todos los casos los mismos efectos legales que la autorización expresa.

**Artículo 15.** Las concentraciones que hayan sido notificadas y autorizadas no podrán ser impugnadas posteriormente en sede administrativa en base a información y documentación verificada por el Tribunal, salvo cuando dicha resolución se hubiera obtenido en base a información falsa o incompleta proporcionada por el solicitante.

---

(3) Inciso incorporado por art. 3° del decreto 396/2001, BO 05/04/2001. Vigencia a partir del 09/04/2001.

(4) Párrafo incorporado por art. 4° del decreto 396/2001, BO 05/04/2001. Vigencia a partir del 09/04/2001.

**Artículo 16.** Cuando la concentración económica involucre a empresas o personas cuya actividad económica esté reglada por el Estado nacional a través de un organismo de control regulador, el Tribunal Nacional de Defensa de Competencia, previo al dictado de su resolución, deberá requerir a dicho ente estatal un informe opinión fundada sobre la propuesta de concentración económica en cuanto al impacto sobre la competencia en el mercado respectivo o sobre el cumplimiento del marco regulatorio respectivo. **El ente estatal deberá pronunciarse en el término máximo de noventa (90) días, transcurrido dicho plazo se entenderá que el mismo no objeta operación.**<sup>(5)</sup>

La opinión se requerirá dentro de los tres (3) días de efectuada la solicitud. El plazo para su contestación será de quince (15) días, y no suspenderá el plazo del art. 13.<sup>(6)</sup>

## Capítulo IV. Autoridad de aplicación

**Artículo 17.** El Poder Ejecutivo nacional determinará la autoridad de aplicación de la presente ley.<sup>(7)</sup>

**Artículo 18.** Son funciones y facultades de la autoridad de aplicación:

- a. Encomendar la realización de los estudios e investigaciones de mercado que considere pertinentes;
- b. Celebrar audiencias con los presuntos responsables, denunciantes, damnificados, testigos y peritos, recibirles declaración y ordenar careos, para lo cual podrá solicitar el auxilio de la Fuerza Pública;
- c. Encomendar la realización de las pericias necesarias sobre libros, documentos y demás elementos que resulten conducentes para la investigación;
- d. Controlar existencias, comprobar orígenes y costos de materias primas u otros bienes;
- e. Imponer las sanciones establecidas en la presente ley;
- f. Promover el estudio y la investigación en materia de competencia;
- g. Actuar con las dependencias competentes en la negociación de tratados, acuerdos o convenios internacionales en materia de regulación o políticas de competencia y libre concurrencia;
- h. Organizar el Registro Nacional de la Competencia creado por esta ley;
- i. Promover e instar acciones ante la Justicia, para lo cual designará representante legal a tal efecto;
- j. Suspender los plazos procesales de la presente ley por resolución fundada;

---

(5) El texto en negrita fue observado por decreto 1019/1999, BO 20/09/1999.

(6) Párrafo incorporado por art. 5° del decreto 396/2001, BO 05/04/2001. Vigencia a partir del 09/04/2001.

(7) Texto sustituido por art. 65 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

- k. Acceder a los lugares objeto de inspección con el consentimiento de los ocupantes o mediante orden judicial la que será solicitada ante el juez competente, quien deberá resolver en el plazo de veinticuatro (24) horas;
- l. Solicitar al juez competente las medidas cautelares que estime pertinentes, las que deberán ser resueltas en el plazo de veinticuatro (24) horas;
- m. Suscribir convenios con organismos provinciales, municipales o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la habilitación de oficinas receptoras de denuncias en dichas jurisdicciones;
- n. Propiciar soluciones consensuadas entre las partes;
- ñ. Suscribir convenios con asociaciones de usuarios y consumidores para la promoción de la participación de las asociaciones de la comunidad en la defensa de la competencia y la transparencia de los mercados.<sup>(8)</sup>

**Artículo 19.** La autoridad de aplicación será asistida por la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, que fuera creada por la ley 22.262, cuya subsistencia se enmarca en las prescripciones del art. 58 de la presente ley.<sup>(9)</sup>

**Artículo 20.** La Comisión Nacional de Defensa de la Competencia tendrá las siguientes funciones:

- a. Realizar los estudios e investigaciones de mercado que le encomiende la autoridad de aplicación. Para ello podrá requerir a los particulares y autoridades nacionales, provinciales, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o municipales, y a las asociaciones de Defensa de Consumidores y de los usuarios, la documentación y colaboración que juzgue necesarias;
- b. Realizar las pericias necesarias sobre libros, documentos y demás elementos conducentes para la investigación, de acuerdo a los requerimientos de la autoridad de aplicación;
- c. Emitir opinión en materia de competencia y libre concurrencia respecto de leyes, reglamentos, circulares y actos administrativos, sin que tales opiniones tengan efecto vinculante;
- d. Emitir recomendaciones de carácter general o sectorial respecto a las modalidades de la competencia en los mercados;
- e. Emitir dictamen previo a la imposición de sanciones establecidas en el art. 46;
- f. Desarrollar las tareas que le encomiende la autoridad de aplicación.<sup>(10)</sup>

**Artículo 21.** Todas las disposiciones que se refieran al Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia deben entenderse como referidas a la autoridad de aplicación de conformidad con lo establecido en el art. 17.<sup>(11)</sup>

(8) Texto sustituido por art. 65 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

(9) Texto sustituido por art. 65 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

(10) Texto sustituido por art. 65 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

(11) Texto sustituido por art. 65 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

**Artículo 22.** Créase en el ámbito de la autoridad de aplicación el Registro Nacional de Defensa de la Competencia, en el que deberán inscribirse las operaciones de concentración económica previstas en el Capítulo III y las resoluciones definitivas dictadas por la Secretaría. El Registro será público.<sup>(12)</sup>

**Artículo 23.**<sup>(13)</sup>

**Artículo 24.**<sup>(14)</sup>

## Capítulo V. Del presupuesto

**Artículo 25.**<sup>(15)</sup>

## Capítulo VI. Del procedimiento

**Artículo 26.** El procedimiento se iniciará de oficio o por denuncia realizada por cualquier persona física o jurídica, pública o privada.

**Artículo 27.** Todos los plazos de esta ley se contarán por días hábiles administrativos.

**Artículo 28.** La denuncia deberá contener:

- a. El nombre y domicilio del presentante;
- b. El nombre y domicilio del denunciante;<sup>(16)</sup>
- c. El objeto de la denuncia, diciéndola con exactitud;
- d. Los hechos en que se funde, explicados claramente;
- e. El derecho expuesto suscintamente.

**Artículo 29.** Si el Tribunal estimare que la denuncia es pertinente correrá traslado por diez (10) días al presunto responsable para que dé las explicaciones que estime conducentes. En caso de que el procedimiento se iniciare de oficio se correrá traslado de la relación de los hechos y la fundamentación que lo motivaron.

Se correrá traslado por el mismo plazo de la prueba ofrecida.<sup>(17)</sup>

**Artículo 30.** Contestada la vista, o vencido su plazo, el Tribunal resolverá sobre la procedencia de la instrucción del sumario.

---

(12) Texto sustituido por art. 65 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

(13) Texto derogado por art. 66 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

(14) Texto derogado por art. 66 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

(15) Texto derogado por art. 66 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

(16) El texto en negrita fue observado por decreto 1019/1999, BO 20/09/1999.

(17) Párrafo incorporado por art. 6° del decreto 396/2001, BO 05/04/2001. Vigencia a partir del 09/04/2001.

**Artículo 31.** Si el Tribunal considera satisfactorias las explicaciones, o si concluida la instrucción no hubiere mérito suficiente para la prosecución del procedimiento, se dispondrá su archivo.

**Artículo 32.** Concluida la instrucción del sumario el Tribunal notificará a los presuntos responsables para que en un plazo de quince (15) días efectúen su descargo y ofrezcan la prueba que consideren pertinente.

**Artículo 33.** Las decisiones del Tribunal en materia de prueba son irrecurribles. Sin embargo podrá plantearse al Tribunal reconsideración de las medidas de prueba dispuestas con relación a su pertinencia, admisibilidad, idoneidad y conducencia.<sup>(18)</sup>

**Artículo 34.** Concluido el período de prueba, que será de noventa (90) días —prorrogables por un período igual si existieran causas debidamente justificadas—, o transcurrido el plazo para realizarlo, las partes podrán alegar en el plazo de seis (6) días sobre el mérito de la misma. El Tribunal dictará resolución en un plazo máximo de sesenta (60) días. La resolución del Tribunal pone fin a la vía administrativa.<sup>(19)</sup>

**Artículo 35.** El Tribunal en cualquier estado del procedimiento podrá imponer el cumplimiento de condiciones que establezca u ordenar el cese o la abstención de la conducta lesiva. Cuando se pudiere causar una grave lesión al régimen de competencia podrá ordenar las medidas que según las circunstancias fueren más aptas para prevenir dicha lesión. Contra esta resolución podrá interponerse recurso de apelación con efecto devolutivo, en la forma y términos previstos en los arts. 52 y 53.

En igual sentido podrá disponer de oficio o a pedido de parte la suspensión, modificación o revocación de las medidas dispuestas en virtud de circunstancias sobrevinientes o que no pudieron ser conocidas al momento de su adopción.

**Artículo 36.** Hasta el dictado de la resolución del art. 34 el presunto responsable podrá comprometerse al cese inmediato o gradual de los hechos investigados o a la modificación de aspectos relacionados con ello.

El compromiso estará sujeto a la aprobación del Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia a los efectos de producir la suspensión del procedimiento.

Transcurridos tres (3) años del cumplimiento del compromiso del presente artículo, se archivarán las actuaciones.

**Artículo 37.** El Tribunal podrá de oficio o a instancia de parte dentro de los tres (3) días de la notificación y sin substanciación, aclarar conceptos oscuros o suplir cualquier omisión que contengan sus resoluciones.

---

(18) Párrafo incorporado por art. 7° del decreto 396/2001, BO 05/04/2001. Vigencia a partir del 09/04/2001.

(19) El texto en negrita fue observado por decreto 1019/99, BO 20/09/1999.



**Artículo 38.** El Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia decidirá la convocatoria a audiencia pública cuando lo considere oportuno para la marcha de las investigaciones.

**Artículo 39.** La decisión del Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia respecto de la realización de la audiencia deberá contener, según corresponda:

- a. Identificación de la investigación en curso;
- b. Carácter de la audiencia;
- c. Objetivo;
- d. Fecha, hora y lugar de realización;
- e. Requisitos para la asistencia y participación.

**Artículo 40.** Las audiencias deberán ser convocadas con una antelación mínima de veinte (20) días y notificadas a las partes acreditadas en el expediente en un plazo no inferior a quince (15) días.

**Artículo 41.** La convocatoria a audiencia pública deberá ser publicada en el Boletín Oficial y en dos diarios de circulación nacional con una antelación mínima de diez (10) días. Dicha publicación deberá contener al menos, la información prevista en el art. 39.

**Artículo 42.** El Tribunal podrá dar intervención como parte coadyuvante en los procedimientos que se substancien ante el mismo, a los afectados de los hechos investigados, a las asociaciones de consumidores y asociaciones empresarias reconocidas legalmente, a las provincias y a toda otra persona que pueda tener un interés legítimo en los hechos investigados.

**Artículo 43.** El Tribunal podrá requerir dictámenes sobre los hechos investigados a personas físicas o jurídicas de carácter público o privado de reconocida versación.

**Artículo 44.** Las resoluciones que establecen sanciones del Tribunal, una vez notificadas a los interesados y firmes, se publicarán en el Boletín Oficial y cuando aquel lo estime conveniente en los diarios de mayor circulación del país a costa del sancionado.

**Artículo 45.** Quien incurriera en una falsa denuncia será pasible de las sanciones previstas en el art. 46 inc. b) de la presente ley, cuando el denunciante hubiese utilizado datos o documentos falsos, con el propósito de causar daño a la competencia, sin perjuicio de las demás acciones civiles y penales que correspondieren.

## Capítulo VII. De las sanciones

**Artículo 46.** Las personas físicas o de existencia ideal que no cumplan con las disposiciones de esta ley, serán pasibles de las siguientes sanciones:

- a. El cese de los actos o conductas previstas en los Capítulos I y II y, en su caso la remoción de sus efectos;

**b.** Los que realicen los actos prohibidos en los Capítulos I y II y en el art. 13 del Capítulo III, serán sancionados con una multa de diez mil pesos (\$10.000) hasta ciento cincuenta millones de pesos (\$150.000.000), que se graduará en base a: 1. La pérdida incurrida por todas las personas afectadas por la actividad prohibida; 2. El beneficio obtenido por todas las personas involucradas en la actividad prohibida; 3. El valor de los activos involucrados de las personas indicadas en el punto 2 precedente, al momento en que se cometió la violación. En caso de reincidencia, los montos de la multa se duplicarán.

**c.** Sin perjuicio de otras sanciones que pudieren corresponder, cuando se verifiquen actos que constituyan abuso de posición dominante o cuando se constate que se ha adquirido o consolidado una posición monopólica u oligopólica en violación de las disposiciones de esta ley, el Tribunal podrá imponer el cumplimiento de condiciones que apunten a neutralizar los aspectos distorsivos sobre la competencia o solicitar al juez competente que las empresas infractoras sean disueltas, liquidadas, desconcentradas o divididas;

**d.** Los que no cumplan con lo dispuesto en los arts. 8°, 35 y 36 serán pasibles de una multa de hasta un millón de pesos (\$1.000.000) diarios, contados desde el vencimiento de la obligación de notificar los proyectos de concentración económica o desde el momento en que se incumple el compromiso o la orden de cese o abstención.

Ello sin perjuicio de las demás sanciones que pudieren corresponder.

**Artículo 47.** Las personas de existencia ideal son imputables por las conductas realizadas por las personas físicas que hubiesen actuado en nombre, con la ayuda o en beneficio de la persona de existencia ideal, y aún cuando el acto que hubiese servido de fundamento a la representación sea ineficaz.

**Artículo 48.** Cuando las infracciones previstas en esta ley fueren cometidas por una persona de existencia ideal, la multa también se aplicará solidariamente a los directores, gerentes, administradores, síndicos o miembros del Consejo de Vigilancia, mandatarios o representantes legales de dicha persona de existencia ideal que por su acción o por la omisión de sus deberes de control, supervisión o vigilancia hubiesen contribuido, alentado o permitido la comisión de la infracción.

En tal caso, se podrá imponer sanción complementaria de inhabilitación para ejercer el comercio de uno (1) a diez (10) años a la persona de existencia ideal y a las personas enumeradas en el párrafo anterior.

**Artículo 49.** El Tribunal en la imposición de multas deberá considerar la gravedad de la infracción, el daño causado, los indicios de intencionalidad, la participación del infractor en el mercado, el tamaño del mercado afectado, la duración de la práctica o concentración y la reincidencia o antecedentes del responsable, así como su capacidad económica.

**Artículo 50.** Los que obstruyan o dificulten la investigación o no cumplan los requerimientos del Tribunal podrán ser sancionados con multas de hasta quinientos pesos (\$500) diarios. Cuando a juicio del Tribunal se haya cometido la infracción mencionada, se dará vista de la imputación al presunto responsable, quien deberá efectuar los descargos y ofrecer pruebas en el plazo de cinco (5) días.

**Artículo 51.** Las personas físicas o jurídicas damnificadas por los actos prohibidos por esta ley, podrán ejercer la acción de resarcimiento de daños y perjuicios conforme las normas del derecho común, ante el juez competente en esa materia.

## Capítulo VIII. De las apelaciones

**Artículo 52.** Son susceptibles de recurso directo aquellas resoluciones dictadas por la autoridad de aplicación que ordenen:

- a. La aplicación de las sanciones;
- b. El cese o la abstención de una conducta;
- c. La oposición o condicionamiento respecto de los actos previstos en el Capítulo III;
- d. La desestimación de la denuncia por parte de la autoridad de aplicación.<sup>(20)</sup>

**Artículo 53.** El recurso deberá interponerse y fundarse ante la autoridad de aplicación, 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 Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o a las Cámaras de Apelaciones competentes 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.<sup>(21)</sup>

## Capítulo IX. De la prescripción

**Artículo 54.** Las acciones que nacen de las infracciones previstas en esta ley prescriben los cinco (5) años.

**Artículo 55.** Los plazos de prescripción se interrumpen con la denuncia o por la comisión de otro hecho sancionado por la presente ley.

## Capítulo X. Disposiciones transitorias y complementarias

**Artículo 56.** Serán de aplicación en los casos no previstos por esta ley, la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y su reglamentación, en cuanto sean compatibles con las disposiciones de la presente.<sup>(22)</sup>

---

(20) Texto sustituido por art. 67 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

(21) Texto sustituido por art. 68 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

(22) Texto sustituido por art. 68 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

**Artículo 57.** No serán aplicables a las cuestiones regidas por esta ley las disposiciones de la ley 19.549.

**Artículo 58.** Derógase la ley 22.262. No obstante ello, las causas en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, continuarán tramitando de acuerdo con sus disposiciones ante el órgano de aplicación de dicha norma. Asimismo, entenderá en todas las causas promovidas a partir de la entrada en vigencia de esta ley, de conformidad con lo dispuesto en los arts. 19 y 20.<sup>(23)</sup>

**Artículo 59.** Queda derogada toda atribución de competencia relacionada con el objeto finalidad de esta ley otorgada a otros organismos o entes estatales.

**Artículo 60.** El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley, en el término de ciento veinte (120) días, computados a partir de su publicación.

**Artículo 61.** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

---

(23) Texto sustituido por art. 69 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.



LEY 25.065

## TARJETAS DE CRÉDITO

Sanción: 7 de diciembre de 1998

Promulgación: 9 de enero de 1999 (parcialmente)

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

### TARJETAS DE CRÉDITO

#### *Título I. De las relaciones entre emisor y titular o usuario*

##### Capítulo I. Del sistema de la tarjeta de crédito

**Artículo 1º.** Se entiende por Sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es:

- a. Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos.
- b. Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato.
- c. Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.

##### Capítulo II. Definiciones y ley aplicable

**Artículo 2º.** A los fines de la presente ley se entenderá por:

**Emisor:** Es la entidad financiera, comercial o bancaria que emita tarjetas de crédito, o que haga efectivo el pago.

**Titular de Tarjeta de Crédito:** Aquel que está habilitado para el uso de la tarjeta de crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo.

Usuario, titular adicional, o beneficiario de extensiones: Aquel que está autorizado por el titular para realizar operaciones con tarjeta de crédito, a quien el emisor le entrega un instrumento de idénticas características que al titular.

Tarjeta de Compra: Aquella que las instituciones comerciales entregan a sus clientes para realizar compras exclusivas en su establecimiento o sucursales.

Tarjeta de Débito: Aquella que las instituciones bancarias entregan a sus clientes para que al efectuar compras o locaciones, los importes de las mismas sean debitados directamente de una cuenta de ahorro o corriente bancaria del titular.

Proveedor o Comercio Adherido: Aquel que en virtud del contrato celebrado con el emisor, proporciona bienes, obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe mediante el sistema de tarjeta de crédito.

**Artículo 3°. Ley aplicable.** Las relaciones por operatoria de tarjetas de crédito quedan sujetas a la presente ley y supletoriamente se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la Ley de Defensa del Consumidor (ley 24.240).

### Capítulo III. De la tarjeta de crédito

**Artículo 4°. Denominación.** Se denomina genéricamente tarjeta de crédito al instrumento material de identificación del usuario, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, emergente de una relación contractual previa entre el titular y el emisor.

**Artículo 5°. Identificación.** El usuario, poseedor de la tarjeta estará identificado en la misma con:

- a. Su nombre y apellido.
- b. Número interno de inscripción.
- c. Su firma ológrafa.
- d. La fecha de emisión de la misma.
- e. La fecha de vencimiento.
- f. Los medios que aseguren la inviolabilidad de la misma.
- g. La identificación del emisor y de la entidad bancaria interviniente.

### Capítulo IV. Del contrato de emisión de tarjeta de crédito

**Artículo 6°. Contenido del contrato de emisión de tarjeta de crédito.** El contrato de emisión de tarjeta de crédito debe contener los siguientes requisitos:

- a. Plazo de vigencia especificando comienzo y cese de la relación (plazo de vigencia de la tarjeta).
- b. Plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular.
- c. Porcentual de montos mínimos de pago conforme a las operaciones efectuadas.

- d. Montos máximos de compras o locaciones, obras o retiros de dinero mensuales autorizados.
- e. Tasas de intereses compensatorios o financieros.
- f. Tasa de intereses punitivos.
- g. Fecha de cierre contable de operaciones.
- h. Tipo y monto de cargos administrativos o de permanencia en el sistema (discriminados por tipo, emisión, renovación, envío y confección de resúmenes, cargos por tarjetas adicionales para usuarios autorizados, costos de financiación desde la fecha de cada operación, o desde el vencimiento del resumen mensual actual o desde el cierre contable de las operaciones hasta la fecha de vencimiento del resumen mensual actual, hasta el vencimiento del pago del resumen mensual, consultas de estado de cuenta, entre otros).
- i. Procedimiento y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- j. Importes o tasas por seguros de vida o por cobertura de consumos en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- k. Firma del titular y de personal apoderado de la empresa emisora.<sup>(1)</sup>
- l. Las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.
- m. Consecuencias de la mora.
- n. Una declaración en el sentido que los cargos en que se haya incurrido con motivo del uso de la tarjeta de crédito son debidos y deben ser abonados contra recepción de un resumen periódico correspondiente a dicha tarjeta.
- ñ. Causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de tarjeta de crédito.

**Artículo 7º. Redacción del contrato de emisión de tarjeta de crédito.** El contrato de emisión de tarjeta de crédito deberá reunir las siguientes condiciones:

- a. Redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el titular, para el eventual fiador personal del titular y para el adherente o usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor o los proveedores.
- b. El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.
- c. Que las cláusulas que generen responsabilidad para el titular adherente estén redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.
- d. Que los contratos tipo que utilice el emisor estén debidamente autorizados y registrados por la autoridad de aplicación.<sup>(2)</sup>

(1) La frase “y de personal apoderado de la empresa emisora” del presente inciso k) fue observada por el art. 1º del decreto 15/1999, BO 14/01/1999, pero confirmado por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999, BO 24/09/1999.

(2) El inciso d) fue observado por el art. 2º del decreto 15/1999, pero confirmado por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.



**Artículo 8°. Perfeccionamiento de la relación contractual.** El contrato de tarjeta de crédito entre el emisor y el titular queda perfeccionado solo cuando se firma el mismo, se emitan las respectivas tarjetas y el titular las reciba de conformidad.

El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.

**Artículo 9°. Solicitud.** La solicitud de la emisión de la tarjeta de crédito, de sus adicionales y la firma del codeudor o fiador no generan responsabilidad alguna para el solicitante, ni perfeccionan la relación contractual.

**Artículo 10. Prórroga automática de los contratos.** Será facultativa la prórroga automática de los contratos de tarjeta de crédito entre emisor y titular. Si se hubiese pactado la renovación automática el usuario podrá dejarla sin efecto comunicando su decisión por medio fehaciente con treinta (30) días de antelación. El emisor deberá notificar al titular en los tres últimos resúmenes anteriores al vencimiento de la relación contractual la fecha en que opera el mismo.

**Artículo 11. Conclusión o resolución de la relación contractual.** Concluye la relación contractual cuando:

- a. No se opera la recepción de las tarjetas de crédito renovadas por parte del titular.
- b. El titular comunica su voluntad en cualquier momento por medio fehaciente.

**Artículo 12. Conclusión parcial de la relación contractual o cancelación de extensiones a adherentes u otros usuarios autorizados.** La conclusión puede ser parcial respecto de los adicionales, extensiones o autorizados por el titular, comunicada por este último por medio fehaciente.

## Capítulo V. Nulidades

**Artículo 13. Nulidad de los contratos.** Todos los contratos que se celebren o se renueven a partir del comienzo de vigencia de la presente ley deberán sujetarse a sus prescripciones bajo pena de nulidad e inoponibilidad al titular, sus fiadores o adherentes. Los contratos en curso mantendrán su vigencia hasta el vencimiento del plazo pactado salvo presentación espontánea del titular solicitando la adecuación al nuevo régimen.

**Artículo 14. Nulidad de cláusulas.** Serán nulas las siguientes cláusulas:

- a. Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la presente ley.
- b. Las que faculen al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- c. Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen.
- d. Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.

- e. Las adicionales no autorizadas por la autoridad de aplicación.
- f. Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral incausada.
- g. Las que impongan compulsivamente al titular un representante.
- h. Las que permitan la habilitación directa de la vía ejecutiva por cobro de deudas que tengan origen en el sistema de tarjetas de crédito.
- i. Las que importen prórroga a la jurisdicción establecida en esta ley.
- j. Las adhesiones tácitas a sistemas anexos al sistema de Tarjeta de Crédito.<sup>(3)</sup>

## Capítulo VI. De las comisiones<sup>(4)</sup>

**Artículo 15. Limitación de las comisiones aplicadas por los emisores de tarjetas de crédito.** El emisor no podrá fijar aranceles diferenciados en concepto de comisiones u otros cargos, entre comercios que pertenezcan a un mismo rubro o con relación a iguales o similares productos o servicios.

El emisor de tarjetas de compra y crédito en ningún caso efectuará descuentos ni aplicará cargos, por todo concepto, superiores a un tres por ciento (3%) sobre las liquidaciones presentadas por el proveedor. Para las tarjetas de débito bancario este porcentaje máximo será del uno coma cinco por ciento (1,5%) y la acreditación de los importes correspondientes a las ventas canceladas mediante tarjetas de débito en las cuentas de los establecimientos adheridos, se hará en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.<sup>(5)</sup>

## Capítulo VII. De los intereses aplicables al titular

**Artículo 16. Interés compensatorio o financiero.** El límite de los intereses compensatorios o financieros que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) a la tasa que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes.

En caso de emisores no bancarios el límite de los intereses compensatorios o financieros aplicados al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día uno al cinco (1 al 5) de cada mes por el Banco Central de la República Argentina.<sup>(6)</sup>

La entidad emisora deberá obligatoriamente exhibir al público en todos los locales la tasa de financiación aplicada al sistema de tarjeta de crédito.

---

(3) Los incisos e), f), h) e i) fueron observados por el art. 3° del decreto 15/1999, pero confirmados por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

(4) El Capítulo VI fue observado por el art. 4° del decreto 15/1999, pero confirmado por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

(5) Texto sustituido por el art. 1° de la ley 26.010, BO 11/01/2005.

(6) Los párrafos primero y segundo fueron observados por el art. 5° del decreto 15/1999, pero confirmados por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

**Artículo 17. Sanciones.** El Banco Central de la República Argentina sancionará a las entidades que no cumplan con la obligación de informar o, en su caso, no observen las disposiciones relativas al nivel de las tasas a aplicar de acuerdo con lo establecido por la Carta orgánica del Banco Central.

**Artículo 18. Interés punitivo.** El límite de los intereses punitivos que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del cincuenta por ciento (50%) a la efectivamente aplicada por la institución financiera o bancaria emisora en concepto de interés compensatorio o financiero.<sup>(7)</sup>

Independientemente de lo dispuesto por las leyes de fondo, los intereses punitivos no serán capitalizables.

**Artículo 19. Improcedencia.** No procederá la aplicación de intereses punitivos si se hubieran efectuado los pagos mínimos indicados en el resumen en la fecha correspondiente.

## Capítulo VIII. Del cómputo de los intereses

**Artículo 20. Compensatorios o financieros.** Los intereses compensatorios o financieros se computarán:

- a. Sobre los saldos financiados entre la fecha de vencimiento del resumen mensual actual y la del primer resumen mensual anterior donde surgiera el saldo adeudado.
- b. Entre la fecha de la extracción dineraria y la fecha de vencimiento del pago del resumen mensual.
- c. Desde las fechas pactadas para la cancelación total o parcial del crédito hasta el efectivo pago.
- d. Desde el vencimiento hasta el pago cuando se operasen reclamos, no aceptados o justificados por la emisora y consentidos por el titular.<sup>(8)</sup>

**Artículo 21. Punitivos.** Procederán cuando no se abone el pago mínimo del resumen y sobre el monto exigible.

## Capítulo IX. Del resumen

**Artículo 22. Resumen mensual de operaciones.** El emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados.

---

(7) El primer párrafo fue observado por el art. 6° del decreto 15/1999, pero confirmado por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

(8) El art. 20 fue observado por el art. 7° del decreto 15/1999, pero confirmado por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

**Artículo 23. Contenido del resumen.** El resumen mensual del emisor o la entidad que opere por su cuenta deberá contener obligatoriamente:

- a. Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.
- b. Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes, usuarios o autorizados por el titular.
- c. Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior.
- d. Fecha en que se realizó cada operación.
- e. Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación.
- f. Identificación del proveedor.
- g. Importe de cada operación.
- h. Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior.
- i. Límite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales autorizados adicionales.
- j. Monto hasta el cual el emisor otorga crédito.
- k. Tasa de interés compensatorio o financiero pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado.
- l. Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero.
- m. Tasa de interés punitivo pactado sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.
- n. Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitivos.
- ñ. Monto adeudado por el o los períodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados con expresa prohibición de la capitalización de los intereses.
- o. Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados.
- p. Monto y concepto detallados de todos los gastos a cargo del titular, excluidas las operaciones realizadas por este y autorizadas.

**Artículo 24. Domicilio de envío de resumen.** El emisor deberá enviar el resumen al domicilio o a la dirección de correo electrónico que indique el titular en el contrato o el que con posterioridad fije fehacientemente.<sup>(9)</sup>

**Artículo 25. Tiempo de recepción.** El resumen deberá ser recibido por el titular con una anticipación mínima de cinco (5) días anteriores al vencimiento de su obligación de pago, independientemente de lo pactado en el respectivo contrato de tarjeta de crédito.

En el supuesto de la no recepción del resumen, el titular dispondrá de un canal de comunicación telefónico proporcionado por el emisor durante las veinticuatro (24) horas del día que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar.

(9) Texto sustituido por art. 9° del decreto 1387/2001, BO 02/11/2001.

La copia del resumen de cuenta se encontrará a disposición del titular en la sucursal emisora de la tarjeta.

## Capítulo X. Del cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular

**Artículo 26. Personería.** El titular puede cuestionar la liquidación dentro de los treinta (30) días de recibida, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al emisor.

**Artículo 27. Recepción de impugnaciones.** El emisor debe acusar recibo de la impugnación dentro de los siete (7) días de recibida y, dentro de los quince (15) días siguientes, deberá corregir el error si lo hubiere o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación. El plazo de corrección se ampliará a sesenta (60) días en las operaciones realizadas en el exterior.<sup>(10)</sup>

**Artículo 28. Consecuencias de la impugnación.** Mientras dure el procedimiento de impugnación, el emisor:

- a. No podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la tarjeta de crédito o de sus adicionales mientras no se supere el límite de compra.
- b. Podrá exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.<sup>(11)</sup>

**Artículo 29. Aceptación de explicaciones.** Dadas las explicaciones por el emisor, el titular debe manifestar si le satisfacen o no en el plazo de siete (7) días de recibidas. Vencido el plazo, sin que el titular se expida, se entenderán tácitamente aceptadas las explicaciones.

Si el titular observare las explicaciones otorgadas por el emisor, este último deberá resolver la cuestión en forma fundada en el plazo de diez (10) días hábiles, vencidos los cuales quedará expedita la acción judicial para ambas partes.<sup>(12)</sup>

**Artículo 30. Aceptación no presumida.** El pago del mínimo que figura en el resumen antes del plazo de impugnación o mientras se sustancia el mismo, no implica la aceptación del resumen practicado por el emisor.

---

(10) La frase "o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación" del presente artículo fue observada por el art. 8° del decreto 15/1999, pero confirmada por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

(11) El inciso b) fue observado por el art. 9° del decreto 15/1999, pero confirmado por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

(12) El art. 29 fue observado por el art. 10 del decreto 15/1999, pero confirmado por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

## Capítulo XI. De las operaciones en moneda extranjera<sup>(13)</sup>

**Artículo 31.** Cuando las operaciones del titular o sus autorizados se operen en moneda extranjera, el titular podrá cancelar sus saldos en la moneda extranjera o en la de curso legal en el territorio de la República al valor al tiempo del efectivo pago del resumen sin que el emisor pueda efectuar cargo alguno más que el que realiza por la diferencia de cotización el Banco Central de la República Argentina.

## *Título II. De las relaciones entre emisor y proveedor*

### Capítulo I

**Artículo 32. Deber de información.** El emisor, sin cargo alguno, deberá suministrar a los proveedores:

- a. Todos los materiales e instrumentos de identificación y publicaciones informativas sobre los usuarios del sistema.
- b. El régimen sobre pérdidas o sustracciones a los cuales están sujetos en garantía de sus derechos.
- c. Las cancelaciones de tarjetas por sustracción, pérdida, voluntarias o por resolución contractual.

**Artículo 33. Aviso a los proveedores.** El emisor deberá informar inmediatamente a los proveedores sobre las cancelaciones de tarjetas de crédito antes de su vencimiento sin importar la causa.

La falta de información no perjudicará al proveedor.

**Artículo 34.** Las transgresiones a la regulación vigente serán inoponibles al proveedor, si el emisor hubiera cobrado del titular los importes cuestionados.

**Artículo 35. Terminales electrónicas.** Los emisores instrumentarán terminales electrónicas de consulta para los proveedores que no podrán excluir equipos de conexión de comunicaciones o programas informáticos no provistos por aquellos, salvo incompatibilidad técnica o razones de seguridad, debidamente demostradas ante la autoridad de aplicación para garantizar las operaciones y un correcto sistema de recaudación impositiva.

**Artículo 36. Pagos diferidos.** El pago con valores diferidos por parte de los emisores a los proveedores, con cheques u otros valores que posterguen realmente el pago efectivo, devengarán un interés igual al compensatorio o por financiación cobrados a los titulares por cada día de demora en la efectiva cancelación o acreditación del pago al proveedor.

---

(13) El presente Capítulo fue observado por el art. 11 del decreto 15/1999, pero confirmado por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

**Artículo 37.** El proveedor está obligado a:

- a. Aceptar las tarjetas de crédito que cumplan con las disposiciones de esta ley.
- b. Verificar siempre la identidad del portador de la tarjeta de crédito que se le presente.
- c. No efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta.
- d. Solicitar autorización en todos los casos.<sup>(14)</sup>

## Capítulo II. Del contrato entre el emisor y el proveedor

**Artículo 38.** El contrato tipo entre el emisor y el proveedor deberá ser aprobado por la autoridad de aplicación y contendrá como mínimo:<sup>(15)</sup>

- a. Plazo de vigencia.
- b. Topes máximos por operación de la tarjeta de que se trate.
- c. Determinación del tipo y monto de las comisiones, intereses y cargos administrativos de cualquier tipo.
- d. Obligaciones que surgen de la presente ley.
- e. Plazo y requisitos para la presentación de las liquidaciones.
- f. Tipo de comprobantes a presentar de las operaciones realizadas.
- g. Obligación del proveedor de consulta previa sobre la vigencia de la tarjeta.

Además deberán existir tantos ejemplares como partes contratantes haya y de un mismo tenor.

## Título III

**Artículo 39. Preparación de vía ejecutiva.** El emisor podrá preparar la vía ejecutiva contra el titular, de conformidad con lo prescripto por las leyes procesales vigentes en el lugar en que se acciona, pidiendo el reconocimiento judicial de:

- a. El contrato de emisión de tarjeta de crédito instrumentado en legal forma.
- b. El resumen de cuenta que reúna la totalidad de los requisitos legales.

Por su parte el emisor deberá acompañar:

- a. Declaración jurada sobre la inexistencia de denuncia fundada y válida, previa a la mora, por parte del titular o del adicional por extravío o sustracción de la respectiva tarjeta de crédito.
- b. Declaración jurada sobre la inexistencia de cuestionamiento fundado y válido, previo a la mora, por parte del titular, de conformidad con lo prescripto por los artículos 27 y 28 de esta ley.

---

(14) Los incisos a) y c) fueron observados por el art. 12 del decreto 15/1999, pero confirmados por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

(15) La frase del primer párrafo “deberá ser aprobado por la autoridad de aplicación” del presente artículo fue observada por el art. 13 del decreto 15/1999, pero confirmada por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

**Artículo 40.** El proveedor podrá preparar la vía ejecutiva contra el emisor pidiendo el reconocimiento judicial de:

- a. El contrato con el emisor para operar en el sistema.
- b. Las constancias de la presentación de las operaciones que dan origen al saldo acreedor de cuenta reclamado, pudiendo no estar firmadas si las mismas se han formalizado por medios indubitables.
- c. Copia de la liquidación presentada al emisor con constancia de recepción, si la misma se efectuó.

**Artículo 41. Pérdida de la preparación de la vía ejecutiva.** Sin perjuicio de quedar habilitada la vía ordinaria, la pérdida de la preparación de la vía ejecutiva se operará cuando:

- a. No se reúnan los requisitos para la preparación de la vía ejecutiva de los artículos anteriores.
- b. Se omitan los requisitos contractuales previstos en esta ley.
- c. Se omitan los requisitos para los resúmenes establecidos en el artículo 23 de esta ley.

**Artículo 42.** Los saldos de tarjetas de créditos existentes en cuentas corrientes abiertas a ese fin exclusivo, no serán susceptibles de cobro ejecutivo directo. Regirá para su cobro la preparación de la vía ejecutiva prescrita en los artículos 38 y 39 de la presente ley.

#### ***Título IV. Disposiciones comunes***

**Artículo 43. Controversias entre el titular y el proveedor.** El emisor es ajeno a las controversias entre el titular y el proveedor derivadas de la ejecución de las prestaciones convenidas salvo que el emisor promoviera los productos o al proveedor pues garantiza con ello la calidad del producto o del servicio.

**Artículo 44. Incumplimiento del proveedor.** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor con el titular, dará derecho al emisor a resolver su vinculación contractual con el proveedor.

**Artículo 45. Incumplimiento del emisor con el proveedor.** El titular que hubiera abonado sus cargos al emisor queda liberado frente al proveedor de pagar la mercadería o servicio aun cuando el emisor no abonara al proveedor.

**Artículo 46. Cláusulas de exoneración de responsabilidad.** Carecerán de efecto las cláusulas que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual.

**Artículo 47. De la prescripción.** Las acciones de la presente ley prescriben:

- a. Al año, la acción ejecutiva.
- b. A los tres (3) años, las acciones ordinarias.



**Artículo 48. Sanciones.** La autoridad de aplicación, según la gravedad de las faltas y la reincidencia en las mismas, o por irregularidades reiteradas, podrá aplicar a las emisoras las siguientes sanciones de apercibimiento: multas hasta veinte (20) veces el importe de la operación en cuestión y cancelación de la autorización para operar.

**Artículo 49. Cancelación de autorización.** La cancelación no impide que el titular pueda iniciar las acciones civiles y penales para obtener la indemnización correspondiente y para que se apliquen las sanciones penales pertinentes.

**Artículo 50. Autoridad de aplicación.** A los fines de la aplicación de la presente ley actuarán como autoridad de aplicación:

- a. El Banco Central de la República Argentina, en todas las cuestiones que versen sobre aspectos financieros.
- b. La Secretaría de Comercio Interior, dependiente del Ministerio de Economía y Producción, en todas aquellas cuestiones que se refieran a aspectos comerciales, pudiendo dictar las respectivas normas reglamentarias y ejercer las atribuciones de control, vigilancia y juzgamiento sobre su cumplimiento.

Con relación al inciso b), la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación, ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción, pudiendo delegar atribuciones, en su caso, en organismos de su dependencia o en las municipalidades. Sin perjuicio de ello, la autoridad de aplicación nacional podrá actuar concurrentemente aunque las presuntas infracciones ocurran solo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o de las provincias.<sup>(16)</sup>

**Artículo 51. Del sistema de denuncias.** A los fines de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o perdidas, el emisor debe contar con un sistema de recepción telefónica de denuncias que opere las veinticuatro (24) horas del día, identificando y registrando cada una de ellas con hora y número correlativo, el que deberá ser comunicado en el acto al denunciante.

**Artículo 52. De los jueces competentes.** Serán jueces competentes, en los diferendos entre:

- a. Emisor y titular, el del domicilio del titular.
- b. Emisor y fiador, el del domicilio del fiador.
- c. Emisor y titular o fiador conjuntamente, el del domicilio del titular.
- d. Emisor y proveedor, el del domicilio del proveedor.<sup>(17)</sup>

---

(16) Texto sustituido por art. 34 de la ley 26.361, BO 07/04/2008

(17) El art. 52 fue observado por el art. 14 del decreto 15/1999, pero confirmado por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

**Artículo 53. Prohibición de informar.** Las entidades emisoras de tarjetas de crédito, bancarias o crediticias tienen prohibido informar a las “bases de datos de antecedentes financieros personales” sobre los titulares y beneficiarios de extensiones de tarjetas de crédito u opciones cuando el titular no haya cancelado sus obligaciones, se encuentre en mora o en etapa de refinanciación. Sin perjuicio de la obligación de informar lo que correspondiere al Banco Central de la República Argentina.

Las entidades informantes serán solidaria e ilimitadamente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los beneficiarios de las extensiones u opciones de tarjetas de crédito por las consecuencias de la información provista.<sup>(18)</sup>

**Artículo 54.** Las entidades emisoras deberán enviar la información mensual de sus ofertas a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, la que deberá publicar en el mismo período, el listado completo de esa información en espacios destacados de los medios de prensa de amplia circulación nacional.

El Banco Central de la República Argentina aplicará las sanciones que correspondan en caso de incumplimiento a la obligación de informar, establecida precedentemente, que se denuncie por la Secretaría de Industria, Comercio y Minería.<sup>(19)</sup>

**Artículo 55.** En aquellos casos en que se ofrezcan paquetes con varios servicios financieros y bancarios, incluyendo la emisión de tarjetas de crédito, se debe dejar bien claro, bajo pena de no poder reclamar importe alguno, dentro de la promoción, el costo total que deberá abonar el titular todos los meses en concepto de costos por los diferentes conceptos, especialmente ante la eventualidad de incurrir en mora o utilizar los servicios ofertados.

**Artículo 56. Tarjetas de compra exclusivas y de débito.** Cuando las tarjetas de compra exclusivas o de débito estén relacionadas con la operatoria de una tarjeta de crédito, le serán aplicables las disposiciones de la presente ley.

**Artículo 57. Orden público.** Las disposiciones de la presente ley son de orden público.

**Artículo 58.** Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

---

(18) El art. 53 fue observado por el art. 14 del decreto 15/1999, pero confirmado por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.

(19) El segundo párrafo fue observado por el art. 15 del decreto 15/1999, pero confirmado por mensaje del Senado de fecha 01/09/1999.



## LEY 24.240

# DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Sanción: 22 de septiembre de 1993  
Promulgación: 13 de octubre de 1993 (parcialmente)  
Publicación: 15 de octubre de 1993

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

### ***Título I. Normas de protección y defensa de los consumidores***

#### Capítulo I. Disposiciones Generales

**Artículo 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.<sup>(1)</sup>

**Artículo 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 vincularen con la publicidad

---

(1) Texto sustituido por art. 1º de la ley 26.361, BO 07/04/2008.

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.<sup>(2)</sup>

**Artículo 3°. 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 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley 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.<sup>(3)</sup>

## Capítulo II. Información al consumidor y protección de su salud

**Artículo 4°. 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 en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.<sup>(4)</sup>

**Artículo 5°. 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.

**Artículo 6°. 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.

---

(2) Texto sustituido por art. 2° de la ley 26.361.

(3) Texto sustituido por art. 3° de la ley 26.361.

(4) Texto sustituido por art. 1° de la ley 27.250 (BO 14/06/2016).

### Capítulo III. Condiciones de la oferta y venta

**Artículo 7°. 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.<sup>(5)</sup>

**Artículo 8°. 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.<sup>(6)</sup>

**Artículo 8° 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 actúe en nombre del proveedor.<sup>(7)</sup>

**Artículo 9°. 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 la circunstancia en forma precisa y notoria.

---

(5) Último párrafo incorporado por art. 5° de la ley 26.361.

(6) Párrafo incorporado por el art. 1° de la ley 24.787, BO 02/04/1997.

(7) Texto incorporado por art. 6° de la ley 26.361.

**Artículo 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.<sup>(8)</sup>

**Artículo 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.<sup>(9)</sup>

**Artículo 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)

---

(8) Texto sustituido por art. 7° de la ley 26.361.

(9) Texto incorporado por el art. 2° de la ley 24.787.

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.<sup>(10)</sup>

## Capítulo IV. Cosas muebles no consumibles

**Artículo 10. quáter. Prohibición de cobro.** Prohíbese el cobro de preaviso, mes adelantado y/o cualquier otro concepto, por parte de los prestadores de servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, en los casos de solicitud de baja del mismo realizado por el consumidor ya sea en forma personal, telefónica, electrónica o similar.<sup>(11)</sup>

**Artículo 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.<sup>(12)</sup>

**Artículo 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.

**Artículo 13. Responsabilidad.** 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.<sup>(13)</sup>

**Artículo 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;

(10) Texto incorporado por art. 8° de la ley 26.361.

(11) Texto incorporado por el art. 1° de la ley 27.265, BO 17/08/2016.

(12) Texto sustituido por art. 9° de la ley 26.361.

(13) Texto incorporado por el art. 2° de la ley 24.999, BO 30/07/1998.



- 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.<sup>(14)</sup>

**Artículo 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.

**Artículo 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.

**Artículo 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.

**Artículo 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.

---

(14) Texto sustituido por el art. 3° de la ley 24.999.

## Capítulo V. De la prestación de los servicios

**Artículo 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.

**Artículo 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.

**Artículo 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 estos 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 esta;
- g. El plazo para la aceptación del presupuesto;
- h. Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.

**Artículo 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.

**Artículo 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.

**Artículo 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.

## Capítulo VI. Usuarios de servicios públicos domiciliarios

**Artículo 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 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.<sup>(15)</sup>

**Artículo 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.

**Artículo 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.<sup>(16)</sup>

**Artículo 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.

**Artículo 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.

---

(15) Texto sustituido por art. 10 de la ley 26.361.

(16) Texto sustituido por art. 11 de la ley 26.361.

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.

**Artículo 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.

**Artículo 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.<sup>(17)</sup>

**Artículo 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.

---

(17) Texto incorporado por el art. 4° de la ley 24.787, 02/04/1997. Los párrafos cuarto y quinto fueron observados por el decreto 270/1997, BO 02/04/1997.

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 este no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si este 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 este 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.<sup>(18)</sup>

## Capítulo VII. De la venta domiciliaria, por correspondencia y otras

**Artículo 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.

---

(18) Texto sustituido por el art. 12 de la ley 26.361.

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.<sup>(19)</sup>

**Artículo 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.

**Artículo 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.<sup>(20)</sup>

**Artículo 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.

## Capítulo VIII. De las operaciones de venta de crédito

**Artículo 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, solo 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;

(19) Texto sustituido por el art. 13 de la ley 26.361.

(20) Texto sustituido por el art. 14 de la ley 26.361.

- 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 restituírsele las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos este 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 este, 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.<sup>(21)</sup>

## Capítulo IX. De los términos abusivos y cláusulas ineficaces

**Artículo 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.

---

(21) Texto sustituido por art. 58 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

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.

**Artículo 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.

Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que presten servicios o comercialicen bienes a consumidores o usuarios mediante la celebración de contratos de adhesión, deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir.

Asimismo deben entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite. En dichos locales se exhibirá un cartel en lugar visible con la siguiente leyenda: "Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación".<sup>(22)</sup>

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

## Capítulo X. Responsabilidad por daños

**Artículo 40. Responsabilidad.** 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. Solo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.<sup>(23)</sup>

---

(22) Texto sustituido por el art. 1° de la ley 27.266, BO 17/08/2016.

(23) Texto incorporado por el art. 4° de la ley 24.999.



**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 solo 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.<sup>(24)</sup>

## ***Título II. Autoridad de aplicación. Procedimiento y sanciones***

### **Capítulo XI. Autoridad de aplicación**

**Artículo 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.<sup>(25)</sup>

**Artículo 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.<sup>(26)</sup>

**Artículo 43. Facultades y atribuciones.** La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, sin perjuicio de las funciones específicas, en su

---

(24) Texto sustituido por el art. 59 de la ley 26.993.

(25) Texto sustituido por el art. 17 de la ley 26.361.

(26) Texto sustituido por el art. 18 de la ley 26.361.

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.<sup>(27)</sup>

**Artículo 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.

## Capítulo XII. Procedimiento y sanciones

**Artículo 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.

---

(27) Texto sustituido por el art. 19 de la ley 26.361.

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 solo se podrá interponer el recurso de reconsideración previsto en el Reglamento de Procedimientos Administrativos, decreto 1759/1972 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 esta 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 esta 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.<sup>(28)</sup>

---

(28) Texto sustituido por el art. 60 de la ley 26.993.

**Artículo 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.

**Artículo 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 esta 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 aquella 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 Educación 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.<sup>(29)</sup>

**Artículo 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.

**Artículo 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

---

(29) Texto sustituido por el art. 21 de la ley 26.361.

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.<sup>(30)</sup>

**Artículo 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.<sup>(31)</sup>

**Artículo 51. Comisión de un delito.** Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

## Capítulo XIII. De las acciones

**Artículo 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 autorizados 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 litis-consortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de estas.

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.<sup>(32)</sup>

**Artículo 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

---

(30) Texto sustituido por el art. 22 de la ley 26.361.

(31) Texto sustituido por el art. 23 de la ley 26.361.

(32) Texto sustituido por el art. 24 de la ley 26.361.

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.<sup>(33)</sup>

**Artículo 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.<sup>(34)</sup>

**Artículo 54. Acciones de incidencia colectiva.** Para arribar a un acuerdo conciliatorio o transacción, deberá correrse vista previa al Ministerio Público Fiscal, salvo que este 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

---

(33) Texto incorporado por el art. 25 de la ley 26.361.

(34) Texto sustituido por el art. 26 de la ley 26.361.

se establecerán grupos o clases de cada uno de ellos y, por vía incidental, podrán estos estimar y demandar la indemnización particular que les corresponda.<sup>(35)</sup>

**Artículo 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.<sup>(36)</sup>

## Capítulo XIV. De las asociaciones de consumidores

**Artículo 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 estos 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.<sup>(37)</sup>

**Artículo 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**

---

(35) Texto incorporado por el art. 27 de la ley 26.361.

(36) Texto incorporado por el art. 61 de la ley 26.993.

(37) Texto sustituido por el art. 28 de la ley 26.361.

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;<sup>(38)</sup>

- h. Promover la educación del consumidor;
- i. Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

**Artículo 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.

**Artículo 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.

## Capítulo XV. Arbitraje

**Artículo 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

---

(38) 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 2089/1993 (BO 15/10/1993).



establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias pongan 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.<sup>(39)</sup>

### ***Título III. Disposiciones finales***

#### **Capítulo XVI. Educación al consumidor**

**Artículo 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.<sup>(40)</sup>

**Artículo 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.<sup>(41)</sup>

**Artículo 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.

---

(39) Texto sustituido por art. 29 de la ley 26.361.

(40) Texto sustituido por el art. 30 de la ley 26.361.

(41) Texto sustituido por el art. 31 de la ley 26.361.

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 estas.

## Capítulo XVII. Disposiciones finales

**Artículo 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 64.** Modifícase el artículo 13 de la ley 22.802, que quedará redactado de la siguiente forma:

**ARTÍCULO 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 solo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso i) del artículo 12.

**Artículo 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.

**Artículo 66.** El Poder Ejecutivo nacional, a través de la autoridad de aplicación, dispondrá la edición de un texto ordenado de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor con sus modificaciones.<sup>(42)</sup>

**Artículo 66.** Comuníquese al Poder Ejecutivo.<sup>(43)</sup>

---

(42) Texto incorporado por el art. 33 de la ley 26.361

(43) Número de artículo repetido por la incorporación señalada en la nota anterior.



## LEY 22.802

# LEALTAD COMERCIAL

Sanción: 5 de mayo de 1983

Publicación: 11 de mayo de 1983

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 5° del Estatuto para el Proceso de Reorganización Nacional,

El Presidente de la Nación Argentina sanciona y promulga con fuerza de Ley:

## LEY DE LEALTAD COMERCIAL

### Capítulo I. De la identificación de mercaderías

**Artículo 1°.** 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 cumplir 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.<sup>(1)</sup>

**Artículo 1° bis.** Las máquinas, equipos y/o artefactos y sus componentes consumidores de energía que se comercialicen en la República Argentina deberán cumplir los estándares de eficiencia energética que, a tales efectos defina la Secretaría de Energía del Ministerio

---

(1) Según el art. 20 del decreto de necesidad y urgencia 2284/1991, BO 01/11/1991, se exceptúa a los productos y mercaderías destinados a la exportación de lo dispuesto en este artículo.

de Planificación Federal, Inversión Pública 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.<sup>(2)</sup>

**Artículo 2°.** 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.<sup>(3)</sup>

**Artículo 3°.** Los frutos o productos de origen extranjero que sufran en el país un proceso de fraccionado, armado, terminado u 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.

**Artículo 4°.** Las inscripciones colocadas sobre los productos y frutos a que se hace referencia en el artículo 2°, 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 1° de esta ley.

**Artículo 5°.** 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.

---

(2) Texto incorporado por art. 70 de la ley 26.422, BO 21/11/2008.

(3) Según el art. 20 del decreto de necesidad y urgencia 2284/1991, se exceptúa a los productos y mercaderías destinados a la exportación de lo dispuesto en este artículo.

**Artículo 6°.** 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 1° 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.

## Capítulo II. De las denominaciones de origen

**Artículo 7°.** No podrá utilizarse denominación de origen nacional o extranjera para identificar un fruto o un producto cuando este 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.<sup>(4)</sup>

**Artículo 8°.** 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.<sup>(5)</sup>

## Capítulo III. De la publicidad y promoción mediante premios

**Artículo 9°.** 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.

**Artículo 9° 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.<sup>(6)</sup>

---

(4) Texto derogado por art. 51 de la ley 25.380, BO 12/01/2001. Según art. 19 de ley 25.966, BO 21/12/2004, se deja sin efecto la derogación del presente artículo.

(5) Texto derogado por art. 51 de la ley 25.380. Según art. 19 de ley 25.966, se deja sin efecto la derogación del presente artículo.

(6) El art. 9° bis fue incorporado por ley 25.954, BO 03/12/2004 y luego sustituido por art. 1° de la ley 26.179, BO 20/12/2006.

**Artículo 10.** 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 estos tengan para quien los recupere.

**Capítulo IV. De las autoridades de aplicación y sus atribuciones**

**Artículo 11.** La Secretaría 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.

**Artículo 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 República Argentina cumplan con los estándares de eficiencia energética establecidos por la Secretaría de Energía del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.<sup>(7)</sup>

**Artículo 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 solo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso i) del artículo 12.<sup>(8)</sup>

**Artículo 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.

(7) Inciso incorporado por art. 71 de la ley 26.422, BO 21/11/2008.

(8) Texto sustituido por art. 64 de la ley 24.240, BO 15/10/1993.



- 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.

**Artículo 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.

**Artículo 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.

## Capítulo V. Procedimiento

**Artículo 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 esta 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.

## Capítulo VI. De las infracciones, sanciones y recursos

**Artículo 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);<sup>(9)</sup>
- 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.<sup>(10)</sup>

**Artículo 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.

**Artículo 20.** En los casos de violación de la prohibición contenida en el artículo 9° 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.

(9) Montos sustituidos por art. 1° de la ley 24.344, BO 08/07/1994.

(10) Texto sustituido por art. 62 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

**Artículo 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 cumplieren en término las intimaciones practicadas en virtud del artículo 14 inciso c).

**Artículo 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.<sup>(11)</sup>

**Artículo 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.

**Artículo 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.

**Artículo 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.

**Artículo 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.<sup>(12)</sup>

**Artículo 27.** Las disposiciones del Código Procesal Penal de la Nación y, en lo que este 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.<sup>(13)</sup>

---

(11) Texto sustituido por art. 63 de la ley 26.993, BO 19/09/2014.

(12) Texto sustituido por art. 64 ley 26.993, BO 19/09/2014.

(13) Texto sustituido por art. 36 de la ley 26.361, BO 07/04/2008.

**Artículo 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.

**Artículo 29.** Deróganse las leyes 17.016, 17.088 y 19.982.

**Artículo 30.** Los decretos y resoluciones que reglamenten las leyes 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.

**Artículo 31.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.



## LEY 19.511

# CREACIÓN DEL SISTEMA MÉTRICO LEGAL ARGENTINO (SIMELA)

Sanción: 2 de marzo de 1972

Publicación: 11 de mayo de 1972

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 5° del Estatuto de la Revolución Argentina, EL PRESIDENTE DE LA NACIÓN ARGENTINA SANCIONA Y PROMULGA CON FUERZA DE LEY:

## SISTEMA MÉTRICO LEGAL ARGENTINO (SIMELA)

**Artículo 1°.** El Sistema Métrico Legal Argentino (SIMELA) estará constituido por las unidades, múltiplos y submúltiplos, prefijos y símbolos del Sistema Internacional de Unidades (SI) tal como ha sido recomendado por la Conferencia General de Pesas y Medidas hasta su Décimo-cuarta Reunión y las unidades, múltiplos, submúltiplos y símbolos ajenos al SI que figuran en el cuadro de unidades del SIMELA que se incorpora a esta ley como anexo.

**Artículo 2°.** El Poder Ejecutivo Nacional actualizará eventualmente el cuadro de unidades a que se refiere el artículo 1° de acuerdo con las recomendaciones que se formulen.

**Artículo 3°. Patrones.** El Poder Ejecutivo Nacional fijará un patrón nacional para cada unidad que lo admita, el cual tendrá carácter de excluyente y será custodiado y mantenido, así como sus testigos, en la forma que establezca la reglamentación.

**Artículo 4°.** Los organismos de aplicación deberán proveerse de los patrones derivados que les correspondan conforme a lo previsto en el artículo 5°.

**Artículo 5°.** El Poder Ejecutivo Nacional establecerá la organización del servicio de patrones para toda la Nación y determinará las condiciones que reunirán esos elementos, así como la forma y periodicidad en que los mismos deberán ser comparados.

**Artículo 6°. Instrumentos de medición.** Se tendrá por comprendido dentro de la denominación genérica de instrumento de medición todo aparato, medio o elemento que sirva para contar o determinar valores de cualquier magnitud.

**Artículo 7°.** Facúltase al Poder Ejecutivo Nacional para dictar la reglamentación de especificaciones y tolerancias para instrumentos de medición.

**Artículo 8°.** Es obligatorio para los fabricantes, importadores o representantes someter a la aprobación de modelo y a la verificación primitiva todo instrumento de medición reglamentado por imperio de esta ley.

Únicamente serán admitidos a la verificación primitiva los instrumentos de medición cuyo modelo haya sido aprobado.

**Artículo 9°.** Es obligatoria la verificación periódica y vigilancia de uso de todo instrumento de medición reglamentado que sea utilizado en:

- a. Transacciones comerciales;
- b. Verificación del peso o medida de materiales o mercaderías que se reciban o expidan en toda explotación comercial, industrial, agropecuaria o minera;
- c. Valoración o fiscalización de servicios;
- d. Valoración o fiscalización del trabajo realizado por operarios;
- e. Reparticiones públicas;
- f. Cualquier actividad que, por su importancia, incluya la reglamentación.

**Artículo 10.** Todo instrumento de medición se identificará en la forma que establezca la reglamentación.

**Artículo 11.** La verificación primitiva y el contraste periódico se acreditará con la marca o sello de contraste y los certificados que a tal efecto se expidan. La reglamentación establecerá el procedimiento en los casos en que lo prescripto no resulte practicable.

**Artículo 12.** El Poder Ejecutivo Nacional fijará para todo el país la periodicidad del contraste de los instrumentos de medición.

**Artículo 13.** Los instrumentos de medición deben hallarse ubicados en lugar y forma tal que permitan a los interesados el control de las operaciones a realizarse con ellos.

**Artículo 14. Disposiciones generales.** El SIMELA es de uso obligatorio y exclusivo en todos los actos públicos o privados de cualquier orden o naturaleza. Las disposiciones del presente artículo rigen para todas las formas y los medios con que los actos se exterioricen.

**Artículo 15.** Queda prohibida la fabricación, importación, venta, oferta, propaganda, anuncio o exhibición de instrumentos de medición graduados en unidades ajenas al SIMELA, aun cuando se consignen paralelamente las correspondientes unidades legales. Podrán admitirse excepciones cuando se trate de instrumentos de medición destinados a la exportación, al control de operaciones relacionadas con el comercio exterior o al desarrollo de actividades culturales, científicas o técnicas.

**Artículo 16.** Las reparticiones públicas y los escribanos de registro no admitirán documentos referentes a actos o contratos celebrados fuera del territorio de la Nación, que tuvieren que ejecutarse en él, cuando las medidas se consignaren en unidades no admitidas por esta ley, salvo el caso de que los interesados hubieren efectuado la conversión al SIMELA en el mismo documento.

**Artículo 17.** En los actos y contratos celebrados en el país, para ser cumplidos en el extranjero, o que se refieran a mercaderías para exportación, podrán, juntamente con las enunciaciones de medidas en el SIMELA, expresarse medidas equivalentes, en otros sistemas.

**Artículo 18.** Los fabricantes, importadores, vendedores, reparadores o instaladores de instrumentos de medición están obligados a inscribirse como tales. Las condiciones, forma, plazo y lugar de la inscripción y las causales de suspensión o exclusión del registro respectivo, serán fijados por la reglamentación.

**Artículo 19.** Toda persona física o jurídica que tuviere que hacer uso de instrumentos de medición en el ejercicio de su oficio, comercio, industria o profesión u otra forma de actividad, deberá proveerse de los instrumentos necesarios y adecuados y mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento conforme a las especificaciones y tolerancias que correspondan al modelo aprobado. La reglamentación determinará su tenencia y uso obligatorio, de acuerdo con actividades y categorías.

**Artículo 20.** No se podrá tener ningún título ni disponer en cualquier forma, de instrumentos de medición reglamentados que no hayan sido sometidos a la verificación primitiva.

**Artículo 21.** Todos los tenedores y usuarios de instrumentos de medición sujetos a fiscalización periódica y vigilancia de uso deberán registrarse en las oficinas de contraste periódico de su jurisdicción, en la forma y tiempo que se reglamente.

**Artículo 22.** El contraste periódico de los instrumentos de medición se llevará a cabo en el lugar donde se encuentren o se utilicen. Cuando conviniere para el mejor cumplimiento del servicio, y la clase de los instrumentos lo permita, podrá exigirse su presentación en la oficina de contraste correspondiente, a costa de sus tenedores responsables.

**Artículo 23.** Los organismos que tengan a su cargo los servicios de verificación primitiva, contraste periódico, o vigilancia de uso de los instrumentos de medición, podrán exigir de los fabricantes, importadores, reparadores, vendedores o tenedores la tendencia de material de verificación debidamente contrastado, así como el suministro, a su costa, de las cargas u otros elementos auxiliares y de la mano de obra necesaria, en la forma que establezca la reglamentación.

**Artículo 24.** El responsable de cualquier establecimiento o explotación está obligado a permitir el acceso a todas sus dependencias, dentro del horario de ejercicio de actividades, de los funcionarios de los organismos de aplicación de esta ley, y de los agentes del servicio que les prestaran asistencia, a los fines de la vigilancia del cumplimiento de esta ley.

**Artículo 25.** Los funcionarios encargados de vigilar el cumplimiento de la presente ley podrán requerir el auxilio de la fuerza pública en el ejercicio de sus funciones.



Si fuere necesario detener a personas sospechadas o que se nieguen a prestar declaración, practicar allanamientos o secuestros, registros o inspecciones, el juez competente expedirá la orden de detención, allanamiento o secuestro con habilitación de día y hora. Tales órdenes no serán necesarias para los registros, inspecciones o secuestros en comercio, industria y, en general, en locales o establecimientos abiertos al público, con excepción de las partes destinadas a habitación o residencia particular.

**Artículo 26.** En los casos de comprobación de infracciones, los funcionarios intervinientes podrán proceder, bajo constancia de acta, al secuestro o a la inhabilitación para uso o disposición, de los elementos hallados en contravención.

Las constancias de las actas labradas con los requisitos exigidos por la reglamentación harán plena fe, salvo prueba en contrario. Los elementos inhabilitados podrán quedar en depósito a cargo del infractor, o de otra persona de identidad y responsabilidad conocida, o bajo custodia de la fuerza pública.

**Artículo 27. Servicios de aplicación.** La aplicación de esta ley estará a cargo del Poder Ejecutivo Nacional, el que podrá delegar funciones en los gobiernos locales que lo soliciten y que organicen sus propios servicios de aplicación conforme a esta ley y su reglamentación.

**Artículo 28.** El servicio nacional de aplicación se integrará con los organismos que establezca el Poder Ejecutivo Nacional, el que delimitará sus competencias sobre las siguientes funciones:

- a. Proponer la actualización a que se refiere el artículo 2° de esta ley;
- b. Custodiar y mantener los patrones nacionales;
- c. Proponer el reglamento, especificaciones y tolerancias para el servicio de patrones que dispone el artículo 5°;
- d. Practicar la verificación primitiva y periódica de los patrones derivados;
- e. Efectuar la aprobación de modelo, la verificación primitiva y el contraste periódico no delegado y la vigilancia del cumplimiento integral de esta ley en todo el territorio de la Nación;
- f. Proponer las especificaciones y tolerancias y demás requisitos que regirán en la aprobación de modelo, verificación primitiva y contraste periódico de instrumentos de medición y la periodicidad del contraste;
- g. Proponer y percibir las tasas y aranceles para los distintos servicios a su cargo;
- h. Proyectar la nómina de instrumentos de medición que deberá poseerse como mínimo en el ejercicio de las actividades a que se refiere el artículo 19 de esta ley;
- i. Organizar cursos técnicos de capacitación;
- j. Realizar investigaciones en los aspectos técnicos, científicos y legales;
- k. Desarrollar centros de calibración de instrumentos utilizados con fines científicos, industriales o técnicos;
- l. Desarrollar centros de documentación;
- m. Editar publicaciones oficiales, científicas, técnicas y divulgación;

- n. Propiciar publicaciones de entes afines, públicos o privados;
- ñ. Mantener relación con la Oficina Internacional de Pesas y Medidas, con la Organización Internacional de Metrología Legal, con los institutos de investigación y de enseñanza y con entidades especializadas en materia de metrología, del país y del extranjero, pudiendo organizar, participar en, o auspiciar la realización de congresos o conferencias nacionales o internacionales y proponer la designación de delegados;
- o. Organizar y mantener actualizado el registro de fabricantes, importadores, vendedores, reparadores o instaladores de instrumentos de medición y disponer la admisión, suspensión o exclusión del mismo, conforme al reglamento previsto en el artículo 18;
- p. Organizar y mantener actualizado el Registro General de infractores a esta ley, para toda la Nación;
- q. Destruir, cuando mediare sentencia en firme, los instrumentos comisados;
- r. Proponer todas las disposiciones necesarias para el cumplimiento de la presente ley; dar instrucciones y directivas tendientes a uniformar su aplicación en todo el territorio de la Nación y, en general, ejercer todas las funciones y atribuciones que emanen de esta ley y de su reglamentación.

**Artículo 29.** Los servicios locales de aplicación tendrán las siguientes funciones:

- a. Ejercer en su jurisdicción el contraste periódico de los instrumentos de medición y la vigilancia del cumplimiento de esta ley, en tanto cuanto no esté reservado al servicio nacional;
- b. Conservar los patrones que tengan asignados y someterlos al contraste periódico;
- c. Llevar el registro detallado de los instrumentos de medición sujetos a su jurisdicción, así como de sus tenedores o usuarios responsables;
- d. Percibir las tasas que correspondan a los servicios que presten.

**Artículo 30.** El contraste periódico y vigilancia de uso de los instrumentos de medición los ejercerá exclusivamente la Nación, en la forma que la reglamentación establezca, en cuanto se refiera a los instrumentos usados en:

- a. Oficinas públicas nacionales;
- b. Jurisdicción federal, sean propiedad de entes públicos o privados;
- c. Operaciones que se relacionen con el comercio internacional o interprovincial o con cualquier otro uso que la reglamentación establezca.

**Artículo 31.** En los casos no previstos por el artículo 30, el contraste periódico y la vigilancia del cumplimiento integral de esta ley y su reglamentación podrá ser delegado en la forma prevista por el artículo 27. El servicio nacional prestará apoyo técnico a los servicios locales. Asumirá sus funciones cuando dichos servicios no estén organizados conforme a esta ley y su reglamentación. La delegación de la vigilancia del cumplimiento integral de esta ley y su reglamentación en los servicios locales no es óbice para la acción del servicio nacional en todo el territorio de la Nación.

**Artículo 32. Tasas y aranceles.** Todos los servicios previstos en esta ley y en su reglamentación serán con cargo, excepto los que se efectúen para vigilar su cumplimiento.

**Artículo 33. Régimen de penalidades y procedimientos.** El incumplimiento de las obligaciones que esta ley impone será reprimido con multa de cien pesos (\$ 100) hasta quinientos mil pesos (\$ 500.000), sin perjuicio de las penalidades que correspondieren por la comisión, en concurso, de otras infracciones o delitos.<sup>(1)</sup>

**Artículo 34.** En caso de reincidencia, las infracciones serán sancionadas con penas que podrán alcanzar hasta el doble de las previstas en el artículo 33.

**Artículo 35.** El comiso de material en infracción, como accesoria de las sanciones previstas en los artículos 33 y 34, podrá ser ordenado en los siguientes casos:

- a. Cuando el instrumento hubiera sido alterado;
- b. Cuando, a juicio del organismo de aplicación competente, el instrumento en infracción no fuere susceptible de ser puesto en condiciones legales;
- c. Cuando el instrumento en infracción no fuere puesto en condiciones legales dentro de los plazos acordados al efecto por el organismo de aplicación competente.

**Artículo 36.** En los casos de primera infracción la autoridad de juzgamiento podrá, atendiendo a la naturaleza y características de la contravención y a las circunstancias personales del infractor, imponer la pena en forma condicional, sin perjuicio del cumplimiento de la accesoria del artículo 35, cuando correspondiere.

**Artículo 37.** Cuando las infracciones hubieran sido cometidas en nombre o a beneficio de una sociedad o asociación, o con intervención de alguno de sus órganos, la entidad será sometida a los procesamientos y sanciones de la presente ley, sin perjuicio de la responsabilidad personal del agente infractor de sus representantes, administradores o mandatarios que resultaren imputables, a quienes también se sancionará de acuerdo con los artículos 33 y 34 de esta ley.

**Artículo 38.** En todo el territorio de la Nación, las infracciones a esta ley serán sancionadas por el Poder Ejecutivo Nacional o por los funcionarios que este designe, previo sumario a los presuntos infractores con audiencia de prueba y defensa y con apelación para ante las respectivas Cámaras Federales de Apelaciones, y en esta Capital Federal ante la Cámara Nacional en lo Penal Económico. El recurso deberá interponerse con expresión concreta de agravios dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución administrativa.

El Poder Ejecutivo Nacional podrá delegar la facultad de sancionar infracciones en los gobiernos locales que hayan organizado su servicio de metrología legal conforme a las prescripciones de la presente ley, fijando en cada caso la amplitud de la delegación. En tales casos el gobierno local reglamentará las normas de procedimiento.

---

(1) Montos elevados por art. 1º de la ley 24.344, BO 08/07/1994.

**Artículo 39.** La pena de multa deberá ser abonada en el término de cinco (5) días y se hará efectiva en la forma que disponga la reglamentación.

**Artículo 40.** Si la multa no fuere pagada en el término previsto por el artículo anterior, la autoridad de juzgamiento dispondrá de inmediato su cobro por vía de ejecución fiscal.

**Artículo 41.** La acción penal y las penas prescribirán a los tres (3) años. Las actuaciones administrativas y judiciales, tendientes a la represión de las infracciones, interrumpirán el curso de la prescripción de la acción penal.

**Artículo 42.** A los efectos de su toma de razón en el Registro General de Infractores, toda vez que se promueva causa por presunta violación de esta ley, la autoridad de juzgamiento lo comunicará al organismo nacional competente e igual comunicación se efectuará cuando se dicte sentencia definitiva en las respectivas causas.

**Artículo 43. Disposiciones transitorias y complementarias.** Las especificaciones, tolerancias y demás disposiciones reglamentarias vigentes rigen mientras el Poder Ejecutivo Nacional no dicte otras que las sustituyan y en tanto no resulten derogadas por esta ley.

**Artículo 44.** El Poder Ejecutivo Nacional podrá autorizar el contraste periódico de los instrumentos que no hayan sido sometidos a la verificación primitiva al momento de promulgación de esta ley.

**Artículo 45.** Podrán ser admitidos al contraste periódico instrumentos de medición que, hallándose en uso al entrar en vigencia la presente ley, carecieran de la identificación prevista en el artículo 10.

**Artículo 46.** Las reparticiones públicas nacionales que, al presente, tengan a su cargo servicios de contraste periódico de los comprendidos en el artículo 30 de esta ley, continuarán ejerciéndolos hasta que el organismo nacional de aplicación competente se haga cargo de los mismos.

Dichos organismos, entre tanto, tendrán las atribuciones y obligaciones que la presente ley establece para aquellos que, en virtud del artículo 31, ejercen funciones de contraste periódico.

**Artículo 47.** La presente ley regirá un mes después de su publicación en el Boletín Oficial, con excepción de los artículos 14, 15 y 17, que tendrán vigencia a los seis (6) meses de esa publicación. En cuanto al artículo 16 regirá en las condiciones y dentro de los términos que establezca la reglamentación para lograr en el más breve plazo la plena vigencia de la ley.

**Artículo 48.** Las leyes 52 y 845 mantendrán su vigencia hasta que rija la presente ley en la forma prevista por el artículo 47. Las infracciones a las leyes 52 y 845 y a las normas a que refiere el artículo 43 serán reprimidas de conformidad con sus previsiones, o las de esta ley, según corresponda.

**Artículo 49.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## Anexo <sup>(2)</sup>

### Sistema Métrico Legal Argentino (SIMELA)

Es el constituido por las unidades, múltiplos y submúltiplos, prefijos y símbolos del Sistema Internacional de Unidades (SI), y las unidades ajenas al SI que se incorporan para satisfacer requerimientos de empleo en determinados campos de aplicación.

#### 1. Sistema Internacional de Unidades (SI)

Es el adoptado por la Conferencia General de Pesas y Medidas (CGPM), en el que se distinguen tres clases de unidades: de base, derivadas y suplementarias.

##### 1.1. Unidades SI de base

El SI se fundamenta en un conjunto de siete unidades llamadas de base, que por convención se consideran como dimensionalmente independientes.

Tabla 1. Unidades SI de base

Nº	Magnitud	Símbolo de la magnitud	Unidad	Símbolo de la unidad
1	longitud	<i>l</i>	metro	m
2	masa	<i>m</i>	kilogramo	kg
3	tiempo	<i>t</i>	segundo	S
4	corriente eléctrica	<i>I</i>	ampere	A
5	temperatura termodinámica	<i>T, O</i>	kelvin	K
6	cantidad de materia	<i>n</i>	mol	mol
7	intensidad luminosa	<i>I</i>	candela	cd

Nota: Los símbolos de las magnitudes se imprimen en bastardilla (caracteres inclinados); los símbolos de las unidades, en redonda (caracteres verticales).

Definiciones:

1. El metro es la longitud del camino recorrido por la luz en el vacío durante el lapso de 1/299 792 458 de segundo (17ª CGPM, 1983).
2. El kilogramo es la masa del prototipo internacional del kilogramo (1ª y 3ª CGPM, 1889 y 1901).<sup>(3)</sup>
3. El segundo es la duración de 9 192 631 770 períodos de la radiación correspondiente a la transición entre los dos niveles hiperfinos del estado fundamental del átomo de cesio 133 (13ª CGPM, 1967).

(2) Anexo sustituido por decreto 878/1989, BO 04/07/1989.

(3) Este prototipo internacional, de platino iridiado, se mantiene en la Oficina Internacional de Pesas y Medidas.

4. El ampere es la corriente eléctrica constante que, mantenida en dos conductores paralelos, rectilíneos, de longitud infinita, de sección circular despreciable y ubicados a una distancia de 1 metro entre sí, en el vacío, produciría entre ellos, por unidad de longitud de conductor, una fuerza de  $2 \times 10^{-7}$  newton (9ª CGPM, 1948).
5. El kelvin es la fracción  $1/273,16$  de la temperatura termodinámica del punto triple del agua (13ª CGPM, 1967).<sup>(4)</sup>
6. El mol es la cantidad de materia de un sistema que tiene tantos entes elementales como átomos hay en 0,012 kg de carbono 12. Cuando se emplea el mol, se deben especificar los entes elementales, que pueden ser: átomos, moléculas, iones, electrones u otras partículas o grupos especificados de tales partículas (14ª CGPM, 1971).<sup>(5)</sup>
7. La candela es la intensidad luminosa en una dirección dada, de una fuente que emite una radiación monocromática de frecuencia  $540 \times 10^{12}$  hertz y cuya intensidad energética en esa dirección es  $1/683$  watt por esterradián (16ª CGPM, 1979).

## 1.2. Unidades SI derivadas

Son las que resultan de productos, cocientes, o productos de potencias de las unidades SI de base, y tienen como único factor numérico el 1, formando un sistema coherente de unidades. Algunas unidades derivadas tienen nombres especiales y símbolos particulares. Ello permite simplificar la expresión de otras unidades derivadas.

### 1.2.1. Unidades SI derivadas con nombres especiales

Tabla 2. Unidades SI derivadas con nombres especiales

Nº	Magnitud	Unidad SI	Símbolo SI	Expresión en símbolos de otras unidades SI
1	frecuencia	hertz	HZ	1/s
2	fuerza	newton	N	m.kg/s <sup>2</sup>
3	presión, tensión mecánica	pascal	Pa	N/m <sup>2</sup>
4	energía, trabajo, cantidad de calor	joule	J	N.m
5	potencia, flujo energético	watt	W	J/s

(4) Además de la temperatura termodinámica (Símbolo T) que se expresa en la unidad kelvin (ver tabla 1), se usa también la temperatura Celsius (Símbolo T,C), definida por la ecuación  $t = T - T_0$ , donde  $T_0 = 273,15$  K, por definición. Para expresar la temperatura Celsius se utiliza la unidad grado Celsius, que es igual a la unidad kelvin; grado Celsius es un nombre especial que se usa en este caso en lugar de kelvin. Un intervalo o una diferencia de temperatura Celsius pueden expresarse tanto en grados Celsius como en kelvin.

(5) a. También puede utilizarse la denominación "cantidad de sustancia".

b. Se entiende que los átomos de carbono 12 se encuentran no enlazados, en reposo y en su estado fundamental.

N°	Magnitud	Unidad SI	Símbolo SI	Expresión en símbolos de otras unidades SI
6	cantidad de electricidad, carga eléctrica	coulomb	C	A.s
7	potencial eléctrico, diferencia de potencial, fuerza electromotriz, tensión eléctrica	volt	V	W/A
8	capacitancia, capacidad	farad	F	C/V
9	resistencia eléctrica	ohm	ff	V/A
10	conductancia eléctrica	siemens	S	A/V
11	flujo magnético	weber	Wb	V.s
12	inducción magnética, densidad de flujo magnético	tesla	T	Wb/m <sup>2</sup>
13	inductancia	henry	H	Wb/A
14	flujo luminoso	lemen	lm	cd.sr
15	iluminancia	lux	lx	lm/m <sup>2</sup>
16	actividad (de un radionucleido)	becquerel	Bq	1/s
17	dosis absorbida, energía impartida mástica, kerna, índice de dosis absorbida	gray	Gy	J/kg
18	dosis equivalente	stevert	Sv	J/kg

## Definiciones:

1. El hertz es la frecuencia de un fenómeno periódico cuyo período es de 1 segundo.
2. El newton es la fuerza que comunica a un cuerpo cuya masa es de 1 kilogramo, una aceleración de 1 metro por segundo cuadrado.
3. El pascal es la presión uniforme que al actuar sobre una superficie plana de área igual a 1 metro cuadrado, ejerce en la dirección perpendicular a ella una fuerza de 1 newton.
4. El joule es el trabajo producido por una fuerza de 1 newton, cuyo punto de aplicación se desplaza 1 metro en la dirección de la fuerza.
5. El watt es la potencia de un sistema energético en el que se transfiere uniformemente la energía de 1 joule en 1 segundo.
6. El coulomb es la cantidad de electricidad transportada por una corriente eléctrica de 1 ampere durante 1 segundo.
7. El volt es la diferencia de potencial que existe entre dos puntos de un conductor por el que circula una corriente eléctrica constante de 1 ampere cuando la potencia disipada entre esos dos puntos es igual a 1 watt.

8. El farad es la capacitancia (capacidad) de un capacitor (condensador) que al recibir una carga eléctrica de 1 coulomb genera entre sus armaduras una diferencia de potencial de 1 volt.
9. El ohm es la resistencia eléctrica que existe entre dos puntos de un conductor en el que una diferencia de potencial constante de 1 volt aplicada entre esos dos puntos produce en el conductor una corriente eléctrica de 1 ampere.
10. El siemens es la conductancia eléctrica de un conductor cuya resistencia eléctrica es de 1 ohm.
11. El weber es el flujo magnético que, al atravesar un circuito de una sola espira, induce en él una fuerza electromotriz de 1 volt, si se lo anula por decrecimiento uniforme en 1 segundo.
12. El tesla es la inducción magnética uniforme que distribuida normalmente a una superficie de 1 metro cuadrado de área produce a través de esta superficie un flujo magnético total de 1 weber.
13. El henry es la inductancia eléctrica de un circuito cerrado en el cual se produce una fuerza electromotriz de 1 volt cuando la corriente eléctrica que recorre el circuito varía uniformemente a razón de 1 ampere por segundo.
14. El lumen es el flujo luminoso emitido uniformemente en un ángulo sólido de 1 esterradián por una fuente puntual cuya intensidad luminosa es 1 candela, colocada en el vértice del ángulo sólido.
15. El lux es la iluminancia producida por un flujo luminoso de 1 lumen uniformemente distribuido sobre una superficie de área igual a 1 metro cuadrado.
16. El becquerel es la actividad de un radionucleido en el cual se produciría 1 transición nuclear por segundo.
17. El gray es la dosis absorbida por un elemento de materia homogénea cuya masa es igual a 1 kilogramo, al que se le imparte una energía de 1 joule por radiaciones ionizantes de fluencia energética constante.
18. El sievert es la dosis equivalente cuando la dosis absorbida de radiación ionizante multiplicada por los factores adimensionales estipulados por la Comisión Internacional de Protección Radiológica es de 1 joule por kilogramo.

### 1.2.2. Unidades SI suplementarias

Son unidades derivadas sin dimensión, de ángulo plano y ángulo sólido.

Tabla 2 bis. Unidades SI suplementarias

Nº	Magnitud	Unidad	Símbolo	Expresión en unidades SI de base
1	ángulo plano	radián	rad	$m \cdot m^{-1} = 1$
2	ángulo sólido	esterradián	sr	$m^2 \cdot m^{-2} = 1$

Nota: Estas unidades y sus símbolos son usadas para formar otras unidades derivadas y sus símbolos.



Definiciones:

1. El radián es el ángulo plano central que delimita en la circunferencia un arco de longitud igual al radio.
2. El esterradián es el ángulo sólido con vértice en el centro de una esfera, que delimita sobre la superficie una figura esférica que tiene por área la de un cuadrado de lado igual al radio de la esfera.

1.2.3. Unidades SI derivadas, sin nombres especiales

Tabla 3. Ejemplos de unidades SI derivadas

Campo de aplicación	Magnitud	Unidad SI	Símbolos de las unidades
espacio	área	metro cuadrado	m <sup>2</sup>
	número de ondas	uno por ciento	1/m
	volumen, capacidad	metro cúbico	m <sup>3</sup>
mecánica	aceleración	metro por segundo cuadrado	m/s <sup>2</sup>
	aceleración angular	radián por segundo cuadrado	md/s <sup>2</sup>
	área másica, área específica	metro cuadrado por kilogramo	m <sup>2</sup> /kg
	cantidad de movimientos, impulso	kilogramo metro por segundo	kg.m/s
	caudal, flujo de volumen	metro cúbico por segundo	m <sup>3</sup> /s
	densidad lineal	kilogramo por metro	kg/m
	densidad superficial	kilogramo por metro cuadrado	kg/m <sup>2</sup>
	energía másica	joule por kilogramo	J/kg
	energía volúmica, densidad de energía	joule por metro cúbico	J/m <sup>3</sup>
	flujo de masa	kilogramo por segundo	Kg/s
	masa volumen. densidad	kilogramo por metro cúbico	Kg/m <sup>3</sup>
	momento cinético, momento angular	kilogramo metro cuadrado por segundo	Kg.m <sup>2</sup> /s
	momento de inercia	kilogramo metro cuadrado	Kg.m <sup>2</sup>
	momento de una dupla, momento de una fuerza	newton metro	N.m
	momento dinámico, momento lineal	kilogramo metro por segundo	kg.m/s
	momento segundo de área	metro a la cuarta	m <sup>4</sup>
	tensión superficial	newton por metro	N/m
	velocidad	metro por segundo	m/s
	velocidad angular	radián por segundo	rad/s

Campo de aplicación	Magnitud	Unidad SI	Símbolos de las unidades
mecánica	viscosidad cinemática	metro cuadrado por segundo	m <sup>2</sup> /s
	viscosidad dinámica	pascal segundo	Pa.s
	volumen másico, volumen específico	metro cúbico por kilogramo	m <sup>3</sup> /kg
química/física	actividad catalítica	mol por segundo	mol/s
	concentración de materia (de sustancia)	mol por metro cúbico	mol/m <sup>3</sup>
	energía molar	joule por mol	J/mol
	entropía molar, capacidad térmica molar	joule por mol kelvin	J/mol.K
	masa molar	kilogramo por mol	kg/mol
	melalidad	mol por kilogramo (de solvente)	mol/kg
luz	cantidad de luz	lumen segundo	lm.s
	eficacia luminosa	lumen por watt	lm/W
	exposición luminosa	lux segundo	lx.s
	luminancia	candela por metro cuadrado	cd/m <sup>2</sup>
radiaciones electromagnéticas	intensidad energética, intensidad radiante	watt por esterradián	W/sr
	irradiancia	watt por metro cuadrado	W/m <sup>2</sup>
	radiancia, luminancia energética	watt por metro cuadrado esterradián	W/m <sup>2</sup> .sr
radiaciones lanzantes	exposición (rayos X y Y)	coulomb por kilogramo	C/kg
	fluencia energética	joule por metro cuadrado	J/m <sup>2</sup>
	tasa de fluencia energética	watt por metro cuadrado	W/m <sup>2</sup>
calor	capacidad térmica másica, capacidad térmica específica, entropía másica, entropía específica	joule por kilogramo kelvin	J/kg.K
	capacidad térmica volúmica	joule por kilogramo metro cúbico	J/kg.m <sup>3</sup>
	coeficiente de dilatación lineal	uno por kelvin	1/K
	conductancia térmica	watt por metro cuadrado kelvin	W/m <sup>2</sup> .K
	conductividad térmica	watt por metro kelvin	W/m.K
	difusividad térmica	metro cuadrado por segundo	m <sup>2</sup> /s
electricidad y magnetismo	entropía, capacidad térmica	joule por kelvin	J/K
	campo eléctrico	volt por metro	V/m
	campo magnético	ampere por metro	A/m
	carga eléctrica volúmica, densidad de carga eléctrica	coulomb por metro cúbico	C/m <sup>3</sup>

Campo de aplicación	Magnitud	Unidad SI	Símbolos de las unidades
electricidad y magnetismo	conductividad eléctrica	siemens por metro	S/m
	densidad de corriente eléctrica	ampere por metro cuadrado	A/m <sup>2</sup>
	desplazamiento eléctrico, densidad de flujo eléctrico	coulomb por metro cuadrado	C/m <sup>2</sup>
	fuerza magnetomotriz	ampere	A
	permeabilidad	henry por metro	H/m
	permividad	farad por metro	F/m
	reductancia	henry a la menos 1	H <sup>-1</sup>
	resistividad	ohm metro	Ω.m

### 1.3. Múltiplos y submúltiplos decimales de las unidades SI

Los múltiplos y submúltiplos decimales de las unidades SI de base, derivadas y suplementarias, se forman mediante el empleo de los prefijos indicados en la tabla 4.

Se recomienda usar un prefijo tal que el valor numérico de la magnitud resulte entre 0,1 y 1 000.

Tabla 4. Prefijos SI

Nombre	Símbolo	Corresponde al factor
exa	E	10 <sup>18</sup>
peta	P	10 <sup>15</sup>
tera	T	10 <sup>12</sup>
giga	G	10 <sup>9</sup>
mega	M	10 <sup>6</sup>
kilo	k	10 <sup>3</sup>
hecto	h	10 <sup>2</sup>
deca	da	10 <sup>1</sup>
	<b>μ</b>	
deci	d	10 <sup>-1</sup>
centi	c	10 <sup>-2</sup>
mili	m	10 <sup>-3</sup>
micro	<b>μ</b>	10 <sup>-6</sup>
nano	n	10 <sup>-9</sup>
pico	p	10 <sup>-12</sup>
femto	f	10 <sup>-15</sup>
atto	a	10 <sup>-18</sup>

## 1.4. Reglas de escritura del SI

### 1.4.1.

Los nombres de las unidades y de los prefijos se escriben con minúscula. Cuando el nombre de la unidad es un nombre propio, o deriva de un nombre propio, se recomienda no pluralizar. En los restantes casos, el plural se forma agregando “s” o “es”, según corresponda.

Por ejemplo: 1 farad, 5 farad; 1 metro, 8 metros; 0,5 lumen, 5 lúmenes.

### 1.4.2.

Los símbolos de las unidades se escriben en general con minúscula y sin punto. Cuando corresponden a nombres de unidades derivadas de nombres propios, la letra inicial se escribe con mayúscula. Los símbolos de las unidades, sus múltiplos y submúltiplos no se pluralizan.

Por ejemplo: 0,5 kg, 10 kg; 1 V, 220 V.

### 1.4.3.

Los símbolos de los prefijos son letras del alfabeto latino, excepto el correspondiente a micro, m, se escriben sin dejar espacio delante del símbolo de la unidad.

### 1.4.4.

Los símbolos de los prefijos se escriben con minúscula (ver tabla 4) hasta el que corresponda al factor 10<sup>3</sup>. A partir de 10<sup>6</sup> se escriben con mayúscula.

### 1.4.5.

Cuando un exponente afecta a un símbolo que contiene un prefijo el múltiplo o el submúltiplo de la unidad está elevada a la potencia expresada por el exponente.

Por ejemplo:  $1 \text{ cm}^3 = (1 \text{ cm})^2 = (10^2 \text{ m})^2 = 10^{-4} \text{ m}^2$ .

### 1.4.6.

El nombre de la unidad de base kilogramo, por razones históricas, contiene un prefijo. Los nombres de los múltiplos y submúltiplos de la unidad de masa se forman con los prefijos y la palabra gramo, o sus símbolos (13<sup>a</sup> CGPM, 1967).

Por ejemplo: miligramo (mg), y no microkilogramo (mkg).

### 1.4.7.

En la expresión de una unidad derivada no deben utilizarse a la vez símbolos y nombres de unidades.

Por ejemplo: m/s, pero no: metro/s.

### 1.4.8.

Para la expresión de múltiplos y submúltiplos de una unidad no deben utilizarse combinaciones de prefijos.

Por ejemplo: 10<sup>-9</sup> m debe expresarse nanómetro (nm), pero no milimicrómetro (mmm).

**1.4.9.**

Cuando se expresa una unidad derivada por su símbolo, la multiplicación se indica con un punto o un espacio en blanco; y la división con una barra oblicua o línea horizontal o potencia de exponente negativo.

Por ejemplo: A.s. o bien: A s; M/s, m o bien: m.s<sup>-1</sup>.

**1.4.10.**

Cuando se expresa una unidad derivada por su nombre, la multiplicación se indica escribiendo o enunciando los nombres de las unidades, sin unirlos; y la división, separándolos mediante la preposición “por”.

Por ejemplo: pascal segundo; joule por mol.

**1.4.11.**

No debe usarse más de una barra oblicua en la expresión del símbolo de una unidad derivada.

Por ejemplo: m/s<sup>2</sup> o bien m.s<sup>-2</sup>, pero no m/s/s.

En casos complejos se puede usar paréntesis para evitar ambigüedades.

Por ejemplo: m.kg.s<sup>-3</sup>.A<sup>-1</sup>, o bien: m.kg/(s<sup>3</sup>.A), pero no: m.kg/s<sup>3</sup>/A.

**2. Unidades del SIMELA ajenas al SI**

Estas unidades, que provienen de distintos sistemas, constituyen un conjunto heterogéneo que por ser no coherente hace necesario el uso de factores de conversión distintos de “1” para relacionarlas.

Tabla 5. Unidades del SIMELA ajenas al SI

Campo de aplicación	Magnitud	Unidad	Símbolo	Valor en unidades SI
agrimensura	área	centiárea	ca	1m <sup>2</sup>
	área	área	a	10 <sup>2</sup> m <sup>2</sup>
	área	hectárea	ha	10 <sup>4</sup> m <sup>2</sup>
astronomía	longitud	unidad astronómica	UA	1,495 978 7 x 10 <sup>11</sup> m
	longitud	parsee (*)	pe (**)	30,857 x 10 <sup>15</sup> m
electrotécnica	potencia aparente	voltampere (*)	VA	W
	potencia reactiva	var (*)	var	W
	carga eléctrica	ampere hora (*)	Ah	3,6 x 10 <sup>3</sup> C
física atómica	energía	electrón volt (*)	eV (**)	1,602 177 33 x 10 <sup>19</sup> J
	masa	masa atómica unificada	u (**)	1,660 540 2 10 <sup>27</sup> kg

Campo de aplicación	Magnitud	Unidad	Símbolo	Valor en unidades SI
química	concentración de materia (de sustancias)	mol por litro	mol/l	1kmol/m <sup>3</sup>
geometría	ángulo plano	grado sexagesimal	°	E/180rad = 1,745 33 x 10 <sup>2</sup> rad
	ángulo plano	minuto sexagesimal	'	(1/60)° = (@/10 800)rad ffi 2,908 88 x 10 <sup>4</sup> rad
	ángulo plano	segundo sexagesimal	''	1" = (1/60)' = (@/648 000) rad ffi 4,848 14 x 10 <sup>-6</sup> rad
gravimetría (geodesia)	aceleración	Gal (*)	Gal	10 <sup>-2</sup> m/s <sup>2</sup> 1cm/s <sup>2</sup>
industria y comercio	energía	watt hora (*)	Wh	3,6 x 10 <sup>3</sup> J
	masa	tonelada (*)	t	10 <sup>3</sup> kg = 1Mg
	presión	bar (*)	bar	10 <sup>5</sup> Pa
	volumen	litro (*)	l, L	10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> = 1dm <sup>3</sup>
mecánica	velocidad	kilómetro por hora	km/h	(1/3,6)m/s ffi 0,277 778m/s
	velocidad angular	radián por minuto (*)	rad/min	1/60rad/s ffi 0,016 666rad/s
	frecuencia de rotación	revolución por segundo	rev/s	s <sup>-1</sup>
	frecuencia de rotación	revolución por minuto	rev/min	1/60s
medicina	presión sanguínea	milímetro de altura de columna de mercurio	mmHg	1mmHg ffi 133,322Pa
tiempo	tiempo	día	d	86 400s
	tiempo	hora	h	3,6 x 10 <sup>3</sup> s
	tiempo	minuto	min	60s
meteorología	presión	milibar	mbar	10 <sup>2</sup> Pa
navegación	longitud	milla marina		1852m
	velocidad	nudo		(1852/3600)m/s ffi 0,514 77m/s
radiaciones ionizantes	actividad	curie (*)	Ci	37GBq
	dosis absorbida	rad (*)	rad	10 <sup>2</sup> Gy
	dosis equivalente	rem (*)	rem	10 <sup>-2</sup> Sv
	exposición rayos X y Y	roentgen (*)	R	258 x 10 <sup>-8</sup> C/Kg

(\*) Ver 2.1.1.

(\*\*) Ver 2.1.2.

## 2.1. Observaciones a las unidades del SIMELA de la tabla 5

### 2.1.1.

Para las unidades de la tabla 5 señaladas con un asterisco (\*) se admite el uso de prefijos SI.

### 2.1.2.

Los valores de las unidades de la tabla 5 señaladas con doble asterisco (\*\*) expresados en unidades SI, se han obtenido experimentalmente. Las definiciones correspondientes son:

1. El electrón volt es la energía cinética que adquiere un electrón acelerado por una diferencia de potencial de 1 volt en el vacío.
2. La unidad de masa atómica unificada es igual a  $1/12$  de la masa del átomo de carbono 12.
3. La unidad astronómica es la longitud del radio de la órbita circular no perturbada de un cuerpo de masa despreciable en movimiento alrededor del Sol con una velocidad angular sidérea de 17,202 098 95 milirradianes por día.
4. El parsec es la distancia a la cual 1 unidad astronómica subtende un ángulo de 1 segundo.

### 2.1.3.

Las unidades que figuran en la tabla 5 no deben ser empleadas fuera del campo de aplicación para el cual han sido indicadas.

DECRETO 203/2015

## **CREACIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE INFRACCIONES A LA LEY 20.680.**

### **AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

Emisión: 11 de febrero de 2015

Publicación: 12 de febrero de 2015

VISTO el Expediente N° S01:0013998/2015 del Registro del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, las Leyes 20.680 y 26.991, y

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional reconoce que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de sus intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Que en dicho sentido, las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados y al control de los monopolios naturales y legales.

Que la ley 20.680 participa de un sistema normativo centrado en la defensa de consumidores y usuarios de bienes y servicios, el cual se halla integrado por un conjunto de normas vinculadas; entre otras, por las leyes 22.802, 24.240 y 25.156.

Que la ley 26.991 incorporó a la ley 20.680 modificaciones sustanciales tendientes a actualizar y optimizar la regulación de las relaciones de producción y consumo.

Que en consecuencia, corresponde en esta instancia dictar las normas reglamentarias necesarias que permitan la debida implementación de las previsiones contenidas en la ley 20.680 y sus modificatorias.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas ha tomado la intervención que le compete.

Que el presente se dicta en uso de las facultades conferidas por los incisos 1) y 2) del artículo 99 de la Constitución Nacional.



Por ello,

LA PRESIDENTA DE LA NACIÓN ARGENTINA DECRETA:

**Artículo 1°.** Designase a la Secretaría de Comercio dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, como Autoridad de Aplicación de la ley 20.680 y sus modificatorias, con facultades para dictar las normas complementarias y aclaratorias necesarias para su implementación.

**Artículo 2°.** A fin de establecer una justa y oportuna compensación, en los términos del último párrafo del artículo 2° inciso c) de la ley 20.680, se aplicarán los parámetros establecidos para la responsabilidad estatal por actividad legítima regulados en el artículo 5° de la ley 26.944.

**Artículo 3°.** Créase el Registro Nacional de Infracciones a la ley 20.680 y sus modificatorias, en el ámbito de la Autoridad de Aplicación, que tendrá por objeto la inscripción y registración de los actos sancionatorios dictados en el marco de la citada ley, que deberá ser difundido en la página web de la Autoridad de Aplicación y mantenerse permanentemente actualizado. La registración en el Registro Nacional de Infracciones tendrá vigencia por un plazo máximo de cinco (5) años, desde la fecha de su inscripción, vencido el cual operará su caducidad.

**Artículo 4°.** Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## DECRETO 202/2015

# REGLAMENTACIÓN DEL SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Emisión: 11 de febrero de 2015

Publicación: 12 de febrero de 2015

VISTO el Expediente N° S01:0231896/2014 del Registro del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, y

CONSIDERANDO:

Que por la ley 26.993 se instituyó el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, cuyos Títulos I y II establecen el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y la Auditoría en las Relaciones de Consumo, respectivamente.

Que la disposición legal aludida requiere, en lo pertinente y para su adecuada aplicación, del dictado de normas de carácter reglamentario.

Que a tales efectos se estima pertinente la aprobación de la reglamentación que por el presente decreto se establece.

Que han tomado la intervención de su competencia los Servicios Jurídicos permanentes del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Que el presente se dicta en ejercicio de las facultades atribuidas por el inciso 2) del artículo 99 de la Constitución Nacional.

Por ello,

LA PRESIDENTA DE LA NACIÓN ARGENTINA  
DECRETA:

**Artículo 1°.** Apruébase la reglamentación de los Títulos I y II de la ley 26.993, y el régimen disciplinario para los Conciliadores en las Relaciones de Consumo, que como Anexos I y II, respectivamente, forman parte integrante del presente decreto.

**Artículo 2°.** Facúltase al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas a dictar en el ámbito de sus respectivas competencias las normas complementarias o aclaratorias de la reglamentación que se aprueba por el

artículo 1° de la presente medida, de conformidad con las competencias específicas asignadas por la ley 26.993.

Asimismo, facúltase a los citados Ministerios a emitir resoluciones conjuntas, complementarias o aclaratorias de dicha reglamentación, en aquellas situaciones en que la competencia para hacerlo no hubiera sido atribuida por la ley 26.993 a uno (1) de esos Ministerios en particular.

**Artículo 3°.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## Anexo I

### Reglamentación de los Títulos I y II de la ley 26.993

**Artículo 1°.** Designase a la Secretaría de Comercio dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas como Autoridad de Aplicación del Título I de la ley 26.993, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponden al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en virtud de las disposiciones contenidas en dicha norma legal.

**Artículo 2°.** A efectos de acreditar que el objeto del reclamo se encuentra comprendido dentro de la limitación por monto establecida, el consumidor o usuario deberá expresar el valor de aquel en el formulario de iniciación correspondiente. En el caso de que no pueda efectuar una determinación precisa del monto, deberá manifestar con carácter de declaración jurada que este no supera dicha limitación. De comprobarse, en el transcurso del procedimiento conciliatorio, que el monto del reclamo supera el límite legal, el Conciliador suspenderá la instancia conciliatoria y remitirá las constancias a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) para que esta se expida al respecto, determinando si el monto objeto del reclamo supera el límite legal y, en su caso, indicará si corresponde continuar o no con el trámite conciliatorio.

Una vez que quede firme la resolución que determina que el reclamo supera el límite legal, el consumidor o usuario podrá reclamar por las vías ordinarias establecidas en la legislación pertinente.

En todos los casos, la variación del valor de los bienes o servicios objeto del reclamo que sobrevenga a su interposición, no modificará su inclusión como admisible en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC).

Se admitirán tanto la acumulación de reclamos como el litisconsorcio facultativo necesario cuando los reclamos interpuestos se funden en los mismos hechos, en títulos conexos y tuvieren el mismo objeto. La autoridad competente en materia específica de COPREC podrá disponer la separación de los reclamos cuando a su juicio no se cumpliera el presupuesto que autoriza su acumulación o esta fuera inconveniente para la gestión conciliatoria. Para la aplicación de la limitación por monto establecida en el primer párrafo del artículo 2° de la ley 26.993 se considerará a cada reclamo en forma individual.

**Artículo 3°.** Sin reglamentar.

**Artículo 4°.** El Registro creado por el primer párrafo del artículo 4° de la ley 26.993, se constituirá en el ámbito de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia, de la Secretaría de Justicia dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y se conformará con:

- a. Conciliadores en las Relaciones de Consumo que integran el Registro Nacional de Mediación. Estos conciliadores actuarán en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y se regirán por la ley 26.993 y su reglamentación;
- b. Conciliadores de Consumo autorizados por la Secretaría de Comercio y habilitados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Estos conciliadores actuarán exclusivamente en el ámbito de las dependencias, delegaciones u oficinas que aquella establezca; se regirán por la ley 26.993 y su reglamentación y deberán cumplir con los requisitos que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas oportunamente establezcan en forma conjunta.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos dictará las normas de organización y funcionamiento del Registro Nacional como así también del registro especial previsto en el quinto párrafo del artículo 4° de la ley 26.993.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos convocará en forma pública a los aspirantes a Conciliadores en las Relaciones de Consumo quienes, para inscribirse, deberán presentar las constancias que acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 4° de la ley 26.993.

Encomiéndase al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y a la Secretaría de Comercio la elaboración e implementación, en forma coordinada, de los sistemas informáticos referidos en los artículos 4°, 6° y 8° de la ley 26.993, y aquel concerniente a la gestión de los trámites conciliatorios.

Todas las comunicaciones que por vía informática fueran cursadas por la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) a los conciliadores o por estos a la misma tendrán carácter de notificación fehaciente. Las dirigidas por la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) a los conciliadores, se tendrán por notificadas el día siguiente de su emisión.

La Secretaría de Comercio, conjuntamente con la Secretaría de Justicia, aprobarán programas de capacitación de los aspirantes a Conciliadores en las Relaciones de Consumo respecto de los derechos del consumidor establecidos en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en el Título I de la ley 24.240, las normas de procedimiento de la ley 26.993 y las funciones del conciliador. Los organismos mencionados determinarán el alcance y contenido de la capacitación referida y de la instancia final de evaluación. La Secretaría de Comercio actuará como órgano examinador.

Los conciliadores habilitados estarán sujetos al régimen disciplinario establecido en el Anexo II del decreto que esta reglamentación integra.

**Artículo 5°.** La elección que refiere el segundo párrafo del artículo 5° de la ley 26.993 para determinar la competencia del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) deberá efectuarse por el consumidor o usuario al momento de iniciarse el reclamo, siendo nula cualquier otra disposición previa al respecto.

**Artículo 6°.** Recibido el reclamo, la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) se expedirá sobre la admisibilidad del mismo. A tales efectos, verificará que los datos del formulario del reclamo se encuentren completos; controlará que el reclamo concierna a relaciones de consumo y sea de carácter individual; comprobará que el monto reclamado se halle comprendido dentro de los parámetros del artículo 2° de la ley 26.993 y su reglamentación.

El reclamo deberá ser deducido por escrito en el formulario que aprobará la Autoridad de Aplicación, personalmente ante las oficinas que al efecto se habiliten o a través de los medios electrónicos que se autoricen.

En caso de que la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) considere que el consumidor o usuario no reúne los requisitos necesarios para el inicio de las actuaciones, podrá requerirle que acredite aquellos extremos que considere pertinentes dentro del plazo de diez (10) días.

En caso de que el reclamo no sea admitido por la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), el consumidor o usuario podrá recurrir la decisión y en dicho supuesto, se suspenderán los plazos de prescripción de las acciones judiciales y las administrativas, y de las acciones emergentes de la ley 24.240 y sus modificaciones.

El plazo de duración del procedimiento de conciliación empezará a correr desde la fecha de la audiencia referida en el último párrafo del artículo 7° de la ley 26.993.

Una vez finalizado el procedimiento conciliatorio, no procederá su reapertura.

La interrupción del plazo de prescripción se mantendrá mientras dure el procedimiento conciliatorio. Cumplido el mismo, se estará a lo previsto en el artículo 50 de la ley 24.240 y sus modificaciones.

**Artículo 7°.** El consumidor o usuario podrá elegir uno de los medios de designación de conciliador previstos en el artículo 7° de la ley 26.993; una vez efectuada dicha elección, esta deberá mantenerse durante todo el procedimiento conciliatorio.

Si el consumidor optase por la designación del conciliador mediante el acuerdo de partes referido en el inciso b) del artículo 7° de la ley 26.993, lo hará constar en un documento autónomo y deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Ser independiente del contrato o de cualquier otra instrumentación de la relación de consumo;
- b. Ser de fecha posterior a la interposición del formulario ante la autoridad competente en materia específica de COPREC;

- c. Referir expresamente al reclamo interpuesto;
- d. Contar con las firmas del consumidor o usuario y del proveedor o prestador o de su representante legal o apoderado con facultades suficientes.

La Autoridad de Aplicación aprobará el modelo de documento autónomo de designación del conciliador referido en el párrafo anterior.

El consumidor o usuario tendrá un plazo de hasta cinco (5) días para poner en conocimiento al Conciliador en las Relaciones de Consumo que ha sido propuesto. Vencido dicho plazo, deberá iniciar nuevamente el reclamo.

Si el consumidor o usuario optase por la alternativa de designación prevista en el inciso c) del artículo 7° de la ley 26.993, deberá cumplir con el procedimiento que a tal efecto establezca el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**Excusación.** una vez designado o propuesto, el Conciliador en las Relaciones de Consumo deberá excusarse de intervenir en todos los supuestos previstos por los artículos 17 y 30 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación para la excusación de los jueces, para lo cual contará con un plazo de tres (3) días.

**Recusación.** La Recusación del Conciliador en las Relaciones de Consumo deberá plantearse ante la autoridad competente en materia específica del Servicio de

Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC). De ser necesario, el consumidor o usuario podrá contar con la asistencia letrada. Solo se admitirá la recusación con causa en los supuestos previstos en los artículos 17 y 30 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. La presentación suspenderá el procedimiento de conciliación hasta el momento en que se resuelva la recusación. El Conciliador en las Relaciones de Consumo recusado deberá, en el plazo de tres (3) días desde que tomó conocimiento de su recusación, aceptar o no, en forma escrita, la cuestión planteada.

La autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) se pronunciará sobre la procedencia o no de la recusación en un plazo de cinco (5) días.

Si el recusado ha sido designado por sorteo, se procederá a un nuevo sorteo. Si lo ha sido a propuesta de parte, la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) notificará la decisión de la procedencia de la recusación e intervendrá el Conciliador en las Relaciones de Consumo que corresponda de conformidad con lo que establezca el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

En todos los casos la decisión será irrecurrible.

**Licencias.** El Conciliador en las Relaciones de Consumo podrá solicitar al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo licencia para ser designado conciliador en reclamos promovidos por consumidores o usuarios, por motivos fundados expresados por escrito y comunicados por el medio que se autorice al efecto, los que quedarán a consideración de dicho Registro. Tal situación de exclusión tendrá efectos con respecto a los tres (3) medios de designación establecidos en el artículo 7° de la ley 26.993, en forma conjunta, de

modo tal que el conciliador resultará así impedido para ser designado en todas ellas. El plazo máximo de la licencia será determinado por la resolución que al efecto dicte el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo deberá comunicar de inmediato a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) las solicitudes de licencia que presenten los referidos conciliadores.

El cómputo del plazo de diez (10) días se suspenderá en aquellos casos en que, a los efectos de practicar la notificación de la citación, deba efectuarse alguna de las diligencias previstas en el párrafo segundo del artículo 10, y hasta tanto se cuente con la información requerida tendiente a la identificación del domicilio del proveedor o prestador.

**Artículo 8°.** Sin reglamentar.

**Artículo 9°.** La Secretaría de Comercio determinará la conformación y el funcionamiento de un Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito, en el ámbito de su competencia, que se encontrará a disposición de los consumidores o usuarios.

En aquellos casos en que el conciliador considere necesaria la asistencia letrada de las partes en función de las particularidades de la cuestión a resolver, se lo informará a aquellas a la dirección de correo electrónico o al domicilio constituido en los términos del artículo 10 de la ley 26.993. En estos casos, se suspenderá el plazo para la fijación de la audiencia prevista en el artículo 7° de la ley 26.993, por el término de tres (3) días.

**Artículo 10.** Las cédulas diligenciadas deberán contener: nombre y domicilio del destinatario; nombre, domicilio y matrícula del Conciliador en las Relaciones de Consumo; nombre y domicilio constituido del consumidor o usuario; individualización, objeto y monto del reclamo siempre que este haya sido determinado; indicación del día, hora y lugar de la celebración de la audiencia; y transcripción de los artículos 11 y 16 de la ley 26.993.

En los casos en que el Conciliador en las Relaciones de Consumo sea designado de acuerdo a lo establecido en los incisos b) o c) del artículo 7° de la ley 26.993, las notificaciones deberán ser efectuadas por medio fehaciente y cumplir con los requisitos dispuestos en el primer párrafo del presente artículo.

En todos los casos, la audiencia deberá estar notificada con tres (3) días de antelación a la fecha prevista para su celebración.

Entiéndese por domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio aquel que conste en los registros de la Inspección General de Justicia dependiente de la Secretaría de Asuntos Registrales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o de las Direcciones de Personas Jurídicas u organismos equivalentes que funcionen en el ámbito de las distintas jurisdicciones.

**Artículo 11.** Las audiencias y trámites conciliatorios deberán celebrarse en las oficinas del conciliador o, en su caso, en las dependencias, delegaciones u oficinas que la Autoridad de

Aplicación del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), habilite a tal efecto.

El representante que invoque el carácter de apoderado deberá acreditarlo al momento de realizarse la primera audiencia acompañando el original o copia certificada del instrumento de donde surjan las facultades invocadas, y una copia simple a los fines de su confronte en la cual deberá declarar su autenticidad y vigencia, bajo firma autógrafa. El conciliador verificará la personería invocada, el domicilio del poderdante y que el apoderado cuente con facultad para acordar transacciones, debiendo conservar el conciliador la copia de dicho poder.

Los medios de representación admitidos para la audiencia son exclusivamente los previstos en el artículo 11 de la ley 26.993, no siendo posible la intervención de un gestor de negocios en los términos del artículo 48 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

La confidencialidad comprende lo tratado por las partes en la audiencia de conciliación, el contenido de los papeles o cualquier otro material de trabajo, con exclusión del acta y del acuerdo que se hubiera celebrado. La dispensa de confidencialidad prevista en el último párrafo del artículo 11 de la ley 26.993, se redactará por escrito, haciéndose constar en el acta de conciliación respectiva dentro de las observaciones y deberá ser suscripta por todos los intervinientes sin excepción.

El cómputo del plazo para la ratificación del acuerdo previsto en el artículo 11, párrafo tercero, de la ley 26.993 podrá suspenderse si las razones del impedimento de quien compareciera lo justificaren, hasta tanto dichas causales cesen. A efectos de proceder a la mencionada suspensión, el consumidor o usuario o su apoderado, deberá comunicar dicha circunstancia al Conciliador en las Relaciones de Consumo designado, acompañando la documentación que lo justifique.

En la primera audiencia el consumidor o usuario podrá ampliar el objeto de su reclamo, incluyendo rubros que no hubieran sido identificados en el formulario de inicio y siempre que no supere el monto legal establecido. En la misma oportunidad podrá enderezar su reclamo, dirigiéndolo contra quien comparezca y asuma el carácter de proveedor o prestador o ampliarlo contra otros proveedores o prestadores que no fueron identificados en su presentación inicial. El conciliador notificará por vía informática a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) las modificaciones efectuadas por el consumidor o usuario y si hubiera ampliado su reclamo contra otro u otros proveedores o prestadores, designará nueva audiencia, comunicando la ampliación a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), quien solo tendrá a su cargo las notificaciones en los casos del inciso a) del artículo 7° de la ley 26.993.

**Artículo 12.** Al momento de homologar un acuerdo conciliatorio, la dependencia competente de la Secretaría de Comercio tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes parámetros:

- a. Que el acuerdo respete la normativa constitucional, legal y reglamentaria, general y especial, en materia de relaciones de consumo y toda otra normativa de la que resulte la protección de los derechos del consumidor o usuario;



- b. Que se haya cumplido debidamente con el procedimiento fijado en el Título I de la ley 26.993;
- c. Que el acuerdo no implique renuncia o dispensa de derechos en perjuicio del consumidor o usuario;
- d. Que no se haya acordado una suma sustantivamente menor al reclamo efectuado por el consumidor o usuario, excepto que pudiera considerarse que el monto originario del mismo era excesivo;
- e. Que, en caso de haberse formulado observaciones en la etapa de homologación, estas no hubiesen sido receptadas de conformidad y subsanadas en el texto del acuerdo.

Sin perjuicio de lo indicado en los incisos precedentes, deberá tenerse presente para la homologación todo otro aspecto que haga a la justa composición del derecho y los intereses de las partes.

**Artículo 13.** Sin reglamentar.

**Artículo 14.** La dependencia competente de la Secretaría de Comercio podrá formular observaciones al acuerdo si el mismo no cumpliera con lo previsto en el artículo 12.

**Artículo 15.** Una vez homologado el acuerdo, el consumidor o usuario podrá solicitar a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) un (1) ejemplar del mismo, el cual le será entregado de manera gratuita. Idéntico derecho tendrá el conciliador que hubiera intervenido.

La Autoridad de Aplicación junto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos establecerán la forma según la cual deberán calcularse los honorarios de los conciliadores, los cuales serán fijados en unidades de referencia.

En el supuesto de tratarse de los conciliadores comprendidos en el párrafo cuarto del artículo 4° de la ley 26.993, los honorarios que le hubiera correspondido cobrar deberán ser depositados en la cuenta que a estos efectos habilite el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas con destino al Fondo de Financiamiento establecido en el artículo 20 de la referida ley.

**Artículo 16.** Para el caso que corresponda la aplicación de la multa, el Conciliador en las Relaciones de Consumo deberá emitir la certificación de su imposición que será presentada a la autoridad competente en materia específica de COPREC junto con el acta labrada y el instrumento en que conste la notificación dentro del plazo de cinco (5) días contados desde el vencimiento del plazo previsto en el primer párrafo del artículo 16 de la ley 26.993.

La autoridad competente específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) deberá controlar la documentación presentada, verificar que del instrumento surja inequívocamente la fehaciente notificación y, previo dictamen jurídico, emitir el certificado de imposición de multa definitivo e intimar al pago a la parte incompareciente en el domicilio que conste en el instrumento de notificación.

Facúltase a la Secretaría de Comercio a establecer las condiciones y modalidades de pago.

**Artículo 17.** En aquellos casos en que la conciliación sea concluida sin acuerdo de las partes, el Conciliador en las Relaciones de Consumo informará a los consumidores o usuarios sobre los derechos que les asisten en relación a la prosecución del procedimiento ante las distintas instancias previstas en la ley 26.993.

Asimismo, en tales casos, el conciliador deberá informar a la Secretaría de Comercio a través de los medios que se establezcan al efecto y en un plazo de dos (2) días a contar desde la conclusión de la conciliación sin acuerdo de partes, sobre:

- a. Partes del conflicto;
- b. Motivo del reclamo;
- c. Monto del reclamo;
- d. Resultado de la conciliación;
- e. Cualquier otra información que la Secretaría de Comercio considere necesaria.

En los procedimientos de conciliación que concluyeran sin acuerdo de partes, una vez entregada por el conciliador la copia del acta a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), esta deberá entregar constancia al conciliador designado de conformidad con lo dispuesto por el inciso a) del artículo 7° de la ley 26.993, para ser presentada ante el Fondo de Financiamiento a los fines de abonar el honorario básico dentro del plazo de quince (15) días, de acuerdo con lo previsto en el artículo 20 de dicha ley y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de esta reglamentación.

En los supuestos en que el conciliador sea designado de acuerdo a lo dispuesto por el inciso b) del artículo 7° de la ley 26.993, el honorario básico del conciliador será soportado por el proveedor o prestador salvo acuerdo en contrario, sujeto a los requisitos establecidos en el segundo párrafo del artículo 7° de esta reglamentación.

En los casos del inciso c) del artículo 7° de la referida ley, el honorario básico del conciliador estará a cargo del consumidor o usuario.

Se considera que las conciliaciones en las que las partes no arriben a un acuerdo comprenden todos los supuestos en que aquellas no han finalizado conforme a lo previsto en el artículo 15 de la ley 26.993.

En los supuestos de conciliación en los que las partes no hubieren arribado a un acuerdo, el conciliador tendrá igualmente derecho a percibir, por parte del proveedor o prestador, el total del honorario de conformidad con el artículo 15 de la presente reglamentación en alguno de los siguientes casos:

- a. Si el Auditor en las Relaciones de Consumo hubiera dictado resolución condenatoria o aprobatoria del acuerdo alcanzado en su ámbito;
- b. Si el proveedor o prestador resultara condenado en costas en la etapa judicial;
- c. Si el proveedor o prestador realizara el pago voluntario.

En tales supuestos, el Conciliador en las Relaciones de Consumo que hubiera percibido los honorarios referidos precedentemente deberá reintegrar al Fondo de Financiamiento

creado por el artículo 20 de la ley 26.993 o, en su caso, al consumidor o usuario, el importe del honorario básico vigente al momento de haber percibido el monto total del honorario dentro de los cinco (5) días de haberlo percibido.

En el supuesto de tratarse de conciliadores comprendidos en el párrafo cuarto del artículo 4º de la ley 26.993, los honorarios que les hubieran correspondido cobrar deberán ser depositados en la cuenta que a estos efectos habilite el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas con destino al Fondo de Financiamiento establecido en el artículo 20 de la referida ley.

Los honorarios no abonados en el término de cuarenta y cinco (45) días corridos desde la última audiencia, podrán ser ejecutados con la sola presentación del Acta de Cierre de la conciliación o, en su caso, de la resolución firme del Auditor, ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, la que tendrá fuerza ejecutiva sin necesidad de homologación.

**Artículo 18.** Sin reglamentar.

**Artículo 19.** El consumidor o usuario deberá comunicar a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) el incumplimiento del acuerdo homologado por parte del proveedor o prestador, a fin de que aquella proceda a intimar por medio fehaciente al proveedor o prestador, para que acredite el cumplimiento del referido acuerdo con arreglo a lo establecido en el artículo 15 de la ley 26.993, a cuyo efecto deberá acompañar la documentación respectiva en el plazo de cinco (5) días a partir de la intimación cursada.

Verificado el incumplimiento del proveedor o prestador por parte de la Autoridad de Aplicación, esta efectuará las comunicaciones necesarias a fin de que, en su caso, se instruya el procedimiento correspondiente para la aplicación de las disposiciones establecidas en el artículo 46 de la ley 24.240 y sus modificaciones.

**Artículo 20.** Desígnase a la Subsecretaría de Comercio Interior dependiente de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas como órgano de administración del Fondo de Financiamiento creado por la ley 26.993 y facúltase al mismo para dictar las normas necesarias para su puesta en marcha y funcionamiento.

**Artículo 21.** Sin reglamentar.

**Artículo 22.** Sin reglamentar.

**Artículo 23.** Para los casos de recusación y excusación de los Auditores en las Relaciones de Consumo serán de aplicación los supuestos previstos en el artículo 7º del Reglamento.

**Artículo 24.** Facúltase al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas a efectuar el llamado a Concurso Público para la designación de los Auditores en las Relaciones de Consumo. El llamado deberá contener el Reglamento de Bases, Condiciones y Procedimiento para la participación en dicho concurso, el cual a su vez determinará el funcionamiento del Jurado para la selección de los aspirantes.

Encomiéndase al señor Jefe de Gabinete de Ministros, al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas a efectuar las designaciones respectivas para la integración del jurado previsto en el artículo 24 de la ley 26.993, dentro del plazo de treinta (30) días corridos desde el llamado a concurso.

Invítase al Honorable Senado de la Nación y a la Honorable Cámara de Diputados de la Nación a designar los respectivos representantes de las comisiones mencionadas en el artículo 24 de la ley 26.993 para la conformación del jurado referido en el primer párrafo de dicho artículo.

Encomiéndase al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a efectuar oportunamente la convocatoria al Colegio Público de Abogados de la Capital Federal o al de la jurisdicción que corresponda para la designación del representante respectivo a los fines de la conformación del jurado referido en el primer párrafo de dicho artículo.

**Artículo 25.** El procedimiento para la remoción del Auditor en las Relaciones de Consumo referido en el último párrafo del artículo 25 de la ley 26.993, se ajustará a lo previsto en la Ley Marco de Regulación de Empleo Público Nacional 25.164 y sus normas reglamentarias, en lo que resulte compatible con la naturaleza y condiciones especiales del cargo y las normas complementarias de este decreto, que al efecto se dicten.

**Artículo 26.** Sin reglamentar.

**Artículo 27.** Sin reglamentar.

**Artículo 28.** Sin reglamentar.

**Artículo 29.** El procedimiento ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo será gratuito.

**Artículo 30.** El Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito de la Secretaría de Comercio en el marco del Título I de la ley 26.993, prestará el asesoramiento dispuesto en el artículo 30 de dicha ley.

**Artículo 31.** Los reclamos ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo se iniciarán de acuerdo a las previsiones del artículo 29 de la ley 26.993 y deberán contar, como mínimo, con los siguientes datos:

- a. Nombre, apellido, documento de identidad, domicilio del consumidor, en su caso de su representante y correo electrónico en el que recibirá las notificaciones;
- b. Nombre y apellido o denominación social, y domicilio del proveedor o prestador;
- c. Constancia del trámite llevado a cabo ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), contenido del reclamo y documentación acompañada en dicha oportunidad;
- d. ofrecimiento de prueba y acompañamiento de la prueba documental.

Entiéndese por domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio aquel que conste en los registros de la Inspección General de Justicia o de las Direcciones de Personas Jurídicas u organismos equivalentes que funcionen en el ámbito de las distintas jurisdicciones.

**Artículo 32.** Las notificaciones al consumidor o usuario se realizarán a través del correo electrónico que este haya constituido ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo salvo que, expresamente, haya solicitado otro medio de notificación.

**Artículo 33.** Sin reglamentar.

**Artículo 34.** Sin reglamentar.

**Artículo 35.** Sin reglamentar.

**Artículo 36.** La Resolución del Auditor en las Relaciones de Consumo deberá ser plasmada por escrito y contener el desarrollo de todos los antecedentes y fundamentos que den lugar a su dictado. La Resolución deberá bastarse por sí misma, sin que resulte necesaria la intervención previa de organismo consultivo alguno.

La Resolución del Auditor solo será recurrible de conformidad con lo previsto en el artículo 38 de la ley 26.993 y su reglamentación.

**Artículo 37.** El Auditor en las Relaciones de Consumo comunicará su resolución, una vez que esta se encuentre firme, a la Autoridad de Aplicación de la ley 24.240 y sus modificaciones, dentro de los diez (10) días.

**Artículo 38.** La Resolución del Auditor en las Relaciones de Consumo únicamente será recurrible mediante el recurso judicial directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o ante la Cámara de Apelaciones correspondiente.

Cualquier escrito impugnatorio que se presente contra la Resolución del Auditor deberá ser tramitado como recurso judicial directo de conformidad con lo previsto en el artículo 38 de la ley 26.993, ello sin perjuicio de la denominación y el contenido que el agraviado haya enunciado en su documento recursivo. El Auditor se encuentra facultado para solicitarle al recurrente la subsanación de requisitos formales en su presentación, a los efectos de la elevación del recurso a la Cámara que corresponda.

**Artículo 39.** Sin reglamentar.

**Artículo 40.** Sin reglamentar.

## **Anexo II**

### **Régimen Disciplinario de los Conciliadores en las Relaciones de Consumo**

#### ***Título I. Disposiciones Generales***

**Artículo 1º. Inhabilidades e incompatibilidades.** No podrán desempeñarse como Conciliadores en las Relaciones de Consumo quienes:

- a. Registren inhabilitaciones comerciales, civiles o penales, o hubieren sido condenados con pena de reclusión o prisión por delito doloso;
- b. Se encontraren comprendidos, de corresponder, por las incompatibilidades o impedimentos del artículo 3° de la ley 23.187, para ejercer la profesión de abogado, con excepción del inciso a) apartado 7, u otras incompatibilidades emanadas de normas específicas.

En caso de hallarse incursos en alguna de las inhabilitaciones o incompatibilidades mencionadas, deberán informar tal situación al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo dentro del plazo de cinco (5) días de haber tomado conocimiento de que la causal se encuentra firme. La omisión de esta obligación constituirá un incumplimiento de deberes y será pasible de sanción.

Los Conciliadores en las Relaciones de Consumo incursos en las inhabilitaciones o incompatibilidades referidas en el párrafo primero del presente artículo, o que hubiesen sido pasibles de las sanciones de exclusión o suspensión en el Registro Nacional de Mediación creado por la ley 26.589, no podrán desempeñarse como tales por el tiempo que dure la causal respectiva.

**Artículo 2°. Evaluación de conductas.** Al considerar las conductas de los Conciliadores en las Relaciones de Consumo que pudieren conducir a la aplicación de prevenciones y sanciones, la autoridad administrativa competente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos tendrá en cuenta:

- a. La gravedad de la falta;
- b. Los antecedentes en su desempeño;
- c. Los perjuicios causados;
- d. La existencia o inexistencia de otras sanciones y los motivos que las determinaron;
- e. La eventual reparación del daño.

**Artículo 3°. Prevenciones.** La Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos dependiente de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podrá aplicar las siguientes prevenciones:

- a. Llamado de atención, en los casos en que el apartamiento de lo preceptuado en la norma no implique gravedad;
- b. Advertencia, en los casos de:
  - I. Falta reiterada objeto de un previo llamado de atención;
  - II. Incumplimiento que denote una actitud desaprensiva;
  - III. Afectación al decoro o al estándar mínimo de calidad del servicio profesional.

Las prevenciones serán de aplicación una vez que hubiera sido notificado el Conciliador en las Relaciones de Consumo y formulado el descargo o vencido el término para hacerlo, conforme las previsiones del procedimiento disciplinario que se establece en el Título II del presente Anexo y luego de haber sido ponderada la conducta por dictámenes de la Dirección

Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos y la Dirección General de Asuntos Jurídicos dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**Artículo 4°. Suspensión.** El plazo de suspensión comenzará a correr a partir de la notificación fehaciente de la resolución sancionatoria, y podrá extenderse entre cinco (5) días corridos y un (1) año.

Son causales de suspensión del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, previsto en el artículo 4° de la ley 26.993, las siguientes:

- a. Incumplir con alguno de los requisitos para el mantenimiento en el Registro;
- b. Incurrir en mal desempeño o incumplir con obligaciones o deberes establecidos por la ley o esta reglamentación;
- c. Retener indebidamente documentos;
- d. Reincidir en hechos que hubieran dado lugar a la aplicación de advertencia;
- e. Incurrir en omisión de informar o proporcionar información falsa o inexacta al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, respecto de datos de registro, conciliaciones, cursos o trámites a su cargo;
- f. No informar al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo sobre la existencia de las incompatibilidades o inhabilidades previstas en el artículo 1° del presente Anexo;
- g. Rehusarse a intervenir sin causa justificada en más de tres (3) conciliaciones, dentro de los doce (12) meses del año calendario;
- h. Incumplir la capacitación continua que requiera el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por intermedio de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos;
- i. Efectuar notificaciones que indujeren a error o confusión a cualquiera de las partes o terceros intervinientes en la conciliación;
- j. No reintegrar los honorarios percibidos conforme al artículo 17 del Anexo I al presente decreto.

**Artículo 5°. Exclusión.** Son causales de exclusión del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo:

- a. Haber sido suspendido tres (3) veces dentro de un plazo de cinco (5) años;
- b. Haber sido condenado penalmente por delito doloso con pena privativa de la libertad superior a dos (2) años;
- c. Haber abandonado la actividad sin efectuar comunicación alguna al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo. Se considerará configurada la causal cuando se presenten más de cuatro (4) reclamos por parte de consumidores o usuarios que no hubieran sido atendidos por el conciliador de conformidad con la ley 26.993 y su reglamentación, en un período de seis (6) meses, sin causa que lo justifique y sin dar aviso al organismo citado;

- d. Haber cometido negligencia grave en el ejercicio de sus funciones que perjudique el procedimiento de conciliación, su desarrollo o celeridad;
- e. Haber incurrido en una violación a los principios de confidencialidad e imparcialidad;
- f. Asesorar o patrocinar a alguna de las partes que intervengan en una conciliación a su cargo o tener relación profesional o laboral con quienes asesoren o patrocinen a alguna de las partes.

**Artículo 6°. Rehabilitación.** El titular de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por resolución fundada, podrá ordenar, por única vez, la rehabilitación del excluido del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo siempre que hubieran transcurrido tres (3) años, como mínimo, de aplicación efectiva de la sanción y hubiese concluido o se hubiera extinguido la condena penal, si esta hubiese existido.

## ***Título II. Procedimiento***

**Artículo 7°.** Las actuaciones referidas a hechos, actos u omisiones sobre normas previstas en la ley 26.993, su reglamentación y la normativa que, en particular, dicten el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, originadas en la actividad o inactividad de los Conciliadores en las Relaciones de Consumo inscriptos en el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, se regirán por las normas de procedimiento previstas en el presente Título. Los plazos se contarán por días hábiles administrativos.

**Artículo 8°.** Las actuaciones podrán iniciarse de oficio o por denuncia. Las denuncias deberán presentarse por escrito ante la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, expresando en forma clara y precisa las siguientes circunstancias:

- a. Datos personales del denunciante, número de documento nacional de identidad, constitución de domicilio y firma;
- b. Datos del Conciliador en las Relaciones de Consumo denunciado, número de inscripción en la matrícula del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, domicilio legal e identificación del procedimiento conciliatorio en caso de que sea pertinente;
- c. Relación circunstanciada de los hechos denunciados, especificando todos los elementos que puedan conducir a su esclarecimiento, a la determinación de su naturaleza, gravedad y responsabilidad;
- d. Adjuntar copia de la prueba documental relacionada con los hechos denunciados y que obre en poder del denunciante.

**Artículo 9°.** Las actuaciones iniciadas seguirán el siguiente procedimiento:

- a. Si fueren iniciadas por denuncia, se dará traslado al denunciante para que en el plazo perentorio de tres (3) días proceda a su ratificación, rectificación o invoque hechos nuevos;



**b.** Una vez ratificada la denuncia o si la actuación se iniciara de oficio, la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos dará traslado al denunciado o investigado para que en el plazo de cinco (5) días, formule el descargo que estime corresponder;

**c.** En el supuesto de que la denuncia no fuere ratificada, la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos podrá impulsarla de oficio, siempre y cuando las irregularidades denunciadas resultaren verosímiles. En caso contrario, ordenará su archivo;

**d.** La Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos podrá ejercer la facultad conferida por el inciso e) del artículo 5° del Reglamento de Procedimientos Administrativo, decreto 1759/1972 t.o. 1991.

**Artículo 10.** Las notificaciones que deban realizarse en el marco del presente procedimiento se efectuarán por los medios y con los alcances previstos en el artículo 41 del Reglamento de Procedimientos Administrativo, decreto 1759/1972 t.o. 1991.

**Artículo 11.** Efectuado el descargo o vencido el plazo para hacerlo, la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos determinará si corresponde dar curso a la actuación o si debe ser desestimada, y elevará el respectivo proyecto de acto administrativo a consideración de la Secretaría de Justicia del referido Ministerio.

**Artículo 12.** Si la Secretaría de Justicia resolviere la instrucción de un procedimiento de investigación, remitirá las actuaciones a la Subsecretaría de Coordinación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para la designación de un instructor sumariante de la Dirección de Sumarios del citado Ministerio.

**Artículo 13.** La resolución que ordene la instrucción del sumario deberá ser notificada al denunciado o investigado en forma fehaciente. La notificación deberá ser cursada al domicilio que hubiere constituido en las actuaciones o, en su defecto, al que hubiere constituido en su legajo del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo.

**Artículo 14.** El expediente podrá ser consultado por el investigado, su apoderado o letrado patrocinante; no está permitido su retiro en préstamo, sin perjuicio de la posibilidad de extracción de fotocopias a cargo del interesado.

**Artículo 15.** Cuando los hechos investigados revistieran singular gravedad o la situación del investigado pudiera afectar potencialmente derechos de terceros, la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, con dictamen previo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, podrá disponer la suspensión preventiva del investigado en el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, hasta tanto se esclarezcan las circunstancias que motivaron la medida, se determine la sanción aplicable o la exención de responsabilidad.

La decisión de imponer esta suspensión preventiva deberá ser notificada a la Secretaría de Comercio dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

**Artículo 16.** El instructor deberá excusarse y podrá ser recusado en las condiciones y circunstancias previstas en el Reglamento de Investigaciones Administrativas aprobado por el decreto 467 del 5 de mayo de 1999, respecto del denunciante o del investigado.

**Artículo 17.** El objeto del procedimiento sumarial es esclarecer en forma definitiva los hechos investigados, deslindar las responsabilidades emergentes, respetando el ejercicio del derecho de defensa y, en su caso, aplicar las sanciones que correspondan. El plazo para la sustanciación del sumario será de noventa (90) días.

**Artículo 18.** El investigado podrá ofrecer prueba testimonial, documental, informativa o pericial. El ofrecimiento será sometido a consideración del instructor, quien podrá desestimar aquella que no fuera conducente para el objeto del sumario. Esta decisión podrá ser recurrida.

**Artículo 19.** Cumplidas las diligencias probatorias admitidas y aquellas cuya producción resuelva el instructor para mejor proveer, se correrá vista al investigado por el plazo improrrogable de tres (3) días, a fin de que alegue sobre su mérito.

**Artículo 20.** Agregado el alegato o certificada su falta de presentación en término, el instructor resolverá el cierre del sumario. Dentro del plazo de cinco (5) días de dictada tal resolución, elevará su informe a la Secretaría de Justicia, en el que deberá:

- a. Determinar si los hechos investigados constituyen o no irregularidades y, en caso afirmativo, la norma afectada;
- b. Atribuir o eximir de responsabilidad al investigado;
- c. Evaluar sus antecedentes disciplinarios si los tuviere;
- d. Aconsejar la sanción a aplicar.

**Artículo 21.** Recibido el sumario por la Secretaría de Justicia, esta emitirá el Acto Administrativo en el que deberá declarar:

- a. La conclusión del procedimiento sumario;
- b. La existencia o inexistencia de responsabilidad del investigado;
- c. La eventual aplicación de la sanción disciplinaria;
- d. La existencia de perjuicio y eventual reparación del daño.

La resolución se deberá notificar al investigado y comunicar a la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, a efectos de disponer la toma de conocimiento y eventual aplicación de la sanción en el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, archivándose copia de lo resuelto y dejando constancia en el legajo correspondiente.

En su caso, se notificará la medida a la Secretaría de Comercio.

**Artículo 22.** En todos los aspectos no regulados en este procedimiento en forma expresa, será de aplicación supletoria el Reglamento de Investigaciones Administrativas aprobado por el decreto 467/1999.



## DECRETO 41/2015

# REGLAMENTACIÓN DE LA LEY 26.992 DE CREACIÓN DEL OBSERVATORIO DE PRECIOS Y DISPONIBILIDAD DE INSUMOS, BIENES Y SERVICIOS

Emisión: 13 de enero de 2015

Publicación: 15 de enero de 2015

VISTO el Expediente N° S01:0226804/2014 del Registro del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, la ley 26.992, y

### CONSIDERANDO:

Que en su parte pertinente, el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Que la norma citada en el considerando precedente, prevé que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados y al control de los monopolios naturales y legales.

Que la ley 26.992 creó el Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios como un organismo técnico con el objeto de monitorear, relevar y sistematizar los precios y la disponibilidad de insumos, bienes y servicios que son producidos, comercializados y prestados en el Territorio de la Nación.

Que el monitoreo, relevamiento y sistematización de precios, disponibilidad de insumos, bienes y servicios constituyen un elemento de carácter esencial para la elaboración de políticas públicas y económicas por parte del Poder Ejecutivo Nacional.

Que la protección de los intereses económicos de los consumidores requiere que el Estado Nacional actúe de forma oportuna y eficaz frente a distintas situaciones que pudieran ocasionar distorsiones en el mercado, así como también ante conductas abusivas, monopólicas y oligopólicas lesivas del interés económico general.

Que a los fines de lograr una estrategia eficiente que coadyuve a colaborar con la autoridad de aplicación en la elaboración de políticas económicas, el Observatorio de Precios y

Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios asume un rol relevante en el campo del conocimiento y en el análisis de la realidad económica.

Que la participación en el Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios de la Jefatura de Gabinete de Ministros, de los distintos Ministerios del Poder Ejecutivo Nacional con competencias relacionadas con temas económicos y de comercio interior, al igual que las Asociaciones de usuarios y Consumidores con reconocida actuación en el país, resulta de suma utilidad para la realización de estudios y análisis de distintas áreas del mercado con una visión integradora para la mejor implementación de políticas públicas en la materia.

Que en consecuencia corresponde en esta instancia dictar las normas reglamentarias necesarias que permitan el correcto funcionamiento y desarrollo de las previsiones contenidas en la ley 26.992.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas ha tomado la intervención de su competencia.

Que el presente se dicta en uso de las facultades conferidas por los incisos 1 y 2 del artículo 99 de la Constitución Nacional.

Por ello,

LA PRESIDENTA DE LA NACIÓN ARGENTINA DECRETA:

**Artículo 1°.** Apruébase la Reglamentación de la ley 26.992 de creación del observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios, que como Anexo I, forma parte integrante del presente decreto.

**Artículo 2°.** Facúltase al señor Secretario de Comercio a dictar normas complementarias en el marco de su competencia.

**Artículo 3°.** Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## Anexo I

### Reglamentación de la ley 26.992

**Artículo 1°.** Designase a la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas como autoridad de aplicación de la ley 26.992.

El observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios es un organismo técnico, plural y multidisciplinario que funcionará en el ámbito de la Secretaría de Comercio y se regirá bajo los principios de celeridad, transparencia y eficacia.

**Artículo 2°.** Establécese que los integrantes del observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios, serán designados por la máxima autoridad de cada Ministerio y/u organismo, quien deberá designar asimismo a un (1) miembro suplente.

El Poder Ejecutivo Nacional a propuesta de la Secretaría de Comercio designará a un (1) "Coordinador Ejecutivo", quien tendrá a su cargo la supervisión, coordinación y dirección técnica de las tareas encomendadas al observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios.

El señor Secretario de Comercio llamará por primera vez a todos los representantes ministeriales y de la Jefatura de Gabinete de Ministros del observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios para que dicten su reglamento interno. Para su aprobación, deberá contarse con el voto favorable de la mayoría simple de los representantes ministeriales y de la Jefatura De Gabinete de Ministros presentes.

El señor Secretario de Comercio convocará al observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios, mediante comunicación fehaciente, con tres (3) días de antelación: a la fecha propuesta de reunión: La citada comunicación deberá indicar fecha, día, hora y lugar de la reunión, la materia o área del mercado objeto de estudio y relevamiento y, en caso de considerarlo necesario, podrá explicar sucintamente los antecedentes.

Con igual plazo de antelación el señor Secretario de Comercio convocará a las tres (3) Asociaciones de usuarios y Consumidores seleccionadas, para participar en el observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios. Para proceder a su elección, el señor Secretario de Comercio notificará con carácter previo por medio fehaciente a todas las Asociaciones de Usuarios y Consumidores legalmente constituidas y debidamente registradas ante el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores (RNAC). La citada notificación deberá contener la indicación sucinta de la materia o área del mercado objeto de estudio y relevamiento. Las asociaciones deberán manifestar en el plazo de dos (2) días de notificadas su voluntad de integrar el observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios por el mismo medio de notificación. Finalmente, el señor Secretario de Comercio seleccionará, de entre todas las que manifiesten su voluntad de participación, a aquellas que por cuestiones de especificidad técnica, antecedentes o ubicación geográfica resulte aconsejable su elección.

La participación de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores será ad honorem en todos los casos y sin excepción, no pudiendo estas reclamar suma alguna por ningún concepto.

En la reunión convocada por el señor Secretario de Comercio, los representantes ministeriales y de la Jefatura de Gabinete de Ministros del observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios presentes manifestarán su voluntad de participación en una "Mesa de Trabajo" que se constituirá a efectos de emitir un "Informe Técnico", bajo la supervisión del "Coordinador Ejecutivo" y estará conformada por los técnicos elegidos por cada representante ministerial y de la Jefatura de Gabinete de Ministros participante. En el mismo acto, el señor Secretario de Comercio fijará la fecha del primer encuentro de la "Mesa de Trabajo" y la fecha de presentación del "Informe Técnico".

La "Mesa de Trabajo" estará supervisada, coordinada y dirigida por el "Coordinador Ejecutivo", quien tendrá a su cargo la recopilación, sistematización y análisis de toda la información que se obtenga para la elaboración del "Informe Técnico".

Los representantes ministeriales y de la Jefatura de Gabinete de Ministros participantes en la “Mesa de Trabajo”, así como las Asociaciones de usuarios y Consumidores podrán acompañar estudios e información provenientes de los organismos de apoyo públicos y privados. Asimismo, podrán poner a consideración del “Coordinador Ejecutivo” la solicitud de información a organismos, asociaciones o empresas, a fin de que dicho requerimiento sea efectuado por la Secretaría de Comercio en el marco de sus competencias.

El señor Secretario de Comercio podrá citar a todos los actores interesados y/o vinculados con la materia en estudio a fin de que éstos puedan formular sugerencias y propuestas o acompañar la documentación que consideren pertinente.

La convocatoria será presidida por el “Coordinador Ejecutivo” y contará con la participación de los técnicos intervinientes y las tres (3) Asociaciones de usuarios y Consumidores seleccionadas. El “Coordinador Ejecutivo” llevará a cabo la convocatoria asegurando la participación de los expositores.

El “Coordinador Ejecutivo” elevará al señor Secretario de Comercio el “Informe Técnico” en tiempo y forma. Una vez recibido el informe citado, por la autoridad de aplicación, ésta deberá convocar al observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios con el objeto de emitir el Dictamen correspondiente. La convocatoria del organismo se efectuará con una antelación no menor a tres (3) días.

El Dictamen no tendrá carácter vinculante para el señor Secretario de Comercio y no podrá ser objeto de impugnación administrativa.

**Artículo 3°.** El Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios a través del “Coordinador Ejecutivo” de la “Mesa de Trabajo” recomendará al señor Secretario de Comercio el requerimiento de toda la información y/o documentación mencionada en el artículo 3° de la ley 26.992 que considere necesaria para la elaboración del “Informe Técnico”.

Toda la información y documentación aportada por las empresas o agentes económicos en el marco de la ley 26.992, tendrá carácter reservado y confidencial y solo tendrán acceso a ella los integrantes de la “Mesa de Trabajo” y los representantes ministeriales y de la Jefatura de Gabinete de Ministros del observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios.

La reserva y confidencialidad de la documentación aportada no abarcará los precios de venta y la disponibilidad de insumos, bienes y servicios cuya publicación total o parcial podrá ser dispuesta por el señor Secretario de Comercio mediante resolución debidamente fundada.

**Artículo 4°.** Sin reglamentar.

**Artículo 5°.** Sin reglamentar.

**Artículo 6°.** Sin reglamentar.

**Artículo 7°.-** Sin reglamentar.

## DECRETO 276/1998

# CREACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Emisión: 11 de marzo de 1998

Publicación: 13 de marzo de 1998

VISTO el Expediente N° 064-003408/97 del Registro del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, y

### CONSIDERANDO:

Que en el artículo 59 la ley 24.240 establece que la autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales para resolver las controversias que se susciten en materia de relaciones de consumo.

Que la experiencia recogida desde la vigencia de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y su reglamentación mediante el decreto 1798 de fecha 13 de octubre de 1994, ha permitido evaluar y merituar el comportamiento de los consumidores y de los proveedores de bienes y servicios y el desarrollo que esas relaciones han tenido para el mercado.

Que dicho análisis permite concluir que resulta oportuno y conveniente en la actualidad instrumentar y poner en marcha un mecanismo voluntario, rápido y eficaz para la solución de la mayor parte de los conflictos que se generan a partir de una relación de consumo.

Que por otra parte, sistemas de encauzamiento de la problemática del consumo a través de mecanismos alternativos al estrictamente judicial se encuentran funcionando con singular éxito en distintos países de la unión Europea como España, República Portuguesa, Reino de Dinamarca, Reino unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte y Reino de los Países Bajos, entre otros, y del resto del mundo, como Estados unidos Mexicanos y la República de la India, cuyos resultados positivos han permitido alivianar la tarea judicial y ofrecer un dispositivo de solución de conflictos enmarcado en los principios de celeridad, eficacia, inmediatez y debido proceso adjetivo.

Que tales propósitos y objetivos se plasman en el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo que se regula a través del presente.

Que resulta necesario reglamentar las atribuciones y funciones que la autoridad de aplicación de la ley 24.240 deberá cumplimentar en su ámbito para la efectiva implementación del mismo, la conformación y facultades de los tribunales arbitrales, así como los límites a



su jurisdicción, las reglas de procedimiento a las cuales se han de someter las partes mediante la suscripción del respectivo acuerdo arbitral, y la creación e instrumentación de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema a efectuar por las cámaras empresariales de proveedores de bienes y servicios, empresas y comerciantes individuales, con base en un régimen especial de adhesión al mismo, cuyas reglas conformen para los adherentes un verdadero incentivo comercial y la asunción de un compromiso de calidad del bien frente al Estado y a los consumidores.

Que la autoridad de aplicación, en uso de las facultades que le han sido delegadas, dictará las resoluciones que sean pertinentes para reglar y complementar el presente Sistema y permitir su adecuado funcionamiento.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos ha tomado la intervención que le compete.

Que el presente se dicta en uso de las atribuciones que surgen del artículo 99, inciso 2, de la Constitución Nacional.

Por ello,

EL PRESIDENTE DE LA NACIÓN ARGENTINA DECRETA:

## Capítulo I. Objeto

**Artículo 1°.** Créase el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo que tendrá como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada, para ambas partes, las reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de la ley 24.240 y sus modificatorias, y de toda ley, decreto y cualquier otra reglamentación que consagre derechos y obligaciones para los consumidores o usuarios en las relaciones de consumo que define la ley citada.

El sometimiento de las partes al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo tendrá carácter voluntario, y deberá constar expresamente por escrito.

**Artículo 2°.** 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 materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y/o que no puedan ser sometidas a juicio arbitral;
- d. las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor, y aquellas en las que exista la presunción de la comisión de un delito;
- e. las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación.

## Capítulo II. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo

**Artículo 3°.** El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo funcionará en la órbita de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos, en su carácter de Autoridad Nacional de Aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

**Artículo 4°.** Serán funciones de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos, a esos fines:

- 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 24.240 y su reglamentación;
- b. crear y administrar un Registro Nacional de Representantes de Asociaciones de Consumidores y un Registro Nacional de Representantes de Asociaciones Empresariales, que podrán integrar los Tribunales Arbitrales de Consumo;
- c. crear y administrar un Registro de Árbitros Institucionales del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo;
- d. representar al Estado Nacional en las relaciones con las provincias y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en el marco de las atribuciones reconocidas por la ley y el presente decreto, y propiciar la adhesión de los mismos al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo en sus respectivas jurisdicciones;
- e. proponer y llevar adelante las acciones necesarias para la financiación del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo;
- f. crear y administrar un Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, y entregar el distintivo correspondiente a las personas físicas y jurídicas inscriptas en el mismo;
- g. ejercer el control del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo y de su personal;
- h. propender a la difusión del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo y a la capacitación de su personal;
- i. establecer un procedimiento especial para aquellos casos en los que la reclamación del consumidor sea inferior al monto que fije la autoridad de aplicación;
- j. realizar todos los actos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

## Capítulo III. Del Tribunal Arbitral

**Artículo 5°.** Los Tribunales Arbitrales de Consumo se integrarán con tres (3) Vocales, los que serán asistidos por un (1) Secretario, dos (2) Vocales serán designados, uno (1) entre los representantes de las asociaciones de consumidores, el otro entre los representantes de las asociaciones empresariales, y el tercer miembro será designado entre los inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales. El cargo de Secretario del Tribunal será desempeñado por un agente de la Subsecretaría de Comercio Interior, dependiente de la Secretaría de

Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos, con título de abogado, que será designado por el Tribunal.

El árbitro institucional deberá poseer título de abogado y cinco (5) años en el ejercicio de la profesión, como mínimo. Los árbitros sectoriales deberán poseer, como mínimo, título universitario y cinco (5) años en el ejercicio de la profesión.

La autoridad de aplicación podrá fijar otros requisitos para poder ser árbitro.

**Artículo 6°.** Cuando el proveedor hubiese realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, la competencia se regirá por las disposiciones del Capítulo V del presente decreto, y lo que determine la autoridad de aplicación. En los casos en que no exista Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, la competencia se regirá por lo que las partes acuerden al respecto, sin perjuicio de lo que establezca la autoridad de aplicación.

**Artículo 7°.** Los árbitros decidirán la controversia planteada según equidad. Si las partes optaren expresamente por un arbitraje de derecho, todos los árbitros que conformen el Tribunal Arbitral de Consumo deberán poseer título de abogado y reunir además los otros requisitos que la autoridad de aplicación establezca para ser árbitro.

La opción por el arbitraje de derecho solo podrá ser ejercida por las partes cuando el monto reclamado sea superior al que fije a tal efecto la autoridad de aplicación.

**Artículo 8°.** La solicitud de sometimiento al Tribunal Arbitral de Consumo, a través de la suscripción y presentación del correspondiente acuerdo arbitral, importará la aceptación y sujeción de las partes a las reglas de procedimiento que fije la autoridad de aplicación.

**Artículo 9°.** Las partes podrán actuar por derecho propio o debidamente representadas. No será obligatorio el patrocinio letrado para actuar ante los Tribunales Arbitrales de Consumo.

## Capítulo IV. Procedimiento

**Artículo 10.** El proceso arbitral comenzará con la designación del Tribunal Arbitral de Consumo, el que se regirá por los principios de audiencia, contradicción e igualdad de las partes. El Tribunal Arbitral de Consumo tendrá un plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles para emitir su laudo, contados a partir de su conformación, sin perjuicio de las prórogas debidamente fundadas que pudieran fijarse.

**Artículo 11.** El Tribunal Arbitral de Consumo gozará de amplias facultades instructorias, pudiendo ordenar la producción de todas las probanzas que sean pertinentes para la correcta dilucidación del caso.

Las pruebas de oficio serán costeadas por la autoridad de aplicación en función de sus disponibilidades presupuestarias.

**Artículo 12.** La inactividad de las partes en el procedimiento arbitral de consumo no impedirá que se dicte el laudo ni le privará de validez. El impulso del procedimiento será de oficio.

**Artículo 13.** Cuando el proveedor hubiese realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo respecto de futuros conflictos con consumidores o usuarios, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante.

**Artículo 14.** 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 locales.

**Artículo 15.** Contra el laudo arbitral emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo solo podrán interponerse los recursos de aclaratoria y de nulidad o acción de nulidad, según el caso.

**Artículo 16.** Será competente para entender en los casos de incumplimiento del laudo arbitral o en la acción de nulidad del laudo que haya tramitado por el procedimiento de amigables componedores, el juzgado de primera instancia que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del Tribunal Arbitral de Consumo. Entenderá en el recurso de nulidad contra el laudo dictado en arbitraje de derecho, la Cámara de Apelaciones que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del Tribunal Arbitral de Consumo.

**Artículo 17.** El Tribunal Arbitral de Consumo podrá resolver todas las cuestiones de procedimiento no previstas expresamente en el presente decreto o en las normas dictadas por la autoridad de aplicación, sin perjuicio de poder aplicar, en todo lo que sea compatible, las normas procesales locales que regulen el juicio de amigables componedores, o el arbitraje de derecho, según corresponda.

## Capítulo V. De la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo

**Artículo 18.** Se denomina Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo 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 establecen seguidamente y aquellas que defina la autoridad de aplicación.

**Artículo 19.** 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 Nacional de Arbitraje de Consumo, que a tal efecto habilitará la autoridad de aplicación.

Esta determinará los requisitos formales que deberá contener la solicitud pertinente, y a los demás efectos de la adhesión.

**Artículo 20.** Los proveedores que hayan realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo deberán informar adecuadamente a los consumidores o usuarios tal circunstancia. A tal efecto, la autoridad de aplicación otorgará el distintivo oficial de sometimiento al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

**Artículo 21.** 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 Nacional de Arbitraje de Consumo, sin perjuicio de las acciones judiciales y de las sanciones que en cada caso correspondieren.

**Artículo 22.** La renuncia a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, o la modificación de las características de la oferta respecto de las anteriormente fijadas deberá ser presentada a la autoridad de aplicación por escrito, junto con los demás recaudos que se establezcan.

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

**Artículo 23.** Los consumidores o usuarios que decidan someterse voluntariamente al sistema de solución de conflictos del consumo, conforme lo dispuesto en el Capítulo IV del presente decreto 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 Nacional de Arbitraje de Consumo.

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.

## Capítulo VI. Disposición transitoria

**Artículo 24.** La autoridad de aplicación podrá poner en funcionamiento el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo en forma parcial, temporal y experimental, para los sectores de la actividad comercial que considere conveniente a los efectos de verificar si se cumplen acabadamente los objetivos que se han tenido en cuenta para su dictado e implementación.

## Capítulo VII. Disposiciones complementarias

**Artículo 25.** El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo comenzará a regir el mismo día de publicación del presente decreto en el Boletín Oficial, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior.

**Artículo 26.** La autoridad de aplicación dictará las normas que implementen el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo dentro de los sesenta (60) días de la entrada en vigencia del presente decreto.

**Artículo 27.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

DECRETO 1798/1994

## REGLAMENTACIÓN DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Emisión: 13 de octubre de 1994

Publicación: 18 de octubre de 1994

VISTO el Expediente N° 612.529/94 del Registro del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos, la ley 24.240 y lo señalado por la Dirección Nacional de Comercio Interior, de la Subsecretaría de Comercio Interior de la Secretaría de Comercio e Inversiones del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos, 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 Economía y obras y Servicios Públicos 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 NACIÓN ARGENTINA DECRETA:

**Artículo 1º.** Apruébase la Reglamentación de la Ley de Defensa del Consumidor, 24.240, que, como Anexo I, forma parte del presente decreto.

**Artículo 2º.** El presente decreto entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

**Artículo 3º.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

# Anexo I

## Reglamentación de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240

### Artículo 1°.

- 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.

**Artículo 2°.** 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.

**Artículo 3°.** Sin reglamentar.

**Artículo 4°.** 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.

**Artículo 5°.** Rige lo dispuesto en el artículo 4° del presente Anexo.

**Artículo 6°.** Rige lo dispuesto en el artículo 4° del presente Anexo.

### Artículo 7°.

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:

- 1) 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 24.240, y previo al ejercicio de estas opciones, deberá estarse a lo establecido en dicho artículo.

**Artículo 8°.** Rige lo dispuesto en el artículo 7° del presente Anexo.

**Artículo 9°.** Sin reglamentar.

**Artículo 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 solo 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 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.

**Artículo 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 este 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.

**Artículo 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 solo en aquellos casos en que no existan en el mercado nacional piezas nuevas o cuando medie autorización expresa del consumidor.

**Artículo 13.** Observado por el decreto 2089/1993.

**Artículo 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.

**Artículo 15.** Se entiende que se trata de la garantía otorgada por el responsable de la misma.

**Artículo 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 este la entregue a aquel.

**Artículo 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 esta 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 esta vuelva a ser idónea para el uso al cual está destinada.

**Artículo 18.** Sin reglamentar.

**Artículo 19.** Rige lo dispuesto en el artículo 7° del presente Anexo.

**Artículo 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.

**Artículo 21.** Sin reglamentar.

**Artículo 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.

**Artículo 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 aquella pueda constatarse.

**Artículo 24.** Sin reglamentar.

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

**Artículo 26.** Sin reglamentar.

**Artículo 27.** Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán contestar los reclamos en un plazo de diez (10) días corridos.

**Artículo 28.** Sin reglamentar.

**Artículo 29.** Sin reglamentar.

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

**Artículo 31.** Sin reglamentar.

**Artículo 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.<sup>(1)</sup>

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

(1) Segundo párrafo incorporado por art. 1° del decreto 561/1999 BO 28/05/1999.

**Artículo 33.** Rige lo dispuesto en el artículo 10 inciso c) del presente Anexo.

**Artículo 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 el proveedor al consumidor todos los importes recibidos.

**Artículo 35.** Sin reglamentar.

**Artículo 36.** Sin reglamentar.

**Artículo 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.<sup>(2)</sup>

**Artículo 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 24.240.

**Artículo 39.** Sin reglamentar.

**Artículo 40.** Observado por el decreto 2089/1993.

**Artículo 41.** Sin reglamentar.

**Artículo 42.** Sin reglamentar.

**Artículo 43.** Sin reglamentar.

**Artículo 44.** Sin reglamentar.

**Artículo 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 24.240 y con este Reglamento.

**Artículo 46.** Sin reglamentar.

---

(2) Texto derogado por art. 3º, inc. d), de la ley 26.994 BO 08/10/2014. Conforme art. 1 de la ley 27.077, BO 19/12/2014 entrará en vigencia a partir del 01/08/2015.

**Artículo 47.** Sin reglamentar.

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

**Artículo 49.** Se crea el Registro Nacional de Infractores a la Ley 24.240, que funcionará de acuerdo con las reglamentaciones que dicte la autoridad de aplicación.

**Artículo 50.** Sin reglamentar.

**Artículo 51.** Sin reglamentar.

**Artículo 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.

**Artículo 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.

**Artículo 54.** Observado por el decreto 2089/1993.

**Artículo 55.** Se crea el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores las que, para funcionar, deberán estar inscriptas en el mismo.

**Artículo 56.** Rige lo dispuesto en el artículo 55 del presente Anexo.

**Artículo 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 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.

**Artículo 58.** Sin reglamentar.

**Artículo 59.** Sin reglamentar.

**Artículo 60.** Sin reglamentar.

**Artículo 61.** Sin reglamentar.

**Artículo 62.** Sin reglamentar.

**Artículo 63.** Sin reglamentar.

**Artículo 64.** Sin reglamentar.

**Artículo 65.** Sin reglamentar.

**Artículo 66.** Sin reglamentar.

## RESOLUCIÓN 12/2016

SECRETARÍA DE COMERCIO

# CREACIÓN DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE PUBLICIDAD DE PRECIOS ARGENTINOS —SEPA—

Emisión: 12 de febrero de 2016

Publicación: 15 de febrero de 2016

VISTO el Expediente N° S01:0027052/2016 del Registro del Ministerio de Producción, el artículo 42 de la Constitución Nacional, las leyes 22.802 y 24.240, el decreto 357 del 21 de febrero de 2002 y sus modificaciones, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno; previendo que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

Que la ley 24.240 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.

Que, además, en los términos del artículo 2° de la citada ley, proveedor es aquella 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.

Que, al respecto, el artículo 3° de la referida ley, define a las relaciones de consumo como el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario; y que las disposiciones de dicha ley se integran con normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la las leyes 25.156 y 22.802 o las que en el futuro las reemplacen.

Que, asimismo, el artículo 4° de la ley 24.240 fija a quienes comercialicen productos o presten servicios, el deber de suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes que provee y las condiciones de su comercialización, en forma gratuita.

Que el adecuado funcionamiento del mercado tiene como pilar fundamental que la información sea clara y se encuentre disponible para los consumidores en todo momento, y que los proveedores de bienes y servicios la brinden en forma amplia y accesible.

Que para instrumentar dicha obligación de información, resulta conveniente servirse de las herramientas propias de las tecnologías de la información, a través de las cuales los consumidores puedan acceder a los precios de los bienes y servicios en el mercado, de manera más eficiente.

Que la Secretaría de Comercio del Ministerio de Producción, en su carácter de Autoridad de aplicación de las leyes 22.802 y 24.240, resulta competente para entender en todo lo relativo a su implementación, estando facultada para dictar las normas complementarias, aclaratorias o interpretativas y a realizar todos los actos que se requieran para su debida aplicación.

Que, asimismo, la Secretaría de Comercio, entre otras cuestiones, es competente para entender en las propuestas y en el control de las políticas relacionadas con la defensa del consumidor; en la implementación de las políticas y marcos normativos necesarios para afianzar la competencia, los derechos del consumidor y el aumento en la oferta de bienes y servicios; y en efectuar propuestas y dictar medidas tendientes a mejorar la organización de los mercados de bienes y servicios tanto públicos como privados, con el objeto de favorecer la transparencia y el armónico desarrollo de los mismos en función del interés público, en el ámbito de su competencia.

Que aquellas acciones destinadas a asegurar la defensa del consumidor resultan particularmente relevantes en áreas sensibles tales como las referidas a la adquisición de productos de consumo masivo, en los que están comprendidos productos de primera necesidad, donde los consumidores presentan un mayor grado de vulnerabilidad.

Que la ley 22.802, en su artículo 12, inciso i), faculta a la Secretaría de Comercio a obligar a exhibir o publicitar precios; y en su artículo 14, inciso c) a requerir informes, entre otras cuestiones.

Que con el propósito de facilitar a los consumidores el acceso a una información relevante de precios de determinados productos, resulta idóneo contar con una plataforma electrónica por medio de la cual puedan tener un acceso directo e inmediato a una información amplia, cierta, clara, veraz y detallada de los precios vigentes, en especial, aquellos referidos a los productos de primera necesidad.

Que tal herramienta constituye un medio idóneo y eficaz a fin de ampliar el acceso a la información por parte de los consumidores e incentivar la competencia entre los distintos agentes del mercado encargados de la comercialización minorista de bienes de primera necesidad.

Que no obstante lo consignado precedentemente, en relación con la plataforma que se crea, se estima pertinente exceptuar de su obligatoriedad a las micro, pequeñas y medianas empresas,

conforme a los términos de la ley 25.300 y sus modificatorias y complementarias, sin perjuicio de permitirse la posibilidad de incorporarse las mismas al sistema en forma voluntaria.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Producción ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en virtud de lo dispuesto por los artículos 12, inciso i) y 14, inciso c) de la ley 22.802, el artículo 43, inciso a) de la ley 24.240 y por el decreto 357 del 21 de febrero de 2002 y sus modificaciones.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COMERCIO

RESUELVE:

**Artículo 1º.** Créase en el ámbito de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Producción el “Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos (SEPA)”, a través del cual todos los comercios que realicen venta minorista de productos de consumo masivo, deberán informar en forma diaria para su difusión los precios de venta al público vigentes en cada punto de venta, de los productos que se determinen en la reglamentación.<sup>(1)</sup>

**Artículo 2º.** El suministro de la información requerida en el artículo 1º de la presente medida deberá realizarse a través del sistema informático que, a tales efectos, será implementado por parte de la Subsecretaría de Comercio Interior, en forma previa y hasta las cero horas (0:00 hs.) del día en que se pondrán en vigencia los precios de los productos que se determinen conforme la reglamentación. Asimismo, deberá informarse por tal medio, en forma inmediata, cualquier alteración en el precio que se produzca en el transcurso del día.

**Artículo 3º.** La información suministrada será difundida y de público acceso para el consumidor y deberá contener, para cada producto y por cada punto de venta, como mínimo los siguientes datos:

- a. CUIT de la empresa, razón social y nombre o denominación comercial;
- b. Ubicación de cada punto de venta, con domicilio completo y coordenadas para que permita su geolocalización;
- c. Código EAN o equivalente sectorial del producto;
- d. Precio de lista de venta minorista final al público por unidad, peso o medida de producto, según la forma de comercialización; y
- e. Promociones, descuentos y todo tipo de bonificaciones.

---

(1) Por la disposición de la Subsecretaría de Comercio Interior 7/2016, BO 18/03/2016, se estableció las categorías de productos que deberán informar los comercios minoristas de consumo masivo, las especificaciones técnicas para el envío de los datos y los plazos para la puesta en marcha del Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos (SEPA) que busca que los consumidores puedan consultar en la web los precios de los productos. Dicha norma fue modificada por la disposición de la Subsecretaría de Comercio Interior 9/2016, BO 12/04/2016. Ambos textos normativos se encuentran disponibles en [www.saij.gob.ar](http://www.saij.gob.ar)



**Artículo 4°.** Quedan comprendidos dentro de los comercios obligados al cumplimiento de la presente resolución, en los términos del artículo 1° de la misma, todos los almacenes, mercados, autoservicios, supermercados e hipermercados, a excepción de las micro, pequeñas y medianas empresas, conforme a los términos de la ley 25.300 y sus modificatorias y complementarias, siendo optativo por parte de las mismas su incorporación al “Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos (SEPA)”.

**Artículo 5°.** Establécese que se pondrá a disposición de los consumidores una plataforma informática de colaboración ciudadana, que será administrada por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior, a través de la cual los consumidores podrán acceder a la información brindada y comunicar las eventuales inconsistencias respecto a la veracidad, claridad y oportunidad de la información proporcionada por los comercios en el “Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos (SEPA)”.

**Artículo 6°.** La Subsecretaría de Comercio Interior será la autoridad de aplicación de la presente medida, con facultades para dictar toda norma necesaria para la implementación y ejecución de la presente medida, así como determinar, ampliar y/o reducir la nómina de productos, la información requerida y/o los sujetos obligados, y para dictar toda otra norma aclaratoria, interpretativa y/o complementaria.

**Artículo 7°.** El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado conforme lo previsto en las leyes 22.802 o 24.240, según corresponda.

**Artículo 8°.** El deber de información determinado sobre los sujetos obligados en la presente medida, entrará en vigencia a partir del momento que así lo establezca la Subsecretaría de Comercio Interior en su disposición mediante la cual implemente y ejecute el “Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos (SEPA)”.

**Artículo 9°.** La presente resolución comenzará a regir a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial.

**Artículo 10.** Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## RESOLUCIÓN 506/2015

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS

SECRETARÍA DE COMERCIO

# DETERMINACIÓN DEL ARANCEL DE HOMOLOGACIÓN DEL ACUERDO

Emisión: 20 de octubre de 2015

Publicación: 22 de octubre de 2015

VISTO el Expediente N° S01:0259130/2015 del Registro del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, y

CONSIDERANDO:

Que la ley 26.993 creó el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) que actúa a nivel nacional e interviene en los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

Que el procedimiento ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) es gratuito para el consumidor o usuario en el caso de que admitido el reclamo, la designación del Conciliador se realice por sorteo de entre los inscriptos en el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, conforme el inciso a) del artículo 7° de la ley 26.993.

Que para obtener el ejemplar del acuerdo homologado, la parte proveedora o prestadora deberá presentar la constancia de pago de los honorarios al Conciliador y la acreditación del pago del arancel de homologación.

Que para darle operatividad al el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), resulta menester determinar el procedimiento administrativo para el pago del arancel.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por el artículo 1° de la ley 26.993, y el artículo 1° del Anexo I al decreto 202 de fecha 202 de fecha 11 de febrero de 2015 y el inciso l) del artículo 1° del decreto 101 de fecha 16 de enero de 1985.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COMERCIO

RESUELVE:

**Artículo 1º.** Determinase el arancel de homologación del acuerdo en la suma del dos por ciento (2 %) del salario mínimo, vital y móvil.

**Artículo 2º.** La parte proveedora o prestadora para obtener el ejemplar del acuerdo homologado, deberá presentar la constancia de pago de los honorarios al Conciliador y abonar el arancel determinado por el artículo 1º de la presente medida.

**Artículo 3º.** El arancel de homologación del acuerdo estará a cargo de la parte proveedora o prestadora, debiendo abonarla mediante transferencia bancaria, y de acuerdo a lo que seguidamente se expone:

- a. Se destinará a la cuenta recaudadora FF 13 N° 53055/78 “MEYFP-5000/357-SSDC-RECAUD.FF 13”, radicada en la Sucursal Plaza de Mayo del Banco de la Nación Argentina, CBU 01105995-20000053055785”, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, CUIT N° 30-54667611-7.
- b. Se realizará indefectiblemente una única transferencia para el pago del arancel de homologación de cada acuerdo.
- c. La Clave Única de Identificación Tributaria (CUIT) del titular de la cuenta bancaria desde donde se realiza la transferencia deberá coincidir con la Clave Única de Identificación Tributaria (CUIT) del proveedor o prestador que suscribe el acuerdo.
- d. Se indicará en el campo “concepto”, “observaciones” u otro análogo el número de expediente por el que se abona el arancel.
- e. Cuando el proveedor o prestador realice la transferencia, comunicará al correo electrónico [acuerdoscoprec@mecon.gov.ar](mailto:acuerdoscoprec@mecon.gov.ar) sobre el concepto e importe pagado.

La notificación del acuerdo homologado por parte de la Dirección Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) incluirá las instrucciones para el pago del arancel correspondiente, previstas en este artículo.

**Artículo 4º.** La parte proveedora o prestadora presentará ante la Mesa de Entradas de la Dirección Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), dependiente de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo de la Subsecretaría de Comercio Interior de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, a partir de las noventa y seis (96) horas de realizada la transferencia del arancel, la constancia de pago respectiva.

La citada Dirección constatará previamente a la entrega del acuerdo homologado, la acreditación del pago del arancel, sobre la base de la información que diariamente le remita la Dirección General de Administración dependiente de la Subsecretaría de Administración

y Normalización Patrimonial de la Secretaría Legal y Administrativa del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

**Artículo 5°.** Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.



RESOLUCIÓN 480/2015  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS  
SECRETARÍA DE COMERCIO

**HOMOLOGACIÓN DE ACUERDOS  
CELEBRADOS EN EL MARCO DEL TÍTULO I  
DE LA LEY 26.993 DEL SERVICIO  
DE CONCILIACIÓN PREVIA EN LAS  
RELACIONES DE CONSUMO (COPREC).  
INCOMPARENCIA.  
CERTIFICADO DE IMPOSICIÓN DE MULTAS.**

Emisión: 20 de octubre de 2015

Publicación: 21 de octubre de 2015

VISTO el Expediente N° S01:0213849/2015 del Registro del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, y

CONSIDERANDO:

Que la ley 26.993 creó el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) que actúa a nivel nacional e interviene en los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de cincuenta y cinco (55) salarios mínimos, vitales y móviles.

Que el procedimiento ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) es gratuito para el consumidor o usuario en el caso de que admitido el reclamo, la designación del Conciliador se realice por sorteo de entre los inscriptos en el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, conforme el inciso a) del artículo 7° de la ley 26.993.

Que si el acuerdo es homologado, la parte proveedora o prestadora cuenta con el plazo de diez (10) días para abonar los honorarios al Conciliador, según la escala establecida por la Resolución Conjunta N° 47 de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y N° 41 de la Secretaría de JUSTICIA del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de fecha 27 de marzo de 2015.

Que para obtener el ejemplar del acuerdo homologado, la parte proveedora o prestadora deberá presentar la constancia de pago de los honorarios al Conciliador y la acreditación del pago del arancel de homologación.

Que, por otro lado, el proveedor o prestador debidamente citado que no comparezca a una audiencia, tiene un plazo de cinco (5) días hábiles con posterioridad a la misma para justificar su incomparecencia ante el Conciliador.

Que si la inasistencia no es justificada, se da por concluida la conciliación y el Conciliador dispone la aplicación de una multa equivalente al valor de un (1) Salario Mínimo, Vital y Móvil.

Que para ello, debe emitir la certificación de la imposición de dicha multa y presentarla ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) en el acta labrada y el instrumento en el que conste la notificación.

Que de esa multa, se destina al consumidor o usuario un importe equivalente a la tercera parte, siempre que tal importe no supere el valor del reclamo; y el saldo restante al Fondo de Financiamiento creado por el artículo 20 de la ley 26.993.

Que, por otro lado, ante el incumplimiento de un acuerdo homologado celebrado en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), es pasible el proveedor o prestador inobservante de la aplicación de las disposiciones contenidas en los artículos 46 y 47 de la ley 24.240.

Que el artículo 1º del Anexo I al decreto 202 de fecha 11 de febrero de 2015, reglamentario de ley 26.993, designó como Autoridad de Aplicación del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) a la Secretaría de Comercio.

Que es menester determinar el procedimiento administrativo de multas por incomparecencia.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por los artículos 1º y 16 de la ley 26.993 y por los artículos 1º y 16 del Anexo I al decreto 202/15.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COMERCIO

RESUELVE:

**Artículo 1º.** Establécese que el acuerdo celebrado en el marco del Título I de la ley 26.993 será presentado ante la Mesa de Entradas de la Dirección Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo dependiente de la SUBSecretaría de Comercio Interior de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, sita en la Avenida Julio Argentino Roca N° 651, Planta Baja, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el horario de diez horas (10.00 hs.) a dieciséis horas (16.00 hs.), y en un plazo de cinco (5) días de realizado el acuerdo, a efectos de su homologación.

**Artículo 2º.** Si el acuerdo fuera homologado, la Dirección Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) lo comunicará al Conciliador y a las partes, por correo electrónico, o en su defecto, al domicilio constituido, la homologación o no del acuerdo.

Desde ese momento, la parte proveedora o prestadora contará con un plazo de diez (10) días para abonar los honorarios al Conciliador.

**Artículo 3º.** En caso de incomparecencia a la audiencia fijada, el Conciliador deberá emitir la “Certificación de Imposición de Multa”, que se aprueba como Anexo I de la presente medida, y presentarla ante la Mesa de Entradas de la Dirección Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) junto con el acta labrada y el instrumento en que conste la notificación, dentro del plazo de cinco (5) días contados de ocurrido ese hecho.

**Artículo 4º.** La Autoridad de Aplicación emitirá la “Certificado Definitivo de Imposición de Multa” que se aprueba como Anexo II de la presente resolución, e intimará al incompareciente, a que en el término de diez (10) días hábiles, acredite el pago de la multa o interponga el recurso administrativo pertinente.

En el acto de notificación se hará expresa mención a las modalidades de pago previstas en el artículo 9º de la presente resolución, transcribiendo el artículo 84 y subsiguientes del Reglamento de Procedimientos Administrativos, decreto 1.759/72 t.o. 1991.

**Artículo 5º.** La multa equivalente a un (1) salario mínimo, vital y móvil que imponga la Autoridad de Aplicación en concepto de incomparecencia injustificada de la parte proveedora o prestadora a una audiencia, será abonada mediante transferencia bancaria, y de acuerdo a lo que seguidamente se expone:

- a. Se destinará a la cuenta recaudadora FF 13 N° 53055/78 “MEYFP-5000/357-SSDC-RECAUD.FF 13”, radicada en la Sucursal Plaza de Mayo del Banco de la Nación Argentina, CBU 01105995-20000053055785”, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, CUIT N° 30-54667611-7.
- b. Se realizará indefectiblemente una transferencia para el pago de cada multa.
- c. Se indicará en el campo “concepto”, “observaciones” u otro análogo el número de expediente por el que se abona el arancel.
- d. El proveedor o prestador cuando realiza la transferencia escribirá al correo electrónico [multascoprec@mecon.gov.ar](mailto:multascoprec@mecon.gov.ar) identificando el concepto de lo pagado.

**Artículo 6º.** La tercera parte de la multa impuesta por incomparecencia injustificada, la pagará la Secretaría de Comercio al consumidor o usuario, a partir del mes siguiente al efectivo cobro de su importe total, y siempre que tal importe no supere el valor de su reclamo.

Al efecto, el consumidor o usuario optará la modalidad a través de la cual recibirá su parte, pudiendo cobrar:

- a. Mediante transferencia electrónica en su cuenta bancaria, en cuyo caso deberá presentar al Conciliador la constancia de su Clave Bancaria Uniforme (CBU) y de su Clave



Única de Identificación Tributaria (CUIT) o su Clave Única de Identificación Laboral (CUIL) o su Clave de Identificación (CDI), según sea el caso.

**b.** A través de ventanilla del Banco de la Nación Argentina, entidad autárquica en el ámbito del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, en cuyo caso deberá seleccionar una sucursal de dicha entidad financiera.

El Conciliador informará la modalidad elegida por el consumidor o usuario y remitirá las constancias correspondientes al presentar el acta de cierre ante la Dirección Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

**Artículo 7°.** La Dirección Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) notificará al consumidor o usuario, el pago a su favor de la tercera parte de la multa impuesta a la parte proveedora o prestadora por incomparecencia injustificada.

**Artículo 8°.** Las multas que se impongan al proveedor o prestador por incumplimiento de los acuerdos celebrados en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), en aplicación de los artículos 46 y 47 de la ley 24.240, deberán ser abonadas mediante transferencia bancaria a la cuenta recaudadora individualizada en el artículo 5°, inciso a) de la presente resolución.

**Artículo 9°.** La presente resolución entrará en vigencia a partir de su dictado.

**Artículo 10.** Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## Anexo I

### Certificado de imposición de multa

**(Artículo 16 del Anexo I del decreto 202/2015)**

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ARBITRAJE DE CONSUMO

SERVICIO DE CONCILIACIÓN PREVIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

(COPREC) - LEY 26.993

Incompareciente:

Domicilio:

Expediente N°:

Fecha de la audiencia de la incomparecencia:

Fecha de la notificación de la audiencia:

Firma Conciliador/a- RENCCO- ley 26.993 Hab. M.J. y D.H. N° MED:

N° de Certificado de imposición de multa:

## **Anexo II**

### **Certificado Definitivo De Imposición De Multa**

**(Artículo 16 del Anexo I del decreto 202/2015)**

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS

DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ARBITRAJE DE CONSUMO

SERVICIO DE CONCILIACIÓN PREVIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO (COPREC)  
LEY 26.993

BUENOS AIRES,

Por las constancias que obran en esta Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, se aplica a [ ] una multa de un (1) salario mínimo, vital y móvil por haber incurrido en incomparecencia injustificada a la audiencia señalada en el procedimiento de conciliación referido en el Certificado de Imposición de Multa N° [ ] extendido por el Conciliador/a- RENCCO- ley 26.993 Hab. M.J. y D.H. N° MED [ ].

Se expide el presente de conformidad con lo establecido en los artículos 16 de la ley 26.993 y 16 del Anexo I del decreto 202 de fecha 11 de febrero de 2015.



## RESOLUCIÓN 50/2015

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS  
SECRETARÍA DE COMERCIO

# **APROBACIÓN DE LAS BASES PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE PATROCINIO JURÍDICO GRATUITO INSTITUIDO EN EL MARCO DE LA LEY 26.993**

Emisión: 30 de marzo de 2015

Publicación: 7 de abril de 2015

VISTO el Expediente N° S01:0037785/2015 del Registro del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, la ley 26.993, el decreto 202 de fecha 11 de febrero de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 de septiembre de 2014 fue sancionada la ley 26.993 por la que se instituyó el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, la que fue promulgada por el decreto 1.624 de fecha 18 de septiembre de 2014.

Que, en este sentido, cabe mencionar que el artículo 9° de la ley 26.993 establece que la Autoridad de Aplicación dispondrá de un Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito destinado a la asistencia de los consumidores o usuarios que lo soliciten y cumplan con los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

Que el decreto 202 de fecha 11 de febrero de 2015 establece en su artículo 9° que la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas determinará la conformación y funcionamiento de un Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito, en el ámbito de su competencia, que se encontrará a disposición de los consumidores y usuarios.

Que en virtud de lo mencionado precedentemente, resulta necesario aprobar bases para el funcionamiento de dicho servicio, así como el formulario por medio del cual los usuarios y consumidores podrán solicitar acceso al mismo.

Que la Dirección de Legales de Comercio dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por el artículo 4° de la ley 26.993.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COMERCIO

RESUELVE:

**Artículo 1º.** Apruébanse las bases para el funcionamiento del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito instituido en el marco de la ley 26.993 que como Anexo I, con siete (7) hojas, forma parte integrante de la presente medida.

**Artículo 2º.** Apruébase el formulario de solicitud de admisión del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito que como Anexo II, con tres (3) hojas, forma parte integrante de la presente resolución.

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

## Anexo I

### **Funcionamiento del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.**

El presente Anexo tiene como objetivo establecer las pautas de admisión, implementación y procedimiento de la actividad del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito destinado a la asistencia letrada de los consumidores o usuarios para reclamos enmarcados en el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, de conformidad con lo establecido en los artículos 9º y 30 de la ley 26.993.

El Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito proporcionará a los usuarios o consumidores, que cumplan con las pautas de admisión establecidas en el presente Anexo y que hayan optado por la designación de un Conciliador en las Relaciones de Consumo establecida en el artículo 7º, inciso a) de la ley 26.993, la asistencia de abogados especializados en la materia de derechos del consumidor, en forma totalmente gratuita y durante el procedimiento, eximiéndolos del pago de aranceles tanto profesionales como institucionales.

El Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito estará integrado por un equipo de admisiones y coordinación de casos y un equipo de profesionales abogados matriculados en el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal y/o el que lo reemplace en el futuro.

El equipo de admisiones y coordinación tendrá a su cargo:

- i. Admitir y rechazar las solicitudes de asistencia letrada, previa verificación del cumplimiento de las pautas de admisión establecidas en el presente Anexo.
- ii. Asignar equitativamente las causas a los abogados integrantes del equipo de profesionales.
- iii. Realizar el seguimiento de las causas y dar de baja las asignaciones de profesionales en los casos que correspondan.

- iv. Reasignar las causas en caso de que el profesional asignado a las mismas se vea impedido de continuar con la labor de patrocinio.
- v. Establecer metodologías de trabajo para el buen funcionamiento del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito.
- vi. Realizar estadísticas e informes respecto de las actividades del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito.

El equipo de abogados tendrá a su cargo las siguientes funciones y obligaciones:

- i. Desempeñar el patrocinio de las causas que se le asignen.
- ii. Asistir a las audiencias que se celebren en las causas para las que haya sido designado.
- iii. Elaborar los informes que le sean requeridos en relación a la evolución a las mismas.
- iv. Informar con anticipación cualquier causa que le impida la continuación de su labor de patrocinio en cualquiera de las causas que tuviera asignada.

Los letrados del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito deberán en todos los casos abstenerse de celebrar pactos de honorarios de ningún tipo con los consumidores o usuarios cuya atención se les haya derivado.

### **Pautas para la admisión de solicitudes de asistencia letrada**

El equipo de admisiones recibirá las solicitudes realizadas por los consumidores o usuarios. A fin de determinar la admisibilidad de las solicitudes, este tendrá en cuenta las siguientes pautas objetivas y subjetivas.

#### ***Pautas objetivas:***

- a. Que el consumidor o usuario perciba como único ingreso, sea en concepto de remuneración, jubilación o pensión, un monto inferior a dos (2) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles;
- b. Que el consumidor o usuario perciba pensiones no contributivas o graciables por montos inferiores a los dispuestos en el literal anterior;
- c. Que el consumidor o usuario resulte ser beneficiario de algún plan, programa social o subsidio (Asignación Universal por Hijo, por embarazo, subsidio por desempleo, Plan Familias, etc.);
- d. Que el consumidor o usuario, en caso de ser trabajador autónomo, revista categoría D o inferior en el Monotributo, conforme la escala de la Administración Federal de Ingresos Públicos, entidad autárquica en el ámbito del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas;
- e. Que el consumidor o usuario cuente con Certificado de Discapacidad, vigente y expedido en legal forma;
- f. Que el consumidor o usuario no posea más de un bien registrable;
- g. Que el consumidor o usuario no cuente con patrocinio letrado.

***Pautas subjetivas:***

- a. La situación socio ambiental del consumidor o usuario;
- b. La complejidad del tema en conflicto que amerite la intervención del organismo público;
- c. La falta de recursos económicos para solventar los costos derivados del procedimiento;
- d. Significativo desequilibrio de poder entre las partes intervinientes.

No obstante las pautas objetivas y subjetivas mencionadas precedentemente, de manera excepcional y mediante resolución fundada, la autoridad competente podrá resolver la admisión o rechazo de las solicitudes de asistencia letrada gratuita teniendo en cuenta las circunstancias económico sociales del solicitante, o cuando el reclamo del consumidor por su gravedad, urgencia o bien jurídico cuestionado o tutelado, lo requiera.

A los efectos de formalizar la solicitud de patrocinio jurídico gratuito, el usuario o consumidor deberá completar con los datos que se le requieran, el "Formulario de solicitud de admisión" que se aprueba en el Anexo II que integra la presente resolución. La información brindada en el mismo tendrá carácter de declaración jurada.

Asimismo, el solicitante deberá acompañar al momento de la presentación del formulario, las constancias que acrediten el cumplimiento de las pautas establecidas en el presente Anexo. Entre otras, podrá acompañar:

- Constancia de ANSES, en caso de encontrarse desempleado.
- Último recibo de jubilación, pensión o sueldo.
- Último recibo de pensión no contributiva.
- Certificado de discapacidad.
- Último recibo del cobro del subsidio, Programa o Plan Social.

Asimismo podrá acompañar cualquier otra documentación expedida por institución pública o privada tendiente a acreditar el cumplimiento de las pautas aquí establecidas.

***Procedimiento:***

Recibida la solicitud de patrocinio jurídico gratuito del consumidor o usuario, el equipo de admisiones analizará el cumplimiento de las pautas objetivas y subjetivas aquí establecidas, y en el plazo de tres (3) días hábiles aceptará o rechazará la solicitud. En caso que el equipo de admisiones entienda necesario que el solicitante acompañe documentación adicional, lo informará en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles y se prorrogará automáticamente en cuarenta y ocho (48) horas hábiles el plazo para expedirse. Si vencido dicho plazo la documentación requerida no fuera presentada, el equipo de admisiones resolverá la admisión o rechazo de la solicitud considerando únicamente la documentación que obre en su poder.

No obstante los plazos establecidos anteriormente, el equipo de admisiones del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito, tendrá en cuenta la fecha fijada para la audiencia de conciliación con la finalidad de decidir sobre la admisión con anterioridad a la misma.

Una vez asignado un profesional al caso, el usuario o consumidor únicamente podrá solicitar su remoción, no así su reemplazo, implicando dicha solicitud la renuncia al Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito. En ningún caso podrá el usuario o consumidor solicitar el reemplazo del letrado asignado.

***Rechazo de la solicitud:***

El equipo de admisiones rechazará las solicitudes de patrocinio jurídico gratuito, cuando entienda que no se encuentran cumplidas las pautas objetivas y/o subjetivas descritas en el presente Anexo, sin perjuicio de la facultad que le asiste de recurrir a cualquier otro servicio de patrocinio jurídico gratuito y/o un abogado particular.

***Celebración de convenios:***

La autoridad con competencia en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) se encuentra facultada para celebrar convenios con universidades, asociaciones de defensa de los consumidores, colegios profesionales y otras entidades públicas o privadas, a fin de propender a la adecuada prestación del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito de conformidad con la ley 26.993.

Continuación del reclamo ante el Auditor en las Relaciones de Consumo.

Cuando la conciliación llevada a cabo ante el Conciliador en las Relaciones de Consumo, finalizare sin acuerdo, si el usuario decidiera elevar el reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo, y mantener en dicha instancia el patrocinio jurídico gratuito, deberá manifestar su voluntad en tal sentido ante el equipo de admisiones.

En este caso, el equipo de admisiones podrá asignar el caso al mismo letrado que hubiese intervenido en la etapa conciliatoria u otro, de acuerdo al principio de equidad.

## Anexo II

### Formulario de solicitud de admisión

#### Solicitud de Patrocinio Jurídico gratuito

- Marque con una X la opción correcta
- Utilice letra de imprenta

Fecha de solicitud:			-			-				
Documento del solicitante	Tipo	Número								

Domicilio	Calle:		
	Nº:	Piso:	Dpto.:
	Localidad:		Provincia:
	Teléfono:		Tel. alternativo:





Bienes inmuebles	¿Es usted titular de un bien inmueble? <input type="checkbox"/>	Valuación
	¿La vivienda en la que habita es propiedad suya o de un miembro de su grupo familiar?	.....
	¿Es titular de otros bienes inmuebles? <input type="checkbox"/>	.....

Bienes muebles registrables	¿Es usted titular de bienes muebles registrables? (auto, motocicleta, lanchas, yates, etc.) .....	Valuación .....
-----------------------------	--	--------------------

Discapacidad	Tiene alguna discapacidad <input type="checkbox"/> Presenta certificado nacional de discapacidad vigente <input type="checkbox"/>
--------------	--

Toda la información ingresada en el presente formulario tiene el carácter de declaración jurada.

.....  
Firma del solicitante

.....  
Aclaración



## RESOLUCIÓN 48/2015

SECRETARÍA DE COMERCIO

### **SERVICIO DE CONCILIACIÓN PREVIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO. CRITERIOS Y PARÁMETROS DE ADMISIÓN DE RECLAMOS**

Emisión: 27 de marzo de 2015

Publicación: 30 de marzo de 2015

VISTO el Expediente N° S01:0043223/2015 del Registro del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, la ley 26.993, el decreto 202 de fecha 11 de febrero de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 de septiembre del 2014 fue sancionada la ley 26.993 por la que se instituyó el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, la que fue promulgada por el decreto 1624 de fecha 18 de septiembre de 2014.

Que, asimismo, mediante el decreto 202 de fecha 11 de febrero de 2015, reglamentario de la mencionada ley, en cuyo Anexo I, artículo 1°, se designa como Autoridad de Aplicación del Título I de la citada ley a la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 2° del decreto 202/2015, esta Secretaría se encuentra facultada para dictar las normas complementarias, y de interpretación que sean necesarias a los efectos de tornar operativas las previsiones de la ley 26.993.

Que, en este sentido, cabe mencionar que el artículo 6° de la ley 26.993 establece que la autoridad a cargo del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) evaluará si el reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad que establezca la reglamentación.

Que, en virtud de ello, resulta necesario establecer los criterios y parámetros dentro de los cuales los reclamos que se interpongan serán admitidos por la Autoridad Competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

Que, en el mismo sentido, el artículo 6° del Anexo I del decreto 202/2015 establece que el reclamo deberá ser deducido ante la Autoridad Competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) por escrito en el

formulario que aprobará la Autoridad de Aplicación, personalmente ante las oficinas que al efecto se habiliten o a través de los medios electrónicos que se autoricen.

Que, de acuerdo a lo expuesto precedentemente, resulta necesario aprobar el modelo de formulario que se utilizará para dar inicio al reclamo ante la Autoridad Competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), el modelo de acuerdo que deberá ser suscripto por las partes en caso de designación del Conciliador por acuerdo entre ellas, así como la aprobación de los medios y sistemas informáticos que serán de utilización en el marco del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

Que el artículo 10 de la ley 26.993 establece que las notificaciones que deba practicar el Conciliador designado por sorteo estarán a cargo de la dependencia correspondiente de la Autoridad de Aplicación, resultando de este modo necesario determinar la forma en la que las mismas deberán ser cursadas; asimismo se establece en el mismo artículo que en la primera audiencia las partes constituirán una dirección de correo electrónico a la que serán remitidas las notificaciones posteriores y que, en caso que alguna de las partes no contare con una dirección de correo electrónico, deberá constituir domicilio a tales efectos.

Que el artículo 12 de la ley 26.993 establece que si se arribare a un acuerdo, se lo someterá a la homologación de la Autoridad de Aplicación, la que la otorgará siempre que entienda que el acuerdo implica una justa composición del derecho y los intereses de las partes; de esta forma, resulta pertinente establecer los parámetros y estándares que deberán ser respetados en el acuerdo al que arribaren las partes para que la Autoridad de Aplicación entienda que existe una justa composición del derecho.

Que el artículo 16 de la ley 26.993 establece que la incomparecencia injustificada del proveedor a la audiencia de conciliación conllevará la imposición de una multa por parte del Conciliador; en este sentido, resulta necesario definir los detalles que hacen al pago, acreditación y destino de dicha multa.

Que la Dirección de Legales de Comercio dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por el artículo 2° del decreto 202/2015. Por ello,

EL SECRETARIO DE COMERCIO

RESUELVE:

**Artículo 1°.** Establécense los criterios y parámetros de admisión de reclamos ante la Autoridad Competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) que se detallan como Anexo I que, con dos (2) hojas, forma parte integrante de la presente medida.

**Artículo 2°.** Apruébanse los sistemas y medios informáticos que se detallan como Anexo II que, con doce (12) hojas, forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 3º.** Apruébase el sistema de notificaciones que se describe en el Anexo III que, con una (1) hoja, forma parte integrante de la presente medida.

**Artículo 4º.** Establécense los criterios y parámetros de homologación de los acuerdos conciliatorios celebrados en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), de acuerdo a lo establecido en el Anexo IV que, con tres (3) hojas, forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 5º.** Establécese el Procedimiento para la Excusación del Conciliador en las Relaciones de Consumo, de acuerdo a lo detallado en el Anexo V que, con una (1) hoja, forma parte integrante de la presente medida.

**Artículo 6º.** Apruébase el Formulario de inicio de reclamo ante la Autoridad Competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), de conformidad con lo establecido en el Anexo VI que, con cuatro (4) hojas, forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 7º.** Apruébase el Formulario de Alta de usuario en el Sistema COPREC y constitución de domicilio electrónico, de conformidad con lo establecido en el Anexo VII que, con una (1) hoja, forma parte integrante de la presente medida.

**Artículo 8º.** Apruébase el Formulario de designación de conciliador por acuerdo de partes, artículo 7º, inciso b) de la ley 26.993, de conformidad con lo establecido en el Anexo VIII que, con tres (3) hojas, forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 9º.** Apruébase el Modelo de Convenio para Notificaciones Electrónicas entre el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y los Requeridos, de conformidad con lo establecido en el Anexo IX que, con dos (2) hojas, forma parte integrante de la presente medida.

**Artículo 10.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## **Anexo I**

### **Criterios y parámetros de admisión de reclamos ante la Autoridad Competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC)**

A los efectos de admitir un reclamo en el ámbito del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (en adelante "COPREC"), la Autoridad Competente en la materia específica, deberá corroborar, en los términos del artículo 6º de la ley 26.993 y su reglamentación, que:

1. El monto especificado en el formulario de inicio del reclamo no exceda los cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º de la ley 26.993;

2. Las partes intervinientes en el reclamo revistan carácter de consumidor o usuario y de proveedor o prestador, en los términos de los artículos 1° y 2° de la ley 24.240, respectivamente;
3. El conflicto en virtud del cual se interpone el reclamo haya tenido origen en una relación de consumo, en los términos del artículo 3° de la ley 24.240 o en ocasión de una relación de consumo en los términos del artículo 1° de la referida ley;
4. El reclamo no haya tenido origen en un contrato de transporte aéreo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 de la ley 24.240;
5. El reclamo esté referido a los derechos individuales de los usuarios o consumidores, de conformidad con lo establecido en el artículo 2° de la ley 26.993;
6. La personería invocada esté correctamente acreditada;
7. El proveedor o prestador no esté concursado ni fallido, en los términos de la ley 24.522;
8. El proveedor o prestador no sea un ente público estatal;
9. El reclamo no se encuentre prescripto.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, la Autoridad con competencia específica en la materia podrá rechazar el reclamo cuando considere que el mismo se encuentra excluido de lo previsto en la ley 26.993.

## Anexo II

### Sistemas y medios informáticos

A los efectos de dar trámite a los reclamos que correspondan al ámbito de aplicación del Título 1 de la ley 26.993, se implementan los medios informáticos previstos en el presente Anexo y el sistema de notificaciones electrónicas que se detallan a continuación.

#### 1. Sistema COPREC

El “Sistema COPREC”, como sistema informático de inicio, seguimiento y trámite de reclamos ante la Autoridad Competente en materia específica de COPREC, funcionará en la dirección web [www.consumoprotegido.gob.ar](http://www.consumoprotegido.gob.ar), con las características que se detallan en el presente Anexo.

Los reclamos se ingresarán por medio del “Formulario de Inicio de Reclamo ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo” aprobado en el Anexo VI que integra la presente resolución (en adelante “Formulario de Inicio”). Dicho formulario deberá enviarse electrónicamente por medio del Sistema COPREC.

##### 1.1. Cuentas de Usuario

El consumidor deberá obtener un usuario y una contraseña, los que se deberán solicitar a través de la página web del COPREC [www.consumoprotegido.gob.ar](http://www.consumoprotegido.gob.ar), mediante el registro de la información que se le requiera en el “Formulario de Alta de usuario del Sistema COPREC” aprobado en el Anexo VII de la presente medida. A dichos efectos el consumidor

o usuario deberá contar con una dirección de correo electrónico habilitada, la cual deberá ser constituida como domicilio electrónico a los fines de recibir las notificaciones electrónicas que correspondan en el marco del COPREC.

La información que brinde el usuario al momento de completar y/o actualizar el “Formulario de Inicio” revestirá carácter de Declaración Jurada. Para comprobar que la información brindada sea correcta, se enviará un correo electrónico de comprobación al domicilio electrónico consignado. Confirmado ello por el consumidor se dará el alta del usuario y aquel quedará habilitado para generar la contraseña.

La cuenta de usuario es personal e individual y deberá ser utilizada de conformidad con los términos y condiciones que al efecto se establecen en el presente Anexo.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC dispondrá los medios necesarios para asistir en el inicio del reclamo, a aquellos usuarios que no reúnan los requisitos establecidos en el presente Anexo para ser dados de alta en el Sistema COPREC.

## 1.2. Denuncia por cuenta no generada

El usuario que al intentar dar de alta su cuenta se encontrase que la misma ha sido generada con anterioridad, no siendo este el que la generó, deberá concurrir personalmente a la Secretaría de Comercio y acreditar su identidad con los documentos respaldatorios que correspondan.

Verificada tal circunstancia por el COPREC, se procederá a dar de baja la cuenta denunciada.

## 1.3. Inicio del reclamo

Para iniciar un reclamo el usuario deberá ingresar al Sistema COPREC con su usuario y contraseña, y completar el “Formulario de Inicio”.

**a.** Artículo 7°, inciso a), ley 26.993: Si el consumidor o usuario optare por la designación del conciliador establecida en el artículo 7°, inciso a) de la ley 26.993, deberá indicar su preferencia en relación a la zona, fecha y franja horaria en que se llevará a cabo la conciliación. Admitido el reclamo, el Sistema COPREC asignará un conciliador mediante sorteo automático de entre aquellos que se encuentren disponibles en las zonas y rangos horarios elegidos por el usuario. La información que hasta el momento haya obtenido el COPREC, será enviada al Sistema MEPRE (Resolución 1196/2013 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) para la aceptación de la conciliación por parte del conciliador y la tramitación de la misma.

El conciliador sorteado deberá aceptar el caso o excusarse, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo V de la presente medida. Recibida la información proveniente del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo (RENCCO), el COPREC cursará las notificaciones que correspondieren.

Los resultados de las notificaciones cursadas por el COPREC serán enviadas al conciliador con anterioridad a la audiencia a través de los sistemas COPREC y MEPRE.

El servicio brindado por el COPREC quedará sujeto a la disponibilidad geográfica y horaria de los conciliadores existentes al momento en que se inicie el reclamo.



b. Artículo 7°, incisos b) y e) de la ley 26.993: En estos supuestos, una vez admitido el reclamo, la Autoridad Competente en materia específica de COPREC informará la admisión al consumidor o usuario a los efectos de que este remita la información al conciliador elegido. Las notificaciones que correspondan ser cursadas en estos casos se registrarán de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 de la ley 26.993, en el decreto 202/2015 y en la presente resolución.

En el supuesto de la designación de conciliador prevista en el artículo 7°, inciso b) de la ley 26.993 y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del Anexo I del decreto 202/2015, en el Anexo VIII a la presente resolución se aprueba el “Documento Autónomo de Designación de Conciliador por acuerdo de partes artículo 7°, inciso b) de la ley 26.993”.

c. Reclamos pluri individuales (artículo 2°, último párrafo del Anexo I del decreto 202/2015): En el caso de reclamos pluri individuales, el requirente que inicie en primer término el reclamo obtendrá un número, al que deberán adherirse los demás reclamantes. A los efectos de adherir al reclamo original, los demás reclamantes deberán generar un usuario y una contraseña en el Sistema COPREC.

Si el reclamo pluri individual se realizara en los términos del artículo 7°, inciso a) de la ley 26.993, la conciliación se llevará a cabo en el ámbito de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

#### 1.4. Sistema de Notificaciones Electrónicas

Las partes deberán constituir un domicilio electrónico a los efectos de recibir allí las notificaciones que se cursen a lo largo del procedimiento conciliatorio.

El usuario o consumidor, al efectuar el trámite de alta en el Sistema COPREC, consignará una única dirección de correo electrónico, la que tendrá carácter de domicilio constituido y en la que serán consideradas válidas todas las notificaciones que se cursen en el marco del COPREC.

El proveedor o prestador deberá constituir domicilio electrónico al momento de celebración de la primera audiencia. No obstante ello, podrá constituir, voluntariamente y de forma anticipada, un domicilio electrónico para los futuros reclamos que le pudieran efectuar en el marco del Título I de la ley 26.993, debiendo, a tal efecto, suscribir el “Convenio para Notificaciones Electrónicas entre el COPREC y los Requeridos” que se aprueba como Anexo IX de la resolución.

Las notificaciones cursadas electrónicamente en los domicilios electrónicos constituidos de conformidad con lo previsto en los párrafos precedentes, se considerarán perfeccionadas cuando sean entregadas por parte de los servidores de correo del Sistema COPREC.

## 2. Condiciones de uso del Sistema COPREC y del Sistema de Notificaciones Electrónicas

### A. Condición de usuario

Para ser considerado “usuario” a los efectos del Sistema COPREC, el consumidor o usuario deberá registrarse correctamente en la página web del COPREC. Ello implicará que aquel

acepta las condiciones de uso generales y particulares de la página web del COPREC [www.consumoprotegido.gob.ar](http://www.consumoprotegido.gob.ar).

## B. Condiciones de uso generales

Las presentes condiciones generales refieren al funcionamiento del Sistema COPREC y la sola utilización del mismo implica su conocimiento.

Las condiciones de uso generales, sin perjuicio de aquellas otras que surjan de la naturaleza propia del sistema, son las siguientes:

1. El usuario se obliga a declarar datos verídicos respecto de su identidad, sin que pueda pretender ser una persona distinta, sea ella existente o inexistente.
2. El usuario está obligado a cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos personales ley 25.326.
3. El usuario deberá utilizar los servicios de la página web del COPREC [www.consumoprotegido.gob.ar](http://www.consumoprotegido.gob.ar), de conformidad con los fines previstos por la ley.
4. El usuario utilizará la conexión con la página web del COPREC [www.consumoprotegido.gob.ar](http://www.consumoprotegido.gob.ar) del modo que corresponda, de acuerdo con lo previsto en el presente Anexo, debiendo evitar cualquier comportamiento que en forma alguna pueda afectar, inutilizar, dañar, o sobrecargar su funcionamiento.

La Autoridad Competente en materia específica del COPREC, se reserva la facultad de modificar en cualquier momento las condiciones de uso generales.

El incumplimiento de las condiciones de uso generales habilita a la Autoridad Competente en materia específica del COPREC a revocar las autorizaciones de acceso a los servicios.

## C. Disponibilidad del Servicio

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC garantizará la disponibilidad y accesibilidad al sistema, a los efectos de realizar el reclamo, las veinticuatro (24) horas durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Ello sin perjuicio de la suspensión del acceso o suspensión del Sistema que pudieran producirse, vinculadas con tareas de mantenimiento, por el tiempo mínimo indispensable que resulte necesario para realizar las mismas.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC no será responsable por interrupciones, suspensiones o el mal funcionamiento que se produjeran en el acceso, funcionamiento y operatividad del sistema, cuando tuvieren origen en situaciones de caso fortuito, fuerza mayor o situaciones de urgencia extrema.

## D. Requisitos técnicos de acceso

Para acceder al sistema el usuario debe contar con acceso a Internet, conexión de banda ancha de 256 kbps o superior, y con hardware necesario para soportar una versión actualizada del navegador web Mozilla Firefox. La descarga y correspondiente instalación del navegador será responsabilidad del usuario.

### **E. Carácter gratuito**

El acceso y la utilización del Sistema COPREC y sus contenidos y servicios tienen carácter gratuito para los usuarios del Sistema COPREC.

### **F. Normas de acceso y uso del Sistema COPREC**

El usuario deberá usar el Sistema COPREC de forma correcta y de conformidad con lo establecido en la presente medida, respetando las normas de acceso y uso del sistema.

El usuario asume cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por su incumplimiento.

### **G. Identidad del usuario**

El usuario es responsable por la cuenta y contraseña generados, que le son propios e intransferibles. Es responsable de la información u operaciones efectuadas a través del Sistema COPREC.

El usuario se obliga a declarar datos verídicos respecto de su identidad, sin que pueda pretender ser una persona distinta, sea ella existente o inexistente, o ser miembro de cualquier entidad, o establecer datos falsos sobre su relación con cualquier otra persona o entidad.

### **H. Finalidad de uso del sistema**

Queda expresamente prohibido que el usuario autorice a terceros, ya sea en forma manual o automática, el uso total o parcial del sistema, o que introduzca o incorpore como una actividad empresarial propia sus contenidos y servicios.

Queda expresamente prohibido el uso o aplicación de cualesquiera recursos técnicos, lógicos o tecnológicos en cuya virtud los usuarios puedan beneficiarse, directa o indirectamente, con o sin lucro, de la explotación no autorizada de los contenidos o servicios del sistema.

### **I. Actividades contrarias a la ley y al orden público**

El usuario no utilizará el Sistema COPREC para la realización de actividades contrarias a la ley o al orden público establecido y con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros, o con una finalidad distinta a la prevista en la presente medida.

### **J. Utilización, transmisión y difusión de contenidos y servicios**

Toda la información elaborada y brindada por el Sistema COPREC, incluidos los programas de software disponibles en o a través del sistema, se encuentra protegida mediante derechos de propiedad intelectual. Les está prohibido a los usuarios modificar, copiar, transmitir, vender, distribuir, exhibir, publicar, licenciar, crear trabajos derivativos o usar en general aquel contenido disponible en o a través del sistema para fines comerciales.

El usuario se abstendrá de utilizar los contenidos o servicios de cualquier forma que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el sistema. Asimismo, queda prohibida la difusión, almacenamiento o gestión de contenidos que sean susceptibles de infringir derechos de terceros.

Queda asimismo prohibido que los contenidos almacenados o gestionados a través de los servicios puestos a disposición de los usuarios en el sistema:

- i.** atenten contra la protección de la infancia, la juventud y la mujer;
- ii.** invadan o lesionen la intimidad de terceros;
- iii.** supongan o puedan suponer de algún modo un riesgo para la salud o la integridad física o psíquica de los usuarios;
- iv.** sean falsos, ambiguos, inexactos, exagerados o extemporáneos, de forma que puedan inducir a error sobre su objeto o sobre las intenciones o propósitos del usuario;
- v.** induzcan, inciten o promuevan cualquier tipo de actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes o violentas, actuaciones, actitudes o ideas discriminatorias por razón de sexo, etnia, religión, creencias, edad o condición, actuaciones que desarrollen un estado inaceptable de ansiedad o temor;
- vi.** incorporen mensajes delictivos, violentos, pornográficos, degradantes, o de algún modo, sean contrarios al orden público;
- vii.** sean portadores de virus o cualquier otro código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar el funcionamiento de cualquier software, hardware o equipo de telecomunicaciones;
- viii.** sean susceptibles, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, de infringir el derecho de propiedad intelectual, industrial y otros derechos análogos de terceros;
- ix.** constituyan información privilegiada o elementos protegidos por derechos de propiedad industrial o intelectual, o información sobre la cual tiene un deber de confidencialidad;

El incumplimiento de lo previsto en este acápite habilita a la Autoridad Competente en materia específica de COPREC a revocar las autorizaciones de acceso a los servicios.

## **K. Funcionamiento del sistema: equipos y sistemas informáticos**

Le está prohibido al usuario del Sistema COPREC:

- i.** dañar, inutilizar o deteriorar los equipos y sistemas informáticos de la Autoridad Competente en materia específica de COPREC, o los contenidos allí incorporados o almacenados;
- ii.** modificar los equipos y sistemas de la Autoridad Competente en materia específica de COPREC, así como utilizar versiones de equipos y sistemas modificados con el fin de obtener acceso no autorizado a cualesquiera contenidos o servicios del sistema;
- iii.** interferir o interrumpir el acceso y utilización del sistema, servidores o redes conectados.

## **L. Comercialización del contenido del sistema**

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC no ofrece ni comercializa por sí ni por medio de terceros la información, contenidos y servicios disponibles en su sistema o páginas enlazadas.

## M. Envío de información y almacenamiento de datos por los usuarios

### *Confidencialidad de la información*

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC garantizará la confidencialidad de la información transmitida o almacenada a través de sus equipos. No obstante ello, la Autoridad Competente en materia específica de COPREC no será responsable por la supuesta utilización por parte de terceros no autorizados de los servicios de comunicación, gestión y almacenamiento, que de cualquier modo accedan al contenido, eliminando o suprimiendo las medidas de seguridad adoptadas.

En ningún caso la Autoridad Competente en materia específica de COPREC será responsable por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse al acceso y, en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración, modificación o manipulación de cualquier modo de los mensajes y comunicaciones de cualquier clase que terceros no autorizados realicen de los contenidos de los usuarios.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC adoptará todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que sean de obligación, de conformidad con lo establecido por la legislación vigente y los estándares de calidad existentes, a fin de garantizar al máximo la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC garantizará la existencia de controles para prevenir la apertura de brechas en la seguridad u otras consecuencias negativas y adoptará las medidas organizativas y los procedimientos técnicos más adecuados con el fin de minimizar estos riesgos.

### *Secreto de las comunicaciones*

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC dispondrá de los mecanismos técnicos y operativos que entienda necesarios o convenientes a fin de verificar el almacenamiento o difusión de contenidos ilícitos o nocivos así como, si fuera el caso, garantizar el bloqueo, control y cancelación de la utilización del servicio por parte del usuario. En ningún caso, utilizará dichos mecanismos técnicos y operativos para llevar a cabo actividades orientadas a descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de sus usuarios.

### *Responsabilidad*

La utilización de los servicios así como la difusión y almacenamiento de los contenidos por los usuarios serán de exclusiva responsabilidad de la persona que los haya generado. El usuario, por tanto, es el único responsable del uso de los servicios del sistema, así como de todos los contenidos que almacene, ponga a disposición o difunda en, a través de, o por medio de sus servicios. Asimismo, el usuario es responsable por cualquier daño que pudiera ocasionar la divulgación de la información que el sistema le brinde y este divulgue.

### *Autorización*

El usuario es responsable de que las informaciones o contenidos remitidos no infrinjan derechos de terceros ni vulneren cualesquiera normas legislativas que sean de aplicación. Los usuarios están obligados a mantener a la Autoridad Competente en materia específica

de COPREC o a sus representantes, indemnes y libres de toda responsabilidad que pudiera derivar del ejercicio de acciones, judiciales o no, que tuvieran su causa en la trasgresión de los derechos de terceros o de la legislación vigente.

## **N. Cancelación del acceso al sistema**

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC podrá denegar, retirar, suspender y/o bloquear el acceso a los contenidos o la prestación de los servicios a aquellos usuarios que incumplan las condiciones establecidas en este Anexo. Dicha medida será tramitada y ordenada en el o los expedientes que correspondan y serán comunicadas a la autoridad correspondiente para su cumplimiento efectivo. La Autoridad Competente en materia específica de COPREC no asumirá responsabilidad alguna frente al usuario o terceros por la cancelación del acceso al servicio.

## **O. Renuncia del usuario a la utilización del Sistema COPREC**

La renuncia a la utilización del servicio implica la inmediata inhibición para su uso. El usuario podrá solicitar la baja de la cuenta de usuario por los medios establecidos al efecto en la página web. La baja de la cuenta del usuario no implica la eliminación de los datos del perfil del mismo ni de los reclamos realizados. No obstante ello, el usuario no tendrá acceso a la información relativa a su perfil o los reclamos que hubiere realizado a través de la página web.

Las cuentas de usuario generadas no caducarán por ningún motivo distinto a la solicitud de baja de usuario.

## **P. Disposición general**

El usuario no está autorizado a transferir, vender, alquilar, prestar, sublicenciar o de todo otro modo, directa o indirectamente, medie o no remuneración de cualquier clase o distribuir los contenidos del sistema.

Asimismo queda terminantemente prohibida cualquier comunicación, descompilación o decodificación del software para cualquier fin, sea del tipo que sea, incluyendo su traducción a código fuente.

Queda terminantemente prohibida la utilización del Sistema COPREC con una finalidad ajena al alta y seguimiento de reclamos, por ejemplo, la manipulación del Sistema con la finalidad de obtener patrones de conducta del mismo, la obtención de reglas de negocio internas, estadísticas, o cualquier otro tipo de información no brindada explícitamente por la Autoridad Competente en materia específica de COPREC, entre otros.

# **Anexo III**

## **Sistema de notificaciones**

Las notificaciones que deba practicar la Autoridad con competencia en materia específica de COPREC, se regirán por lo dispuesto en la presente resolución, en la ley 26.993, en el decreto 202/2015 y subsidiariamente por lo dispuesto en el Reglamento de Procedimientos Administrativos, decreto 1759/1972 t.o. 1991.

Los domicilios informados de conformidad con lo previsto en el segundo párrafo del artículo 10 de la ley 26.993, serán considerados como domicilios constituidos a los efectos de las notificaciones que deban practicarse.

## **Anexo IV**

### **Criterios y parámetros de homologación de los acuerdos conciliatorios celebrados en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC)**

#### **Finalización de la Etapa Conciliatoria. Homologación del Acuerdo**

Finalizada la etapa conciliatoria con acuerdo de partes, el conciliador deberá presentar la documentación pertinente, en el plazo de cinco (5) días, ante la Autoridad Competente en materia específica de COPREC para su homologación, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la ley 26.993.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC resolverá si corresponde o no la homologación del acuerdo, en el plazo de tres (3) días contados a partir de la recepción del texto del acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la ley 26.993.

En el caso que la Autoridad Competente en materia específica de COPREC realizara observaciones al acuerdo, dentro del término previsto en el artículo 13 de la ley 26.993, deberá ponerlas en conocimiento del conciliador para que este intente lograr un nuevo acuerdo que las contemple, contando para ello con un plazo de diez (10) días conforme al artículo 14 de la citada ley. El conciliador podrá requerir una prórroga del plazo fijado a la Autoridad Competente en materia específica de COPREC, la que se expedirá en el término de tres (3) días contados a partir de la recepción de la solicitud.

En caso que la Autoridad Competente en materia específica de COPREC determine que corresponde rechazar la homologación de un acuerdo, en el mismo acto se ordenará el registro del acuerdo rechazado cuya copia será entregada a la parte que lo solicite.

Los acuerdos a los que arriben las partes en el marco de la conciliación llevada a cabo en el ámbito del COPREC, serán homologados por la Autoridad Competente en materia específica de COPREC. A tales efectos, dicha Autoridad tendrá especialmente en cuenta que se cumplan los estándares y parámetros establecidos en el presente Anexo.

Se tendrá en cuenta el orden público, en los términos del artículo 65 de la ley 24.240 y concordantes, en especial el Capítulo IX de la ley mencionada, la resolución 53/2003 de la ex Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor modificada por la resolución 26/2003 de la ex Secretaría de Coordinación Técnica, y la resolución 9/2004 de la ex Secretaría de Coordinación Técnica aplicable también a estos convenios.

La Autoridad Competente en materia específica del COPREC, estará facultada para rechazar la homologación de convenios que:

1. Se aparten de lo previsto en el artículo 12 del Anexo I del decreto 202/2015.

2. Importen renuncia o restricción injustificada de los derechos de los consumidores contenidos en la ley 24.240 y complementarias y/o en la normativa general o especial que en virtud del caso resulte aplicable;
3. No contengan plazo de ejecución de las obligaciones que surjan de ellos;
4. Limiten, alteren o restrinjan la responsabilidad que por cualquier causa pudiera corresponderle al proveedor o prestador;
5. Dispensen la objetividad o solidaridad de la responsabilidad frente al consumidor;
6. Importen renunciaciones a fueros o jurisdicciones que pudieran corresponderle al usuario o consumidor;
7. Condicionen la exigibilidad de las obligaciones del prestador o proveedor a la prueba de hechos por parte del consumidor o usuario con inversión de la carga que por ley corresponda;
8. Confieran al proveedor o prestador el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas del convenio y de las prestaciones respectivas;
9. Otorguen al proveedor o prestador la facultad de modificar unilateralmente el convenio, excepto en aquellos casos que la Autoridad de Aplicación determine conforme pautas y criterios objetivos;
10. Impongan al consumidor o usuario cualquier limitación en el ejercicio de acciones judiciales u otros recursos, o de cualquier manera condicionen el ejercicio de sus derechos;
11. Supediten el ejercicio de la facultad de resolución contractual por el consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor;
12. Impongan al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanen del convenio, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos.

## Anexo V

### **Procedimiento para la excusación del conciliador en las relaciones de consumo**

El conciliador deberá aceptar la audiencia para la que haya sido sorteado en un plazo de veinticuatro (24) horas, contadas a partir de la carga de la misma en el Sistema MEPRE. Si el conciliador no manifestare su voluntad al respecto en el plazo mencionado, quedará designado como conciliador. En caso que la audiencia no sea aceptada el Sistema COPREC sorteará automáticamente otro conciliador.

Si el conciliador no aceptara la audiencia, deberá concurrir ante la autoridad con competencia en materia específica de COPREC, a los fines de fundar y acreditar la excusación en el plazo de tres (3) días contados a partir del rechazo de la conciliación en el Sistema MEPRE, de conformidad con el artículo 7° del Anexo I del decreto 202/2015.



En esta oportunidad, la autoridad con competencia en materia específica de COPREC evaluará la aceptación o no de la excusación. De considerar que prima facie se encuentra acreditada la existencia de algunas de las causales previstas en los artículos 17 y 30 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, aceptará la excusación e informará dicha situación al RENCCO. Este procedimiento será oral.

En caso que, luego de oído el conciliador, la autoridad considere que no se encuentra debidamente acreditado el cumplimiento de las causales antes mencionadas, remitirá copia lo actuado a la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos dependiente de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para que analice si la conducta del conciliador encuadra en las infracciones al régimen disciplinario establecido en el Anexo II del decreto 202/2015.

## Anexo VI

### Formulario de inicio de reclamo ante la Autoridad Competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC)

Formulario de inicio de reclamo - COPREC	
Tipo de reclamo	
<input type="checkbox"/> Individual (un único consumidor)	<input type="checkbox"/> Pluri-individual (más de un consumidor)
Nº de expediente	<input type="text"/>
Datos del consumidor	
Apellido y nombre	<input type="text"/>
Tipo de documento	<input type="text"/>
Nº de documento	<input type="text"/>
Fecha de nacimiento	<input type="text"/>
Nacionalidad	<input type="text"/>
Domicilio (calle)	<input type="text"/>
Número <input type="text"/>	Piso/dpto. <input type="text"/>
Localidad	<input type="text"/>

Código postal	<input type="text"/>	Provincia	<input type="text"/>
País	<input type="text"/>		
Teléfono fijo	<input type="text"/>		
Teléfono celular	<input type="text"/>		
Correo electrónico	<input type="text"/>		
<b>Datos del proveedor o prestador</b>			
CUIT	<input type="text"/>		
Añadir otro elemento	<input type="text"/>		
Nombre o razón social	<input type="text"/>		
Domicilio (calle)	<input type="text"/>		
Número	<input type="text"/>	Piso/dpto.	<input type="text"/>
Localidad	<input type="text"/>		
Código postal	<input type="text"/>	Provincia	<input type="text"/>
País	<input type="text"/>		
Teléfono fijo	<input type="text"/>		
Teléfono celular	<input type="text"/>		
Correo electrónico	<input type="text"/>		
Otros datos del proveedor o prestador	<input type="text"/>		
<b>Datos de la relación de consumo</b>			
Tipo de factura/recibo	<input type="text"/>		
Número de factura/recibo	<input type="text"/>		
Fecha de factura/recibo	<input type="text"/>		
Importe de factura/recibo	<input type="text"/>		
Producto adquirido/servicio contratado	<input type="text"/>		
Descripción del reclamo	<input type="text"/>		

Objeto del reclamo: (Marcar con X las opciones que correspondan)	<input type="checkbox"/> Cambio del producto
	<input type="checkbox"/> Bonificación en el abono
	<input type="checkbox"/> Devolución del dinero
	<input type="checkbox"/> Rescisión del contrato
	<input type="checkbox"/> Reparación del producto/servicio técnico
	<input type="checkbox"/> Gastos generados/pérdida de tiempo
	<input type="checkbox"/> Otro
Especificar	<input type="text"/>
Monto del reclamo	<input type="text"/>
Monto desconocido inferior a 55 salarios mínimos vitales y móviles	<input type="text"/>
Domicilio de adquisición del producto y/o contratación del servicio	<input type="text"/>
Localidad o lugar de uso o consumo	<input type="text"/>
<b>Tipo de conciliación</b>	
<input type="checkbox"/> Gratuita	<input type="checkbox"/> Particular
<input type="checkbox"/> Propuesto por acuerdo de partes	<input type="checkbox"/> Propuesto por el consumidor
Nº de matrícula de conciliador sugerido	<input type="text"/>
<b>¿Realizó previamente el reclamo en la empresa?</b>	
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Número de reclamo	<input type="text"/>
<b>¿Inició previamente un reclamo ante el COPREC por los mismos hechos?</b>	
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Número de reclamo	<input type="text"/>
<b>¿Realizó el reclamo en alguna otra dependencia u organismo público?</b>	
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Dependencia	<input type="text"/>

Resultado	<input type="text"/>
-----------	----------------------

### Preferencias para la citación a la audiencia de conciliación

Zona/barrio	<input type="text"/>
-------------	----------------------

Franja horaria preferida para la audiencia de conciliación	<input type="text"/>
--	----------------------

## Anexo VII

### Formulario de alta de usuario en el Sistema COPREC y constitución de domicilio electrónico

#### Crear una nueva cuenta de usuario

Nombre de usuario	<input type="text"/>
-------------------	----------------------

Correo electrónico	<input type="text"/>
--------------------	----------------------

#### Datos del consumidor o usuario

Apellido y nombre	<input type="text"/>
-------------------	----------------------

Tipo de documento	<input type="text"/>
-------------------	----------------------

Número de documento	<input type="text"/>
---------------------	----------------------

Nacionalidad	<input type="text"/>
--------------	----------------------

Fecha de nacimiento	<input type="text"/>
---------------------	----------------------

Género	<input type="text"/>
--------	----------------------

Domicilio (calle)	<input type="text"/>
-------------------	----------------------

Número <input type="text"/>	Piso/dpto. <input type="text"/>
-----------------------------	---------------------------------

Localidad	<input type="text"/>
-----------	----------------------

Código postal <input type="text"/>	Provincia <input type="text"/>
------------------------------------	--------------------------------

País	<input type="text"/>
------	----------------------

Teléfono fijo o celular de contacto	<input type="text"/>
-------------------------------------	----------------------

Teléfono fijo o celular alternativo de contacto	<input type="text"/>
---	----------------------

**Crear nueva cuenta**

## Anexo VIII

### Formulario de designación de conciliador por acuerdo de partes, artículo 7°, inciso b) de la ley 26.993

#### Documento autónomo de designación de conciliador por acuerdo de partes, artículo 7°, inciso b) de la ley 26.993

##### Datos del consumidor o usuario

Apellido y nombre	<input type="text"/>
Tipo de documento	<input type="text"/>
Número de documento	<input type="text"/>
Fecha de nacimiento	<input type="text"/>
Nacionalidad	<input type="text"/>
Domicilio (calle)	<input type="text"/>
Número <input type="text"/>	Piso/dpto. <input type="text"/>
Localidad	<input type="text"/>
Código postal <input type="text"/>	Provincia <input type="text"/>
País	<input type="text"/>
Teléfono fijo	<input type="text"/>
Teléfono celular	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>

##### Datos del proveedor o prestador

CUIT	<input type="text"/>
Nombre o razón social	<input type="text"/>
Domicilio (calle)	<input type="text"/>
Número <input type="text"/>	Piso/dpto. <input type="text"/>
Localidad	<input type="text"/>
Código postal <input type="text"/>	Provincia <input type="text"/>
País	<input type="text"/>

Teléfono fijo	<input type="text"/>
Teléfono celular	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>
Otros datos del proveedor o prestador	<input type="text"/>
Datos de la relación de consumo	
Número de reclamo interpuesto	<input type="text"/>
Fecha de adquisición del producto o contratación del servicio	<input type="text"/>
Designación del conciliador	
Fecha de suscripción del acuerdo	<input type="text"/>
Fecha de presentación del acuerdo ante el COPREC	<input type="text"/>
Nombre completo del conciliador	<input type="text"/>
N° de registro del conciliador	<input type="text"/>
..... Firma del consumidor	..... Firma del proveedor o su representante legal (acreditar personería)

## Anexo IX

### Modelo de convenio para notificaciones electrónicas entre el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y los requeridos

En mi carácter de [•] de la empresa [•] CUIT [•] con domicilio legal en [•] conforme se acredita con [•] que se adjunta al presente, en adelante el "Proveedor o Prestador", declaro libre y voluntariamente mi compromiso de fijar domicilio electrónico conforme lo dispuesto por la disposición COPREC N° [•] de fecha [•], y acepto en todos sus términos las condiciones de la modalidad operatoria según se establece en las cláusulas siguientes:

Primera: El domicilio electrónico se fija en el correo electrónico: [•].

Segunda: Dicho domicilio será para exclusiva utilización del Proveedor o Prestador quien se constituye en responsable de su uso y custodio de la información y documentación que al mismo envíe el COPREC, asumiendo las consecuencias de su divulgación a terceros y liberando al COPREC de toda responsabilidad que de ello derive.

Tercera: El Proveedor o Prestador asume la responsabilidad por el uso indebido o inadecuado del servicio haciéndose cargo de todos los daños y perjuicios que su accionar generen, sin perjuicio de la facultad del COPREC de interrumpir o suspender la prestación del servicio.

Cuarta: El COPREC no asume ninguna responsabilidad por los inconvenientes que tuviera el Proveedor o Prestador con el software, hardware, servidores, acceso a internet o que de cualquier otra forma resulten ajenos al COPREC.

Quinta: El Proveedor o Prestador acepta la existencia de las notificaciones que electrónicamente el COPREC envíe al domicilio electrónico fijado, teniéndolas como válidas y plenamente eficaces a partir de que la misma sea entregada por parte de los servidores de correo del Sistema COPREC. Los plazos procesales comenzarán a contarse al día siguiente de la fecha de notificación computándose a tal efecto días hábiles administrativos. Toda vez que el sistema de notificación electrónica está a disposición del usuario las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, en aquellos supuestos en que las notificaciones sean enviadas en día inhábil, el plazo habrá de comenzar a correr a partir del primer día hábil siguiente.

Sexta: El Proveedor o Prestador asume la obligación de abrir y/o revisar semanalmente la casilla de correo electrónico denunciada para su domicilio electrónico conforme los días aludidos en la cláusula quinta quedando expresamente notificado de las comunicaciones que hubiera enviado el COPREC.

Séptima: El COPREC podrá en cualquier momento dejar sin efecto la vinculación electrónica que regula el presente, debiendo dar aviso al Proveedor o Prestador con treinta (30) días de antelación, mediante notificación fehaciente.

Octava: El Proveedor o Prestador renuncia expresamente a oponer en sede administrativa o judicial defensas relacionadas con la inexistencia de firma ológrafa en los actos administrativos, notificaciones y documental en general que el COPREC envíe al primero por el sistema convenido en el presente.

Novena: El contenido de las notificaciones enviadas al domicilio electrónico fijado en la cláusula primera por el COPREC no podrá ser modificado o revocado bajo ningún medio o forma por el Proveedor o Prestador.

LUGAR, FECHA Y EJEMPLARES:

FIRMA:

CARÁCTER:

ACLARACIÓN:

## RESOLUCIÓN CONJUNTA 47/2015 Y 41/2015

SECRETARÍA DE COMERCIO Y SECRETARÍA DE JUSTICIA

### **RELACIONES DE CONSUMO. HONORARIOS DE LOS CONCILIADORES. UNIDAD DE REFERENCIA (UDR)**

Emisión: 27 de marzo de 2015

Publicación: 30 de marzo de 2015

VISTO el Expediente N° S01:0033257/2015 del Registro del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, la ley 26.993 y el Anexo I del decreto reglamentario 202 de fecha 11 de febrero de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que por la ley 26.993 se instituyó el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, cuyo Título I establece el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 15 del Anexo I del decreto reglamentario 202 de fecha 11 de febrero de 2015 de la referida ley, le corresponde a la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, junto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, establecer la forma según la cual deberán calcularse los honorarios de los conciliadores, los cuales serán fijados en unidades de referencia.

Que teniendo en cuenta los objetivos de la ley 26.993, es necesario contar con valores que sustenten la efectividad de las tareas profesionales desarrolladas por los Conciliadores en las Relaciones de Consumo intervinientes en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

Que en el sentido expresado, deviene conveniente y razonable proceder a fijar los importes de los rubros arancelarios contenidos en las normas indicadas.

Que por la resolución 2201 de fecha 2 de diciembre de 2014 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se delegaron en la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos las facultades concernientes al citado Ministerio en el marco de la ley 26.993.

Que han tomado intervención los Servicios Jurídicos competentes en virtud de lo dispuesto por el artículo 7, inciso d) de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549.



Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por la ley 26.993, el artículo 15 del Anexo I del decreto reglamentario 202/2015, y la resolución 2201/2014 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COMERCIO Y EL SECRETARIO DE JUSTICIA

RESUELVEN:

**Artículo 1°.** Establécese la Unidad de Referencia (UDR) como unidad de medida para la determinación de los márgenes de aplicación y las sumas a ser abonadas a los Conciliadores en las Relaciones de Consumo, conforme la tabla de valores que como Anexo I forma parte integrante de la presente medida.

**Artículo 2°.** Establécese que la Unidad de Referencia (UDR) será equivalente al uno por ciento (1%) del Salario Mínimo Vital y Móvil.

**Artículo 3°.** Para determinar la base de cálculo en el supuesto que se hubiera arribado a un acuerdo, sin perjuicio del modo en que hubiera sido designado el conciliador, se deberá tener en cuenta el monto establecido en aquel, conforme la tabla de valores que como Anexo I forma parte integrante de la presente medida.

**Artículo 4°.** En aquellos casos en que el conciliador hubiese sido designado conforme lo previsto por el inciso a) del artículo 7° de la ley 26.993, y:

- a. El reclamante por escrito desistiere de la conciliación cuando el conciliador ya hubiere tomado conocimiento de su designación y antes de celebrarse la primera audiencia, el conciliador presentará las actuaciones ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), el que arbitrará los medios para que por intermedio del Fondo de Financiamiento se le abonen en carácter de honorario total en el término de quince (15) días, cualquiera fuere el monto del conflicto, la cantidad equivalente en pesos a seis (6) Unidades de Referencia (UDR), de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la ley 26.993.
- b. La conciliación finalizare en un modo que no implique acuerdo, una vez concluido el trámite, el conciliador presentará las actuaciones ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), el que arbitrará los medios para que por intermedio del Fondo de Financiamiento se le abone en carácter de honorario básico en el término de quince (15) días, cualquiera fuere el monto del conflicto, la cantidad equivalente en pesos a siete (7) Unidades de Referencia (UDR), de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la ley 26.993.
- c. La conciliación finalizare con acuerdo, una vez concluido el trámite, el conciliador presentará las actuaciones al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y homologado que fuera el arreglo, la parte requerida deberá abonarle al conciliador en carácter de honorario total el monto correspondiente de conformidad

con lo dispuesto por el artículo 3° de la presente medida, en un término no superior a los diez (10) días corridos.

**Artículo 5°.** Establécese, para el supuesto previsto por el artículo 4°, inciso b) de la presente resolución, que en caso que al conciliador con posterioridad al pago de su honorario básico por intermedio del Fondo de Financiamiento, le fueran abonados los honorarios totales en los términos previstos en el artículo 17, séptimo párrafo del Anexo I del decreto reglamentario 202 de fecha 11 de febrero de 2015, aquel deberá reintegrar al citado Fondo, en un plazo de cinco (5) días, el importe equivalente a siete (7) Unidades de Referencia (UDR), de conformidad con el valor vigente al momento del reintegro.

**Artículo 6°.** Cuando el conciliador hubiese sido designado conforme lo previsto por el inciso b) del artículo 7° de la ley 26.993, y:

a. El reclamante desistiere de la conciliación por escrito antes de celebrarse la primera audiencia, al conciliador le corresponderá con carácter de honorario total, la mitad de los honorarios a que hubiese tenido derecho en el supuesto de concluir la conciliación, tomándose como base el monto del reclamo. Este honorario no podrá ser inferior al importe equivalente a seis (6) ni superior al monto equivalente a veinticinco (25) Unidades de Referencia (UDR).

El requirente deberá abonar en dicha oportunidad los honorarios mencionados.

b. Si la conciliación finalizare en un modo que no implique acuerdo, al conciliador le corresponderá como honorario básico la mitad de los honorarios totales que le hubiesen correspondido en el supuesto de concluirla con acuerdo, tomándose como base el monto del reclamo. Este importe no podrá ser inferior al monto equivalente a siete (7), ni superior al monto equivalente a cincuenta (50) Unidades de Referencia (UDR). Una vez concluido el trámite, el conciliador presentará las actuaciones al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y, con posterioridad, podrá exigir la totalidad de sus honorarios en los casos previstos en el artículo 17 del Anexo I del decreto reglamentario 202/2015.

En estos supuestos el honorario básico del conciliador será soportado por el proveedor o prestador salvo acuerdo en contrario de conformidad con lo establecido en el artículo 17 del Anexo I del decreto 202/2015.

c. Si la conciliación finalizare con acuerdo, una vez concluido el trámite, el conciliador presentará las actuaciones al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y, homologado que fuera el arreglo, la parte requerida deberá abonarle al conciliador el monto correspondiente de conformidad con lo dispuesto por el artículo 3° de la presente medida, en un término no superior a los diez (10) días corridos.

**Artículo 7°.** Cuando el conciliador hubiese sido designado conforme lo previsto por el inciso c) del artículo 7° de la ley 26.993, y:

a. El reclamante desistiere de la conciliación cuando el conciliador ya hubiere tomado conocimiento de su designación y antes de celebrarse la primera audiencia, a este le

corresponderá con carácter de honorario total, la mitad de los honorarios a que hubiere tenido derecho en el supuesto de concluir la conciliación, tomándose como base el monto del reclamo. Este honorario no podrá ser inferior al importe equivalente a seis (6) ni superior al monto equivalente a veinticinco (25) Unidades de Referencia (UDR).

Dicha manifestación de voluntad deberá expresarse por escrito dirigido al conciliador. El requirente deberá abonar en dicha oportunidad los honorarios mencionados.

**b.** Si la conciliación finalizare en un modo que no implique acuerdo, al conciliador le corresponderá como honorario básico la mitad de los honorarios totales que le hubiesen correspondido en el supuesto de concluirla con acuerdo, tomándose como base el monto del reclamo. Este importe no podrá ser inferior al monto equivalente a siete (7), ni superior al monto equivalente a veinticinco (25) Unidades de Referencia (UDR). Una vez concluido el trámite, el conciliador presentará las actuaciones al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y, con posterioridad, podrá exigir la totalidad de sus honorarios en los casos previstos en el artículo 17 del Anexo I del decreto reglamentario 202/2015.

En estos casos, el honorario básico del conciliador estará a cargo del consumidor o usuario de acuerdo a lo previsto en el artículo 17 del Anexo I del decreto 202/2015.

**c.** Si la conciliación finalizare con acuerdo, una vez concluido el trámite, el conciliador presentará las actuaciones al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y, homologado que fuera el arreglo, la parte requerida deberá abonarle al conciliador el monto correspondiente de conformidad con lo dispuesto por el artículo 3° de la presente resolución, en un término no superior a los diez (10) días corridos.

**Artículo 8°.** Apruébase el cuadro explicativo que como Anexo II, con tres (3) hojas, forma parte integrante de la presente medida.

**Artículo 9°.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## Anexo I

Asuntos hasta (monto en SMVM)	UDR
0,25	7
0,50	9
1,00	14
3,00	25
7,00	36
14,00	44

Asuntos hasta (monto en SMVM)	UDR
20,00	52
27,00	60
34,00	70
41,00	80
47,00	95
55,00	110
Valor incierto (monto indeterminable o reclamos pluriindividuales)	70

## Anexo II

### I. Honorarios de los Conciliadores en las Relaciones de Consumo (artículo 7°, inciso a) de la ley 26.993):

- a. Conciliación concluida con acuerdo: cien por ciento (100%) del honorario total.
- b. Conciliación concluida sin acuerdo: honorario básico equivalente a siete (7) UDR al momento del cierre de la conciliación, si el consumidor acudiere a la Auditoría en las Relaciones de Consumo o a la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo el conciliador tendrá derecho a cobrar el honorario total que le hubiera correspondido en los supuestos previstos por el artículo 17 del Anexo I decreto reglamentario 202 de fecha 11 de febrero de 2015.
- c. Conciliación desistida: honorario total el importe correspondiente a seis (6) UDR.

### II. Honorarios de los Conciliadores en las Relaciones de Consumo (artículo 7°, inciso b) de la ley 26.993):

- a. Conciliación concluida con acuerdo: cien por ciento (100%) del honorario total.
- b. Conciliación concluida sin acuerdo: honorario básico equivalente al cincuenta por ciento (50%) del honorario que le hubiere correspondido, el cual no podrá ser inferior a siete (7) UDR ni superior a cincuenta (50) UDR, al momento del cierre de la conciliación; si el consumidor acudiere a la Auditoría en las Relaciones de Consumo o a la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, el conciliador tendrá derecho a cobrar el honorario total que le hubiera correspondido en los supuestos previstos por el artículo 17 del Anexo I del decreto reglamentario 202/2015.
- c. Conciliación desistida: honorario total el equivalente al cincuenta por ciento (50%) del honorario que le hubiere correspondido, el cual no podrá ser inferior a seis (6) UDR, ni superior a veinticinco (25) UDR.

### **III. Honorarios de los Conciliadores en las Relaciones de Consumo (artículo 7º, inciso c) de la ley 26.993):**

- a. Conciliación concluida con acuerdo: cien por ciento (100%) del honorario total.
- b. Conciliación concluida sin acuerdo: honorario básico equivalente al cincuenta por ciento (50%) del honorario que le hubiere correspondido, el cual no podrá ser inferior a siete (7) UDR ni superior a veinticinco (25) UDR, al momento del cierre de la conciliación; si el consumidor acudiere a la Auditoría en las Relaciones de Consumo o a la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, el conciliador tendrá derecho a cobrar el honorario total que le hubiera correspondido en los supuestos previstos por el artículo 17 del Anexo I del decreto reglamentario 202/2015.
- c. Conciliación desistida: honorario total el importe correspondiente a seis (6) UDR ni superior a veinticinco (25) UDR

RESOLUCIÓN 9/2004  
SECRETARÍA DE COORDINACIÓN TÉCNICA

**CONTRATOS DE CONSUMO QUE  
TENGAN POR OBJETO LA PRESTACIÓN  
DE SERVICIOS DE MEDICINA PREPAGA  
Y DE SERVICIOS FINANCIEROS O  
BANCARIOS. CLÁUSULAS ABUSIVAS**

Emisión: 16 de enero de 2004

Publicación: 20 de enero de 2004

VISTO el Expediente N° S01:0038883/2003 del Registro del ex Ministerio de Producción, y

CONSIDERANDO:

Que en razón de lo establecido en los artículos 37 y 38 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, es función de la autoridad de aplicación vigilar que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas que puedan ser consideradas abusivas en los términos del artículo 37 de la citada ley.

Que cabe consignar que el artículo 43 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor prevé que la autoridad de aplicación posee, entre otras facultades, la de elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor mediante el dictado de resoluciones como la que por este acto se propicia.

Que con el objeto de mejorar la metodología en cuanto a la fiscalización y control de dichas cláusulas, se dictó la resolución 53 de fecha 21 de abril de 2003 de la exSecretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor del ex-Ministerio de la Producción.

Que con los fines de reafirmar la tutela inhibitoria sustancial que veda la mencionada inclusión esta Secretaría de Coordinación Técnica dependiente del Ministerio de Economía y Producción estimó conveniente modificar la precitada resolución, dictando a tal efecto la resolución 26 de fecha 13 de agosto de 2003.

Que, de acuerdo a lo establecido en la normativa precedentemente citada, la Secretaría de Coordinación Técnica dependiente del Ministerio de Economía y Producción, en su carácter de autoridad de aplicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 41 de la ley 24.240 y el decreto 25 del 27 de mayo de 2003, puede determinar aquellos casos de excepción en los que no se considerará cláusula abusiva la que otorga al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, de acuerdo a pautas y criterios objetivos, a la vez que puede

prever requisitos adicionales para casos especiales en lo referido a las rescisiones unilaterales incausadas en los contratos de consumo.

Que en ese sentido para el caso de los servicios de medicina prepaga se recepta el criterio de la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Que resulta necesario precisar los aspectos referidos para los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, servicios de comunicaciones móviles y servicios financieros y/o bancarios, conforme su naturaleza y atento el carácter dinámico de sus prestaciones.

Que para el caso de los contratos de servicios de medicina prepaga resulta conveniente contemplar, la situación del beneficiario, para el caso que se produzca el cese de la prestación de los servicios originada en un contrato de tipo corporativo o similar, celebrado entre el proveedor del servicio y un tercero.

Que para el caso de contratos de servicios financieros y/o bancarios, en atención a su especificidad y a los servicios que por conexidad son contratados, en especial en materia asegurativa, conviene establecer previsiones al respecto con la finalidad de proteger los intereses económicos de los consumidores.

Que también, respecto de los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, servicios de comunicaciones móviles y servicios financieros y/o bancarios, que sean de plazo determinado y se encuentren en curso de ejecución a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, se podrá adecuar su duración en virtud de las previsiones de la presente resolución.

Que, asimismo, resulta conveniente establecer un plazo determinado a los fines de adecuar los contratos mencionados en la presente resolución a las pautas que se prevén en los Anexos de la misma.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y Producción ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por el artículo 43, inciso a) y concordantes de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COORDINACIÓN TÉCNICA

RESUELVE:

**Artículo 1º.** Cuando los contratos de consumo previstos en el artículo 1º de la resolución 53 de fecha 21 de abril de 2003 de la ex-Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor del ex-Ministerio de la Producción, modificada por la resolución 26 de fecha de 13 de agosto de 2003 de la Secretaría de Coordinación Técnica dependiente Ministerio de Economía y Producción, tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, servicios de comunicaciones móviles y servicios financieros y/o bancarios, lo dispuesto en el Anexo de la mencionada resolución 53/2003 de la ex-Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor del ex Ministerio de la Producción, resultará complementado, y en su caso modificado en lo específico, respectivamente,

por lo previsto en los Anexos I, II y III, que en dos (2) planillas cada uno de ellos integran la presente resolución.

**Artículo 2°.** Respecto de los contratos de consumo referidos en el artículo 1° de la presente resolución, que sean de plazo determinado y se encuentren en curso de ejecución a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, se podrá adecuar su duración en virtud de las previsiones de la misma.

**Artículo 3°.** Respecto de los contratos de consumo referidos en el artículo 1° de la presente resolución, prorrogase desde su vencimiento y hasta el 1 de mayo de 2004 el plazo establecido en el artículo 2° de la resolución 53 de fecha 21 de abril de 2003 de la ex-Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor del Ex-Ministerio de la Producción, modificada por la resolución 26 de fecha 13 de agosto de 2003 de esta Secretaría de Coordinación Técnica.

**Artículo 4°.** La presente resolución comenzará a regir a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

**Artículo 5°.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## Anexo I

En los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, serán consideradas abusivas las cláusulas que:

- a. Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en relación con los que se hubieran celebrado por tiempo indeterminado y que, además, reúnan los siguientes requisitos:
  - i. Los eventuales cambios se hallaren expresamente previstos en el contrato.  
Los cambios previstos podrán obedecer a causas fundadas en incorporación de servicios, tecnologías o prestaciones, debiendo el contrato contener los criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales puedan efectuarse las modificaciones, siempre que los mismos no autoricen cambios que afecten el equilibrio en la relación entre las partes.
  - ii. Los mismos revistan carácter general y no estén referidos a un consumidor en particular.
  - iii. El cambio no altere el objeto del contrato o pudiese importar un desmedro en la calidad de los servicios comprometidos al momento de contratar.
  - iv. Se encuentre prevista la notificación del cambio al usuario, con antelación no inferior a treinta (30) días de la entrada en vigencia del cambio, y se prevea que el consumidor que no aceptare una modificación contractual tendrá la opción de rescindir sin cargo el contrato.<sup>(1)</sup>

---

(1) Texto del apartado IV. del inciso a. sustituido por art. 1° de la resolución 175/2007 de la Secretaría de Comercio Interior, BO 27/09/2007.



**b.** Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor.

**c.** Establezcan el cese de la prestación de los servicios originados en un contrato celebrado por el proveedor y un tercero, cuando tal prestación tenga origen en una contratación de carácter corporativo o similar, o provenga de una relación laboral entre el consumidor y el tercero contratante con el proveedor, sea porque se hubiere rescindido o resuelto tal contrato o porque hubiere cesado el vínculo entre el consumidor y el tercero que diera origen a las prestaciones, y no se prevea que el consumidor tendrá derecho a que se le brinde cobertura a través de una contratación directa con el proveedor.

En tal caso los únicos requisitos que podrán establecerse, para que el consumidor acceda a uno de los planes ofrecidos por el proveedor, mediante el pago del precio establecido para el plan de que se trate, serán que:

- i.** El consumidor no se encuentre en mora respecto de obligaciones asumidas directamente por él con el proveedor.
- ii.** El consumidor haya sido beneficiario de los servicios por un periodo determinado, no pudiendo exigirse un lapso mayor a dos (2) años.
- iii.** La notificación que el consumidor deba efectuar al proveedor para contratar los servicios en forma directa se curse en un plazo determinado que no podrá ser inferior a treinta (30) días de haberse producido la baja del servicio corporativo o similar.

En los supuestos contemplados en el presente inciso, cuando se hubiere omitido prever en el contrato la situación del consumidor, se entenderá que este tiene derecho a continuar la relación con el proveedor en los términos aquí establecidos.

## Anexo II

En los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de comunicaciones móviles, serán consideradas abusivas las cláusulas que:

- a.** Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en relación con los que se hubieran celebrado por tiempo indeterminado y que, además, reúnan los siguientes requisitos:
  - i.** Los eventuales cambios se hallaren expresamente previstos en el contrato.
  - ii.** Los mismos revistan carácter general y no estén referidos a un consumidor en particular.
  - iii.** El cambio no altere el objeto del contrato o pudiere importar un desmedro respecto de los servicios comprometidos al momento de contratar.
  - iv.** Se determinen criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales la modificación pueda producirse y siempre que los mismos no autoricen cambios que afecten el equilibrio en la relación entre las partes.

v. Se encuentre prevista la notificación del cambio al usuario, con antelación no inferior a sesenta (60) días de la entrada en vigencia del cambio, y se prevea que el consumidor que no aceptare una modificación contractual tendrá la opción de rescindir sin cargo el contrato.

b. Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor, excepto en relación con los celebrados por tiempo indeterminado, los cuales solo podrán rescindirse sin causa, previa notificación al consumidor, cursada con una antelación no menor a sesenta (60) días.

## Anexo III

En los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios financieros y/o bancarios, serán consideradas abusivas las cláusulas que:

a. otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en relación con los que se hubieran celebrado por tiempo indeterminado y que, además, reúnan los siguientes requisitos:

i. Los eventuales cambios se hallaren expresamente previstos en el contrato.

ii. El cambio no altere el objeto del contrato o pudiere importar un desmedro respecto de los servicios comprometidos al momento de contratar.

iii. Se determinen criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales la modificación pueda producirse y siempre que los mismos no autoricen cambios que afecten el equilibrio en la relación entre las partes.

iv. Se encuentre prevista la notificación del cambio al usuario, con antelación no inferior a sesenta (60) días de la entrada en vigencia del cambio, y se prevea que el consumidor que no aceptare una modificación contractual tendrá la opción de rescindir sin cargo el contrato.

b. Cuando en contratos cuya duración sea superior a los sesenta (60) días y se hubiere previsto la renovación automática, no establezcan la obligación del proveedor de notificar al consumidor con una antelación no inferior a sesenta (60) días, los cargos por renovación u otros que, con carácter variable, se hallaren previstos en el contrato. Quedan exceptuados los contratos de depósitos a plazo fijo cualquiera fuera su duración.

c. Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor, excepto en relación con los celebrados por tiempo indeterminado, los cuales solo podrán rescindirse sin causa, previa notificación al consumidor, cursada con una antelación no menor a sesenta (60) días, salvo que las normas que regulen específicamente la actividad determinen un plazo distinto.

d. Cuando por la naturaleza del servicio se encuentre prevista, accesoriamente, la contratación de un seguro y el proveedor no ofrezca al consumidor la posibilidad de elegir entre distintas compañías aseguradoras.



## RESOLUCIÓN 53/2003

SECRETARÍA DE LA COMPETENCIA,  
LA DESREGULACIÓN Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

### **CONTRATOS DE CONSUMO. CLÁUSULAS ABUSIVAS**

Emisión: 21 de abril de 2003

Publicación: 24 de abril de 2003

VISTO el Expediente N° S01:0038883/2003 del Registro del Ministerio de la Producción, y

CONSIDERANDO:

Que conforme lo normado por el artículo 42 de la Constitución Nacional, los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho en la relación de consumo, entre otros, a la protección de sus intereses económicos y a condiciones de trato equitativo y digno, correspondiendo a las autoridades proveer a la protección de los mismos.

Que dentro de las facultades y atribuciones otorgadas a esta Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor, se encuentra la de elaborar políticas tendientes a la protección de los consumidores, instrumentándolas mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.

Que asimismo, en razón de lo establecido en el artículo 38 de la ley 24.240, es función de su autoridad de aplicación vigilar que los contratos de consumo predeterminados no contengan cláusulas de las previstas en su artículo 37.

Que en ocasión de la actividad de contralor de tales extremos en los contratos de adhesión o similares correspondientes a distintos sectores de actividad, se ha detectado la inclusión de cláusulas que infringen los criterios de abusividad previstos en el artículo 37 de la ley 24.240.

Que, a efecto de optimizar las tareas de detección y remoción de tales cláusulas, resulta conveniente confeccionar un listado enunciativo de cláusulas que encuadran en las disposiciones del artículo 37 de la ley 24.240, sin perjuicio de otras que, por su naturaleza, puedan enmarcarse en los criterios generales establecidos en dicha norma y en su reglamentación.

Que un criterio similar ha sido adoptado en los estatutos tuitivos de los consumidores de los demás países del Mercado Común del Sur (MERCOSUR), como así también en los de

otras regiones, por ejemplo los de la unión Europea, exhibiéndose como una técnica regulatoria útil a ese objeto protectivo.

Que a tal fin se incluye como Anexo de la resolución un listado de cláusulas de carácter enumerativo, no taxativo, que se consideran abusivas.

Que conforme la naturaleza de la presente resolución, resulta conveniente otorgar un plazo para que las cláusulas en cuestión sean removidas y, en su caso, se notifique tal remoción a los consumidores.

Que la Dirección de Legales del Área de Industria, Comercio y Minería dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía ha tomado la intervención que le compete, en virtud de lo dispuesto por la resolución de la Procuración del Tesoro de la Nación 7 de fecha 4 de febrero de 2002.

Que la presente resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por el artículo 43, inciso a) y concordantes de la ley 24.420.

Por ello,

EL SECRETARIO DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACIÓN Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

RESUELVE:

**Artículo 1º.** Los contratos de consumo, en los términos de los artículos 1º y 2º de la ley 24.240, cualquiera fuere su instrumentación, no podrán incluir cláusulas de las que, con carácter enunciativo, se consignan en el listado que, como Anexo, forma parte integrante de la presente resolución, ni otras que de cualquier manera infrinjan los criterios establecidos por el artículo 37 de la ley referida y su reglamentación.

Conforme lo prescripto por el artículo 3º de la ley 24.240 (LDC), cuando otras normas generales y/o especiales establecieran condiciones de contratación más favorables al consumidor se estará a lo dispuesto por estas.<sup>(1)(2)</sup>

**Artículo 2º.** Cuando en los contratos de consumo se hubieren incluido cláusulas como las tipificadas en el Anexo, se tendrán por no convenidas, y en el término de sesenta (60) días hábiles contados a partir de la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial, los proveedores de cosas o servicios deberán:

- a. Removerlas de los respectivos instrumentos contractuales;

---

(1) Segundo párrafo incorporado por art. 1º de la disposición 3/2003 de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor, BO 23/07/2003.

(2) Por art. 1º de la resolución 9/2004 de la Secretaría de Coordinación Técnica, BO 20/01/2004, se determina que, cuando los contratos de consumo previstos en el presente artículo tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, servicios de comunicaciones móviles y servicios financieros y/o bancarios, lo dispuesto en el Anexo de la presente resolución resultará complementado, y en su caso modificado en lo específico respectivamente, por lo previsto en los Anexos I, II y III, que en dos (2) planillas cada uno de ellos integran la resolución 9/2004. Asimismo, ver art. 2º de la última norma mencionada.

b. Notificar a los consumidores con contratos vigentes que tales cláusulas han sido removidas y que se tienen por no convenientes, con expresa indicación de que ello obedece al cumplimiento de la presente resolución.<sup>(3)</sup>

**Artículo 3°.** Las infracciones a la presente resolución serán pasibles de las sanciones establecidas en el artículo 47 de la ley 24.240.

**Artículo 4°.** La presente resolución comenzará a regir a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

**Artículo 5°.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## **Anexo a la resolución SCDyDC 53<sup>(4)</sup>**

Son consideradas abusivas las cláusulas que:

- a. Confieran al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas.
- b. Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en aquellos casos que la autoridad de aplicación determine conforme pautas y criterios objetivos.
- c. Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor.

En los contratos por tiempo indeterminado podrá rescindirse sin causa cuando se prevea la notificación al consumidor, con una antelación razonable conforme la naturaleza y características del objeto del contrato. La autoridad de aplicación podrá prever requisitos adicionales para casos especiales.

- d. Supediten la entrada en vigencia del contrato a un acto unilateral de aceptación por el proveedor mientras que la voluntad del consumidor haya quedado irrevocablemente expresada con anterioridad, salvo cuando se encuentre autorizado por normas legales especiales.
- e. Impongan al consumidor cualquier limitación en el ejercicio de acciones judiciales u otros recursos, o de cualquier manera condicionen el ejercicio de sus derechos, especialmente cuando:

- i. Se disponga que las acciones judiciales puedan entablarse en jurisdicción distinta del lugar del domicilio del consumidor al tiempo de la celebración del contrato,

---

(3) Por art. 3° de la resolución 9/2004 de la Secretaría de Coordinación Técnica, respecto de los contratos de consumo referidos en el art. 1° de la referida resolución, se proroga, desde su vencimiento y hasta el 01/05/2004, el plazo establecido en el presente artículo.

(4) Anexo sustituido por art. 2° de la resolución 26/2003 de la Secretaría de Coordinación Técnica, BO 14/08/2003.

excepto cuando se disponga que la acción se entable en el lugar del domicilio real del consumidor al tiempo en que aquella se inicie.

**ii.** Se limiten los medios de prueba, o se imponga la carga probatoria al consumidor, salvo previsión en contrario autorizada por normas legales especiales.

**iii.** Se limite la facultad de oponer excepciones, recusaciones u otros recursos.

**f.** Establezcan que cuando el consumidor se encuentre en mora, respecto de obligaciones previstas en el contrato, el proveedor pueda cancelar la misma por compensación con otras sumas que el consumidor hubiera suministrado al proveedor como consecuencia de otro contrato o de la provisión de otro producto o servicio, excepto cuando la compensación se encuentre autorizada por normas legales especiales, en cuyo caso el proveedor deberá informarlo al consumidor en el contrato.

**g.** Excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor, por los daños causados al consumidor por el producto adquirido o el servicio prestado y/o respecto de cualquier resarcimiento o reembolso legalmente exigible.

**h.** Supediten el ejercicio de la facultad de resolución contractual por el consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor.

**i.** Faculten al proveedor a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación por el consumidor y/o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta.

**j.** Impongan al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos.

**k.** Infrinjan normas de protección del medio ambiente o posibiliten su violación.

## RESOLUCIÓN 7/2002

SECRETARÍA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACIÓN  
Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

### **DEFENSA DEL CONSUMIDOR. EXHIBICIÓN DE PRECIOS DE LOS BIENES Y SERVICIOS**

Emisión: 3 de junio de 2002

Publicación: 6 de junio de 2002

VISTO el Expediente N° 064-000308/2002 del Registro del Ministerio de Economía, y

CONSIDERANDO:

Que la ley 25.561 derogó el régimen de convertibilidad de la moneda establecido por la ley 23.928.

Que en circunstancias de transformación del sistema monetario como las actuales resulta de máxima importancia perfeccionar los mecanismos que garanticen el derecho de los consumidores a recibir la más completa información acerca de los precios de los bienes y servicios que les son ofrecidos.

Que la resolución de la ex-Secretaría de Comercio e Inversiones 434, del 26 de diciembre de 1994 establece la obligatoriedad de la exhibición de precios de los bienes y servicios destinados a consumidores finales, así como las modalidades con que la misma debe ser cumplimentada.

Que la norma legal citada exige la indicación de los precios en pesos de curso legal admitiendo, en su defecto, la indicación en dólares estadounidenses.

Que si bien tal alternativa resultó apta en tanto se mantuvo la equivalencia entre ambas monedas, ahora resultaría confusa y poco ilustrativa para los consumidores.

Que en la actualidad resultan de frecuente utilización medios de pago alternativos como bonos, letras o tickets.

Que existen además modalidades comerciales de bienes y servicios que hacen necesario puntualizar las formas y características en que se deben exhibir o publicar sus precios o tarifas.

Que la ley 25.065, sobre tarjetas de crédito, establece, para los comerciantes adheridos, la obligación de no efectuar diferencias de precio entre operaciones por este medio y las realizadas en efectivo.



Que en materia de servicios, la resolución de la ex Secretaría de Comercio e Inversiones 434, del 26 de diciembre de 1994 alcanza con la obligatoriedad de la exhibición de precios a los incluidos en la nómina que constituye el Anexo I de la misma.

Que en el tiempo transcurrido desde su dictado se han hecho presentes en el mercado numerosos servicios por entonces inexistentes, al mismo tiempo que se observó, a través de su aplicación, la conveniencia de extender la exigencia de exhibición de precios a la totalidad de los servicios ofrecidos.

Que resulta conveniente contar con un texto ordenado, que reúna las obligaciones en materia de información de precios al consumidor, incorporando los casos particulares regulados por otras normas legales de esta autoridad de aplicación.

Que la Dirección de Legales del Área de Industria, Comercio y Minería, dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía ha tomado la intervención que le compete en virtud de lo dispuesto por la resolución de la Procuración del Tesoro de la Nación 7 del 4 de febrero de 2002 y la disposición DGAJ 13 del 11 de abril de 2002.

Que la presente se dicta en uso de las facultades conferidas por el artículo 12 inciso i) de la ley 22.802, el decreto 357 del 21 de febrero de 2002 y su modificatorio el decreto 475 del 8 de marzo de 2002.

Por ello,

EL SECRETARIO DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACIÓN Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

RESUELVE:

## Capítulo I. Disposiciones generales

**Artículo 1º. Principios generales.** Quienes ofrezcan directamente al público bienes muebles o servicios deberán exhibir precios con sujeción a lo establecido por la presente resolución.

Quienes voluntariamente publiciten precios de bienes, muebles o inmuebles, o servicios deberán hacerlo conforme a lo establecido por la presente norma legal.

**Artículo 2º. Precios a exhibir.** Quienes ofrezcan bienes muebles o servicios a consumidores finales deberán indicar su precio expresado en moneda de curso legal y forzoso en la República Argentina —pesos—. El mismo deberá ser el de contado en dinero efectivo y corresponderá al importe total que deba abonar el consumidor final. En los casos en que se acepten además otros medios 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 los casos en que se ofrezcan directamente al público bienes muebles o servicios en moneda extranjera, se podrá exhibir su precio en dicha moneda, en caracteres menos relevantes que los correspondientes a la respectiva indicación en pesos.

Quienes ofrezcan directamente al público servicios que sean prestados desde, hacia y en el exterior, podrán dar cumplimiento a lo establecido en la presente resolución exhibiendo y publicitando los precios de los mismos en dólares estadounidenses.

Quienes ofrezcan bienes muebles o servicios a otros destinatarios podrán exhibir, además, otros precios en forma tal que el tamaño de caracteres, así como su visibilidad, no resulte más relevante que los destinados al consumidor final.

Quienes ofrezcan 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. El precio anterior deberá exhibirse utilizando caracteres relevantes, de buen contraste y visibilidad.

Cuando se trate de una reducción porcentual del precio de un conjunto de bienes muebles o servicios, bastará con su exhibición genérica sin necesidad de que conste individualmente en cada artículo o servicio rebajado.<sup>(1)</sup>

**Artículo 3°.** Cuando las mercaderías exhibidas no se comercialicen directamente al público, tal circunstancia deberá ser informada clara e inequívocamente mediante carteles indicadores.

**Artículo 4°. Financiación.** 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.

**Artículo 5°. Forma de la exhibición del precio.** La exhibición de los precios deberá efectuarse por unidad, en forma clara, visible, horizontal y legible. Cuando se realice mediante listas, estas 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 6°. Bienes muebles.** 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 7°. Servicios.** 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 utilización o contratación de los mismos.

**Artículo 8°. Publicidad.** Cuando se publiciten voluntariamente precios de bienes, muebles o inmuebles, o servicios, por cualquier medio (gráfico, radial, televisivo, cinematográfico, internet u otros), deberá hacerse de acuerdo con lo establecido en los artículos 2°, 3°, y 4° de la presente resolución, especificando además junto al bien publicitado, la marca, el modelo, tipo o medida y 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

---

(1) Texto sustituido por art. 1° de la resolución 2/2005 de la Secretaría de Coordinación Técnica, BO 12/12/2005.

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; debiendo, para la indicación del país de origen, utilizarse caracteres de tamaño no inferior a los que se utilicen para colocar la denominación del producto y su marca.

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. El precio anterior deberá exhibirse en caracteres tipográficos de similar tamaño a los que informan el precio rebajado, de buen realce y visibilidad.

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.<sup>(2)</sup>

**Artículo 9°.** Responsables de la financiación. Cuando la financiación ofrecida no sea 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 10. Sistemas de ahorro previo.** Cuando la financiación ofrecida corresponda a un sistema de ahorro previo, además de cumplir con las prescripciones del artículo 7°, 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.

**Artículo 11. Excepciones.** Quedan exceptuados del cumplimiento de la presente resolución el comercio de alhajas, antigüedades, obras de arte y pieles naturales.

**Artículo 12.** Quedan exceptuadas del cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 8° de la presente Resolución las publicidades que particulares realicen mediante avisos clasificados por línea.

## Capítulo II. Casos particulares

**Artículo 13.** Exhibición de precios en carnicerías, pescaderías, panaderías y casas de comida para llevar. En las carnicerías, 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, especies y cortes de pescados y mariscos, tipos de panes y facturas y las distintas variedades de comidas preparadas, respectivamente.

---

(2) Texto sustituido por art. 2° de la resolución 2/2005 de la Secretaría de Coordinación Técnica, BO 12/12/2005.

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 resolución.<sup>(3)</sup>

**Artículo 14. Productos de venta al peso envasados.** Quienes ofrezcan directamente al público productos de venta al peso envasados, deberán indicar en sus rótulos, además del precio de la fracción ofrecida, su peso neto y el precio por kilogramo correspondiente.

**Artículo 15. Farmacias.** 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 pre-paga, 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 disposición del público".

**Artículo 16. Exhibición de precios en garajes y playas de estacionamiento.** En los garajes o playas de estacionamiento se deberá 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).

**Artículo 17. Rutas bajo el régimen de peajes.** En todas aquellas autopistas, rutas, caminos u otras vías de comunicación terrestre, federales y 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.

**Artículo 18. Combustibles.** Quienes comercialicen directamente a consumidores finales combustibles para vehículos autopropulsados, deberán exhibir sus precios 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.

---

(3) Texto sustituido por art. 1º de la resolución 3/2006 de la Secretaría de Coordinación Técnica, BO 08/05/2006.

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 19.** Los surtidores de naftas de todas las bocas de expendio que operan en el país, deberán tener en forma bien visible una leyenda con la indicación de número de octanos del combustible que se expendan, debiendo incluir la leyenda: "Producto con plomo" o "Producto sin plomo", según corresponda, de acuerdo con la resolución 54/1996 de la ex Secretaría de Obras y Servicios Públicos.

La presentación de dichas leyendas no deberá inducir a error, engaño o confusión al consumidor respecto de la naturaleza, propiedades, características y precio del combustible ofertado.

**Artículo 20. Gas licuado de petróleo (GLP).** 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 21. Hoteles, hospedajes y campings.** Los establecimientos denominados hospedajes, albergues, hosterías y hoteles de 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas y campings 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.

**Artículo 22. Exhibición de precios en establecimientos del ramo gastronómico.** En los establecimientos del ramo gastronómico, en todas sus especialidades, incluidos bares y confiterías, se deberá efectuar la exhibición de precios 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 (menú, carta).

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.

**Artículo 23.** Exceptúase de cumplir con la obligación de exhibir los precios en los lugares de acceso a aquellos establecimientos del ramo gastronómico pertenecientes a entidades deportivas o profesionales, que se encuentran ubicados en forma tal que no resulten visibles desde la vía pública.

**Artículo 24.** Las infracciones a la presente resolución serán sancionadas conforme a las previsiones de la ley 22.802.

**Artículo 25.** Deróganse las resoluciones ex SCI 434, del 26 de diciembre de 1994, SICyM 149, del 10 de marzo de 1998 y ex SDCyC 224, del 12 de octubre de 2000.

**Artículo 26.** La presente resolución comenzará a regir a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

**Artículo 27.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.



## RESOLUCIÓN 461/1999

SECRETARÍA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERÍA

### **DEFENSA DEL CONSUMIDOR. ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

Emisión: 2 de julio de 1999

Publicación: 12 de julio de 1999

VISTO el Expediente N° 064-005657/99 del Registro del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos, la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el decreto 1798 del 13 de octubre de 1994, la resolución ex SCEL 289 del 14 de diciembre de 1995, la resolución SICyM 1139 del 29 de octubre de 1997, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 55 del decreto 1798/1994 prevé que las asociaciones de consumidores deben estar inscriptas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores para funcionar como tales.

Que, por su parte, la ley 24.240 establece en el inciso b) del artículo 43 que es deber de la autoridad nacional de aplicación mantener un Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, siendo competencia de las autoridades de aplicación establecidas en la ley 24.240 otorgar la autorización para funcionar a dichas asociaciones, conforme lo dispuesto por el artículo 56 de la ley citada.

Que las autoridades de aplicación mencionadas precedentemente se encuentran identificadas en el artículo 41 de la ley señalada y es menester que, en virtud de tales atribuciones, las autoridades locales de aplicación ejerzan las funciones de verificación respecto del cumplimiento de la norma legal precitada, en relación a las asociaciones de consumidores que funcionen únicamente en sus respectivas jurisdicciones.

Que, consecuentemente, corresponde que los gobiernos provinciales y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires instrumenten sus propios registros de asociaciones de consumidores, cuando la sede principal de estas se encuentre asentada en sus respectivos territorios, y no tengan filiales en otras jurisdicciones, quedando para estos casos en cabeza de la autoridad nacional de aplicación el deber de mantener el precitado Registro Nacional.

Que aun cuando en la presente normativa las subsedes sean llamadas filiales, podrán adoptar otros nombres, tales como delegaciones, oficinas, etc., pero cualquiera sea la denominación con que se las designe deberán tener las características y cumplir los requisitos que por esta resolución se establecen.



Que corresponde definir como Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores a aquel en el cual se inscriben únicamente las asociaciones de consumidores que, constituidas como asociaciones civiles con personería jurídica, tengan actividad en dos (2) o más jurisdicciones a través de una sede principal en una de ellas y filial, filiales o delegaciones en cualquiera de las restantes, como así también para las que, estando registradas en este, soliciten inscribirse en el ámbito de las jurisdicciones locales.

Que se deben precisar los requisitos que debe cumplir la filial a efectos de la presente resolución.

Que la inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores debe facultar a las organizaciones para actuar en el ámbito nacional y que no impide que las autoridades locales ejerzan las funciones de verificación de las mismas a pedido de la autoridad nacional de aplicación.

Que, además la experiencia acumulada durante la vigencia de las resoluciones ex SCel 289/1995 y SICyM 1139/1997 demuestra que es necesaria una nueva reglamentación del Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores.

Que para proceder a la registración y seguimiento de las distintas asociaciones resulta indispensable contar con información más detallada y precisa de sus actividades y del efectivo cumplimiento de los objetivos que indica la ley 24.240 en los artículos 56 y 57, tanto en lo que se refiere a la entidad madre como a sus respectivas filiales.

Que en virtud de lo expresado es preciso reglamentar el artículo 55 del decreto 1798/1994, con ajuste a la letra y el espíritu de la ley 24.240 en el aspecto referido, y con las posibilidades reales de verificación por la autoridad nacional de aplicación de las asociaciones de consumidores cuya actividad sea de ese alcance de acuerdo con la caracterización de la presente resolución.

Que es conveniente establecer un plazo de adecuación al régimen que se fija por la presente resolución respecto de las asociaciones inscriptas en el Registro Nacional de acuerdo a lo establecido por la resolución ex SCel 289/1995.

Que corresponde precisar los criterios para el otorgamiento de las contribuciones financieras estatales a las asociaciones de consumidores, de acuerdo a lo establecido en el artículo 62 de la ley 24.240.

Que ha tomado la debida intervención la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos.

Que la presente resolución se dicta en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 41, 43 inciso b), 56 y concordantes de la ley 24.240 y artículo 55 y concordantes del decreto 1798/1994.

Por ello,

EL SECRETARIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERÍA

RESUELVE:

**Artículo 1º.** Las asociaciones de consumidores constituidas como asociaciones civiles con personería jurídica, de acuerdo a los artículos 55, 56 y concordantes de la ley 24.240 quedarán autorizadas para funcionar en el ámbito nacional a partir de la inscripción en

el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores siempre que acrediten su actuación efectiva, a través de la entidad madre y filiales o delegaciones u otros nombres que adopten, en dos (2) o más jurisdicciones locales, ya sean provinciales o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ello sin perjuicio del registro que lleven las autoridades locales de aplicación para las asociaciones que funcionen únicamente en sus respectivas jurisdicciones.

A los efectos de la presente resolución se considera entidad madre, la que funcionará en la sede central, a la asociación de consumidores originaria, y filiales, delegaciones u otros nombres que adopten a las subsedes que funcionen en la misma o distinta jurisdicción.

Para la inscripción en el Registro Nacional, la asociación debe tener una (1) o más filiales o delegaciones u otros nombres que adopten, que cumplan los siguientes requisitos:

- a. Estar contemplada su existencia en los estatutos de la entidad madre.
- b. Funcionar en jurisdicción distinta a la de la entidad madre.
- c. Carecer de personería jurídica propia.
- d. Denominarse igual que la entidad madre, añadiendo el agregado “filial” o delegación o el nombre con que se designe y especificando la localidad en la cual funciona.
- e. Debe tener la misma identificación tributaria (CUIT, etc.) de la entidad madre.
- f. Cuando sean ellas quienes designen sus propias autoridades, deberán hacerlo en concordancia con lo establecido en los estatutos de la entidad madre.
- g. Estar obligada a elevar sus estados contables (activo, pasivo y resultados) a la entidad madre, la cual elaborará el balance consolidado de la entidad.

**Artículo 2°.** La solicitud de inscripción a la que hace mención el artículo 1° de la presente resolución deberá presentarse ante la autoridad nacional de aplicación, según las pautas que se establecen en el artículo 3°. No obstante ello, las asociaciones de consumidores que reúnan los requisitos para acceder a la inscripción en el Registro Nacional podrán efectuar la presentación ante la autoridad de aplicación local para que esta remita la solicitud y demás documentación a la Dirección Nacional de Comercio Interior dependiente de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos.

**Artículo 3°.** Con la solicitud de inscripción de las asociaciones a que se refiere el artículo 1° de la presente resolución, deberá adjuntarse la siguiente información y/o documentación:

- a. Copias certificadas por escribano público del estatuto vigente y de la constancia de inscripción como persona jurídica.
- b. Copias de las actas de asambleas en las que se hubiere aprobado la composición del órgano directivo en funciones, debidamente suscriptas por el presidente y/o secretario.
- c. Memoria y estado contable del último ejercicio o balance de inicio, en su caso, certificado por contador público con firma legalizada por el Consejo Profesional respectivo y firmado por el presidente y el tesorero.

- d. Acreditar el cumplimiento de las obligaciones impositivas, previsionales y sociales mediante certificación de contador público con firma legalizada por el Consejo Profesional.
- e. Publicaciones editadas (revistas, folletos, etc.).
- f. Formulario de “Encuesta anual a las asociaciones de consumidores” de la Dirección Nacional de Comercio Interior debidamente completado y toda otra información y/o documentación que la misma disponga.
- g. Cualquier otra información o documentación que acredite las actividades desarrolladas o a desarrollar en pos de la defensa, información y educación del consumidor, y las requeridas por la autoridad de aplicación.

**Artículo 4°.** En caso de omisión o defecto respecto de la información y/o documentación requerida en el artículo anterior, se emplazará a subsanarlos dentro del término de sesenta (60) días; caso contrario se procederá a su archivo transitorio por un plazo de trescientos sesenta (360) días, vencido el cual se archivarán definitivamente las actuaciones.

**Artículo 5°.** La permanencia en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores estará sujeta a las siguientes condiciones:

- a. Que se mantenga el cumplimiento de lo previsto en el artículo 1° de la presente resolución.
- b. Actualización anual, en concordancia con el tratamiento de los estados contables y actividades del período, de toda la información y/o documentación exigida en el artículo 3° de la presente resolución.
- c. Comunicación a la Autoridad Nacional de Aplicación, de la celebración de asambleas ordinarias o extraordinarias en los mismos plazos y condiciones establecidos por la legislación en materia de asociaciones civiles.

**Artículo 6°.** Las asociaciones de consumidores oportunamente registradas de conformidad con la resolución ex SCel 289/1995 deberán cumplir con lo establecido en el artículo 5° de la presente para mantener su inscripción.

Serán excluidas del Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores si no acreditaren el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1° antes del 31 de diciembre del 2000.

**Artículo 7°.** A los efectos del otorgamiento de las contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional, la Autoridad Nacional de Aplicación seleccionará a las asociaciones de consumidores en función de los criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplir por las mismas de acuerdo a los lineamientos establecidos en el artículo 62 de la ley 24.240 y con fundamento en las pautas fijadas por la Dirección Nacional de Comercio Interior sobre la base de parámetros objetivos.

**Artículo 8°.** Facúltase a la Dirección Nacional de Comercio Interior de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, a verificar el cumplimiento de lo dispuesto por la presente resolución, a dictar las normas interpretativas y complementarias y a realizar todas las acciones

necesarias para su ejecución, inclusive la inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, la que podrá ser realizada también a través de la Dirección de Defensa del Consumidor dependiente de la Dirección Nacional de Comercio Interior de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, reservándose el señor Secretario de Comercio Interior la atribución de dar de baja a las asociaciones que correspondan.<sup>(1)</sup>

**Artículo 9°.** Deróganse las resoluciones ex SCEL 289/1995 y SICyM 1139/1997.

**Artículo 10.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

---

(1) Texto sustituido por art. 1° de la resolución 47/2012 de la Secretaría de Comercio Interior, BO 14/06/2012.



## RESOLUCIÓN 906/1998

SECRETARÍA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERÍA

### **DEFENSA DEL CONSUMIDOR. CONTRATOS ESCRITOS DE CONSUMO**

Emisión: 30 de diciembre de 1998

Publicación: 7 de enero de 1999

VISTO el Expediente N° 064-011028/98 del Registro del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que entre los derechos de los consumidores se encuentran los de protección de sus intereses económicos, información adecuada y veraz y libertad de elección, con la finalidad que aquellos puedan realizar en forma correcta la adquisición de bienes y servicios.

Que el mencionado artículo constitucional también señala que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos y a la defensa de la competencia, como forma de evitar la distorsión de los mercados.

Que, por su parte, el artículo 4° de la ley 24.240 establece como obligación de los proveedores la de suministrar a los consumidores información veraz, detallada, eficaz y suficiente acerca de las características de las cosas o servicios que comercializan, y el artículo 43 de dicha norma legal prevé que la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos tiene, como autoridad de aplicación, entre otras facultades y atribuciones, la de elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor, a través del dictado de las resoluciones pertinentes.

Que tiene estrecha relación con el derecho a la información, de rango constitucional, la tipografía y demás caracteres de los textos contractuales, en cuanto a su fácil lectura y comprensión del contenido negocial.

Que no es extraño que en numerosos casos la tipografía utilizada en contratos de consumo, así como en presupuestos, garantías y documentos de venta, por pequeña, puede desalentar o dificultar su lectura, así como el conocimiento de su contenido, con el eventual perjuicio que ello puede significar para los consumidores.

Que asimismo, existe información que por su relevancia la legislación obliga a los proveedores a suministrarla y que, por similares razones a las expuestas en el considerando anterior, puede resultar dificultosa su lectura.

Que ante lo expuesto y con la finalidad de solucionar los problemas planteados, deviene indispensable normalizar la tipografía aludida, así como otros aspectos formales de dichos instrumentos.

Que asimismo, y con la finalidad de que los consumidores conozcan en forma cabal las previsiones del artículo 34 de la ley 24.240 y su reglamentación, resulta conveniente establecer un texto uniforme, claro y completo, de fácil comprensión, para ser incluido en la documentación respectiva, en el que conste derechos y obligaciones de las partes.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por los artículos 41 y 43 inciso a) y concordantes de la ley 24.240.

Por ello,

EL SECRETARIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERÍA RESUELVE:

**Artículo 1º.** Los contratos escritos de consumo; los textos incluidos en documentos que extiendan los proveedores, por los que se generen derechos y obligaciones para las partes y/o terceros, en los términos de la ley 24.240, y las informaciones que por imperativo legal brinden por escrito los proveedores a los consumidores, deberán instrumentarse en idioma nacional y con caracteres tipográficos no inferiores a uno con ocho décimos (1,8) de milímetros de altura.

**Artículo 2º.** Los contratos y demás documentos a que se refiere el artículo anterior deberán asimismo resultar fácilmente legibles, atendiendo al contraste; formato, estilos o formas de las letras; espacios entre letras y entre líneas; sentido de la escritura, y cualquier otra característica de su impresión.

**Artículo 3º.** Cuando determinados textos, informaciones o cláusulas, por imperativo legal, deban incluirse en forma destacada, notoria, ostensible o similar, deberán consignarse en negrita, con caracteres tipográficos equivalentes, como mínimo, a una vez y media el tamaño de los utilizados en el cuerpo o texto general del documento.

**Artículo 4º.** Cuando deba incluirse la información del artículo 34 de la ley 24.240, se expresará con el siguiente texto: "El consumidor tiene derecho a revocar la presente operación comercial (por adquisición de cosas y/o prestación de servicios) durante el plazo de cinco (5) días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El consumidor comunicará fehacientemente dicha revocación al proveedor y pondrá la cosa a su disposición. Los gastos de devolución son por cuenta del proveedor. 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 el proveedor al consumidor los importes recibidos”. La fórmula preestablecida deberá ser consignada en negrita y caracteres tipográficos equivalentes, como mínimo, al doble del tamaño de los utilizados en el cuerpo o texto general del documento.

**Artículo 5°.** Cuando normas especiales establezcan que determinados textos, informaciones o cláusulas deban consignarse en una forma diferente a la indicada en la presente resolución, se estará a lo dispuesto en dichas normas.

**Artículo 6°.** Cuando en los instrumentos a que se refiere el artículo 1° haya espacios en blanco a ser llenados por las partes, los mismos deberán ser completados previo a la firma y/o emisión del documento respectivo.

**Artículo 7°.** La Dirección Nacional de Comercio Interior, dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, queda facultada para dictar las normas reglamentarias, complementarias e interpretativas de la presente resolución.

**Artículo 8°.** Las infracciones a la presente resolución serán sancionadas conforme al régimen de la ley 24.240.

**Artículo 9°.** La presente resolución regirá a partir de los ciento ochenta (180) días de su publicación en el Boletín Oficial.

**Artículo 10.** Comuníquese, publíquese y dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.





## RESOLUCIÓN 789/1998

SECRETARÍA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERÍA

### **LEALTAD COMERCIAL. PUBLICIDAD DE BIENES Y SERVICIOS**

Emisión: 23 de noviembre de 1998  
Publicación: 27 de noviembre de 1998

VISTO el Expediente N° 064-002077/98 del Registro del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos y,

CONSIDERANDO:

Que numerosas normas legales establecen la obligatoriedad de consignar en las publicidades, emitidas por cualquier medio, información que resulta esencial para la salud, seguridad e interés de los consumidores y usuarios.

Que la ley 22.802, en su artículo noveno, prohíbe toda publicidad que, mediante omisiones, pueda inducir a error, engaño o confusión sobre las características o propiedades del bien o servicio ofrecido, a sus destinatarios.

Que el cumplimiento de las normas legales no debe agotarse en un mero formulismo, sino que deben satisfacerse adecuadamente las necesidades que dieron origen a su dictado.

Que en el caso de la información obligatoria o necesaria para el consumidor, esta debe llegar a sus destinatarios en condiciones que posibiliten su apropiada percepción y comprensión.

Que resulta necesario, para determinar dichas condiciones, atender a las particularidades de cada medio de difusión utilizado.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos dependiente del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente se dicta en uso de las facultades otorgadas por los artículos 11 y 12 inciso k) de la ley 22.802, el artículo 22 del decreto 1474 del 23 de agosto de 1994, y el decreto 1183 del 12 de noviembre de 1997.

Por ello,

EL SECRETARIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERÍA

RESUELVE:

**Artículo 1º.** Quienes publiciten bienes y/o servicios por cualquier medio, deberán hacer constar la información exigida por las normas legales vigentes respetando las condiciones y modalidades establecidas por la presente resolución.

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 a sus destinatarios, de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción, de los bienes o servicios ofrecidos.

**Artículo 2º.** Toda publicidad de bienes y/o servicios difundida a través de medios gráficos deberá indicar la información alcanzada por el artículo anterior con caracteres tipográficos no inferiores a dos milímetros (2 mm) de altura o, si esta estuviera destinada a ser exhibida en la vía pública, el dos por ciento (2%) de la altura de la pieza publicitaria. La misma deberá 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.

**Artículo 3º.** Toda publicidad de bienes y/o servicios difundidas a través de medios televisivos o cinematográficos deberá indicar la información alcanzada por el artículo 1º de la presente con caracteres tipográficos de altura igual o mayor al dos por ciento (2%) de la pantalla utilizada en el respectivo mensaje publicitario. Los caracteres serán exhibidos con un tipo de letra fácilmente legible, un contraste de colores equivalente al de la mención del bien o servicio ofrecido y tendrán una permanencia continuada en pantalla no inferior a tres segundos (3 s).

**Artículo 4º.** El cumplimiento de los requisitos establecidos por la presente resolución no eximirá a sus responsables de las exigencias establecidas por otras normas legales sobre la materia.

**Artículo 5º.** Las infracciones a lo dispuesto por la presente resolución serán sancionadas conforme a lo previsto por la ley 22.802.

**Artículo 6º.** La presente resolución comenzará a regir a los noventa (90) días de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

**Artículo 7º.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## RESOLUCIÓN 212/1998

SECRETARÍA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERÍA

# IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Emisión: 26 de marzo de 1998

Publicación: 31 de marzo de 1998

VISTO el Expediente N° 064-000317/98 del Registro del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos y,

CONSIDERANDO:

Que el decreto 276 de fecha 11 de marzo de 1998, que crea el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, en su artículo 3° establece que el mismo funcionará en la órbita del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos, en su carácter de autoridad de aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Que en su artículo 4° establece que serán sus funciones, entre otras, las de disponer la integración y funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo, dictar las normas de procedimiento de los mismos, aprobar los textos de los acuerdos arbitrales, crear y administrar el Registro Nacional de Representantes de Asociaciones de Consumidores, el Registro Nacional de Representantes de Asociaciones Empresariales, el Registro de Árbitros Institucionales, el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, ejercer el control del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo y de su personal, establecer un procedimiento especial y realizar todos los actos necesarios para el buen funcionamiento del sistema creado.

Que a los efectos de cumplir con lo establecido en el referido decreto es necesario definir en forma concreta las reglas procesales a las que se ajustarán las partes al plantear sus controversias ante los Tribunales Arbitrales de Consumo, así como también establecer los plazos de los actos procesales, y elaborar y aprobar los textos de los acuerdos arbitrales.

Que, asimismo, corresponde a la autoridad de aplicación fijar, además de los exigidos en el artículo 5° del decreto 276 del 11 marzo de 1998, otros requisitos a cumplimentar por las personas físicas que se desempeñarán como árbitros, a los efectos de su inscripción en los Registros de Árbitros que se crean por medio de la presente resolución, y establecer el modo de elección, suspensión y exclusión de los árbitros que conformarán los Tribunales Arbitrales de Consumo.

Que conforme al decreto 276 del 11 de marzo de 1998 también se atribuye a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos el establecimiento de un procedimiento especial que regirá para los casos en los cuales el monto de la reclamación sea inferior al que se establece en la presente resolución, así como también los requisitos y la forma de adhesión de los interesados en realizar la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

Que es necesario establecer el logotipo que identificará al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, el cual será el distintivo oficial que los proveedores que realicen la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo podrán utilizar para la difusión e información de su adhesión.

Que, por último, se deben reglamentar todas aquellas cuestiones que permiten el efectivo funcionamiento del Sistema Nacional del Arbitraje de Consumo.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades otorgadas por la ley 24.240 y el decreto 276 del 11 de marzo de 1998.

Por ello,

EL SECRETARIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERÍA

RESUELVE:

## Capítulo I. Objeto

**Artículo 1º.** Impleméntase en el ámbito de la Dirección Nacional de Comercio Interior dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

## Capítulo II. Funciones

**Artículo 2º.** La Dirección Nacional de Comercio Interior ejercerá las funciones de superintendencia del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo y dentro de su ámbito se recibirán las solicitudes de arbitraje y se realizarán los actos necesarios para la puesta en funcionamiento del proceso arbitral.

## Capítulo III. De los registros

**Artículo 3º.** Créanse en el ámbito de la Dirección Nacional de Comercio Interior, el Registro Nacional de Representantes de Asociaciones de Consumidores, el Registro Nacional de Representantes de Asociaciones Empresariales y el Registro de Árbitros Institucionales del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, y el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

## Capítulo IV. De los árbitros

**Artículo 4°.** A los efectos de integrar la nómina de árbitros sectoriales que podrán integrar como vocales los Tribunales Arbitrales de Consumo, las asociaciones de consumidores y las asociaciones empresariales inscriptas en el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo presentarán ante la Dirección Nacional de Comercio Interior la lista de postulantes a ser inscriptos en el Registro Nacional de Representantes de Asociaciones de Consumidores y en el Registro Nacional de Representantes de Asociaciones Empresariales, respectivamente. Las personas designadas deberán cumplir con los requisitos necesarios para ser árbitros que se fijan en el artículo 5° del decreto 276/1998, y en la presente resolución.

**Artículo 5°.** Las pautas de evaluación que se considerarán para inscribir a los árbitros sectoriales serán:

- i. Acreditar especialización o especial preparación en la materia de defensa del consumidor o en métodos alternativos de resolución de conflictos o en el régimen de contratos civiles y comerciales.
- ii. Haber pertenecido o pertenecer a una asociación de consumidores o asociación empresarial, o asociaciones civiles o institutos privados académicos, vinculados estos últimos a la materia, o a la Administración Pública Nacional o Provincial en el área de defensa del consumidor.
- iii. Acreditar la asistencia o participación en congresos, conferencias, jornadas, seminarios, cursos de postgrado o actividades académicas, en el país o en el exterior, relacionados con la defensa del consumidor y/o los medios alternativos de resolución de conflictos.
- iv. Haber desempeñado en los Poderes Judiciales Nacionales o Provinciales cargos iguales o superiores al de Secretario de Primera Instancia en el fuero Civil y/o Comercial.

La Dirección Nacional de Comercio Interior, una vez efectuada la evaluación de los antecedentes de los postulantes, procederá a inscribir a los mismos en los registros respectivos.

Se reconocerá a los árbitros una compensación de gastos por el desempeño de sus funciones en cada uno de los casos en que actúen.

**Artículo 6°.** Los árbitros institucionales serán seleccionados entre los abogados que desempeñen sus tareas en el ámbito de la Subsecretaría de Comercio Interior dependiente de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos. La Dirección Nacional de Comercio Interior recibirá las postulaciones de quienes quieran desempeñarse como árbitros institucionales, los que deberán cumplir con los requisitos fijados en el artículo 5° del decreto 276/1998 y en la presente resolución. Para la selección de las personas que serán inscriptas en el Registro de Árbitros Institucionales, se seguirán las mismas pautas de evaluación establecidas para los postulantes a árbitros sectoriales.

**Artículo 7°.** Los Tribunales Arbitrales de Consumo estarán conformados por tres (3) miembros, clasificados del siguiente modo:

- i. El árbitro institucional será elegido por las partes entre aquellos que se encuentren inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales, de acuerdo al procedimiento de

elección que establezca la Dirección Nacional de Comercio Interior. El Árbitro Institucional será además Presidente del Tribunal Arbitral de Consumo. Dirigirá el procedimiento y dictará por sí solo las providencias de mero trámite. Solo las diligencias y medidas probatorias podrán ser delegadas en uno de los árbitros; en lo demás actuarán siempre formando tribunal.

- ii. Los árbitros sectoriales serán designados de la siguiente forma:
  - a. El consumidor, o quien lo represente, deberá elegir su representante entre los inscriptos en el Registro Nacional de Representantes de Asociaciones de Consumidores.
  - b. El proveedor, o quien lo represente, deberá elegir su representante entre los inscriptos en el Registro Nacional de Representantes de Asociaciones Empresariales.

Si por alguna causa las partes no realizan la elección del representante de su sector, se entenderá que han delegado en la Dirección Nacional de Comercio Interior la elección del mismo. Esta la realizará por sorteo entre los inscriptos en los respectivos registros. Se deberá respetar la rotación de los inscriptos, excluyéndose de la lista al sorteado hasta tanto no hayan sido designados todos los componentes de ella.

**Artículo 8°.** Las partes y la Dirección Nacional de Comercio Interior podrán proponer, para integrar el Tribunal Arbitral de Consumo, excepcionalmente y para casos concretos, a personas de reconocido prestigio y versación en la materia objeto de la reclamación. En tales casos deberá existir conformidad expresa de todas y cada una de las partes para efectuar la designación.

## Capítulo V. Opción

**Artículo 9°.** Si en los términos del artículo 7° del decreto 276/1998, las partes optaren expresamente por el arbitraje de derecho, los árbitros sectoriales deberán reunir las mismas condiciones requeridas para ser árbitro institucional.

Cuando el monto reclamado sea igual o inferior al treinta por ciento (30%) del Salario Mínimo Vital y Móvil, fijado por el Consejo Nacional de Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil, el procedimiento se regirá sin excepción por lo dispuesto por el Capítulo XI de la presente resolución.

En los casos en que el monto del reclamo no pueda ser determinado o determinable en forma previa, las partes de común acuerdo decidirán si seguirá el procedimiento de amigables componedores, el arbitraje de derecho o el procedimiento especial del Capítulo XI de la presente resolución.<sup>(1)</sup>

## Capítulo VI. Rechazo in limine

**Artículo 10.** Si el arbitraje solicitado fuera inconducente o versare sobre cuestiones que se encuentran excluidas de la materia del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo de acuerdo

---

(1) Texto sustituido por art. 1° de la resolución 244/2016 de la Secretaría de Comercio, BO 05/09/2016.

a lo establecido en el artículo 2° del decreto 276/1998, la Dirección Nacional de Comercio Interior rechazará fundadamente la solicitud, notificará el rechazo a la parte solicitante, y procederá al archivo de la misma. El rechazo será irrecurrible y dejará expeditas las vías administrativa y/o judicial correspondientes.

## Capítulo VII. Proveedores no adheridos a la Oferta Pública

**Artículo 11.** En caso de que el proveedor reclamado no se encuentre adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, se le notificará de la existencia de la solicitud de arbitraje admitida por la Dirección Nacional de Comercio Interior. 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 procederá al archivo de la misma, con notificación al reclamante. En cualquiera de los dos supuestos anteriores quedarán expeditas las vías administrativa y/o judicial correspondientes.

## Capítulo VIII. De la representación

**Artículo 12.** Los consumidores podrán ser representados por una asociación de consumidores con autorización para funcionar como tal y los proveedores podrán ser representados por una asociación empresarial. En estos casos, se deberá otorgar a la asociación carta-poder por ante un agente de la Dirección Nacional de Comercio Interior, o poder para actuar en su nombre ante el Tribunal Arbitral de Consumo.

Sin perjuicio de ello, las partes deberán concurrir personalmente en forma ineludible a las audiencias a las que se los convoque y demás actos que el Tribunal Arbitral de Consumo establezca.

## Capítulo IX. Arbitraje de amigables componedores. Procedimiento

**Artículo 13.** Los consumidores interesados en someterse voluntariamente al proceso arbitral deberán presentar su reclamación por escrito y efectuar la elección del árbitro de su sector, a través de los formularios de solicitud de arbitraje que le proveerá la Dirección Nacional de Comercio Interior. Si el proveedor reclamado estuviera adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por parte del consumidor, siempre que la controversia se encuadre dentro de las previsiones del artículo 1° del decreto 276/1998, y se encuentre incluida dentro del ámbito de la oferta pública realizada por el proveedor.

Junto a la solicitud de arbitraje deberá acompañar la prueba documental de la que pretendiere valerse y que tuviere en su poder.



**Artículo 14.** Las partes, al presentar la reclamación y al contestar la misma, respectivamente, deberán constituir domicilio especial dentro de la jurisdicción del Tribunal Arbitral de Consumo.

En caso de omisión, se tendrá como constituido el domicilio en el indicado en la oferta pública o en el formulario de solicitud de arbitraje.

**Artículo 15.** El proveedor adherido a la oferta pública será notificado dentro de los tres (3) días de admitida la solicitud de arbitraje de la existencia de la misma, a los efectos de que dentro del plazo de tres (3) días de notificado proceda a elegir el árbitro de su sector.

**Artículo 16.** Elegidos los árbitros, se procederá a la conformación del Tribunal Arbitral de Consumo en un plazo de tres (3) días de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5° del decreto 276/1998 y el presente reglamento, y según los términos y condiciones que se establezcan en el acuerdo arbitral.

Una vez conformado el Tribunal Arbitral de Consumo, la secretaría del tribunal notificará la reclamación al proveedor dentro de los cinco (5) días posteriores.

**Artículo 17.** La parte reclamada tendrá un plazo de diez (10) días contados desde la fecha de notificación de la reclamación, para contestar la misma con la contestación deberá agregarse la prueba documental de la que pretendiera valerse y que tuviese en su poder.

**Artículo 18.** Contestada la reclamación o vencido el plazo para hacerlo sin que el reclamado lo hubiera hecho, el Tribunal Arbitral de Consumo fijará audiencia para que concurran las partes en un plazo máximo de diez (10) días, la que tendrá carácter privado y confidencial. Si las partes expresamente lo acordaren la audiencia podrá tener carácter público.

Si por causa justificada la audiencia no pudiera realizarse, el Tribunal Arbitral de Consumo señalará por única vez una nueva fecha para su práctica, la que se desarrollará aún en el caso de incomparecencia del consumidor y/o proveedor reclamado.

**Artículo 19.** La audiencia será oral, pudiendo las partes hacer las alegaciones que consideren necesarias para la mejor defensa de sus intereses.

En ella, el Tribunal Arbitral de Consumo deberá intentar la conciliación entre las partes, la que, de lograrse, será homologada por el Tribunal dejándose constancia de todo ello en acta. No lograda la conciliación el Tribunal oír a las partes y ordenará la producción de las pruebas que estime pertinentes. El Tribunal Arbitral de Consumo podrá disponer un cuarto intermedio de la audiencia hasta tanto tenga en su poder el resultado de las pruebas ordenadas.

Son admisibles todos los medios probatorios establecidos por las normas procesales respectivas.

El Tribunal Arbitral de Consumo determinará el plazo máximo para la producción de las pruebas.

**Artículo 20.** La confección y diligenciamiento de las notificaciones estará a cargo de la Secretaría del Tribunal. La confección de oficios también estará a cargo de la citada Secretaría y el diligenciamiento lo efectuarán las partes. Las cédulas de notificación y los oficios deberán estar confeccionados y remitidos dentro de los tres (3) días de notificada la fecha de la audiencia y, en caso, la apertura a prueba.

Los costos que demande la producción de la prueba serán soportados por la parte que la ofrezca. Si ambas partes coincidieren en una misma prueba, los costos serán soportados en iguales proporciones. Las pruebas ordenadas de oficio serán costeadas por la Dirección Nacional de Comercio Interior, de acuerdo a sus disponibilidades presupuestarias.

**Artículo 21.** Solo se notificarán personalmente, por cédula, por carta documento, por telegrama con constancia de recepción o por cualquier otro medio fehaciente, la solicitud de elección de árbitro del reclamado, el traslado de la reclamación, la apertura de la causa a prueba, la citación a las audiencias, el traslado de la pericia y el laudo. Las demás decisiones del tribunal quedarán notificadas por ministerio de ley al día siguiente de su dictado o el primer día hábil posterior.

**Artículo 22.** Oídas las partes, el tribunal dictará sin más trámite el laudo. En todos los casos, el laudo deberá dictarse en el plazo máximo de diez (10) días, contados a partir de la fecha de finalización de la audiencia.

**Artículo 23.** El plazo para dictar el laudo solo podrá ser prorrogado por acuerdo expreso de las partes, notificándolo al Tribunal Arbitral de Consumo por lo menos dos (2) días antes de la expiración del plazo inicial.

**Artículo 24.** El laudo y cualquier otra resolución del Tribunal Arbitral de Consumo, se decidirá por mayoría de votos.

**Artículo 25.** El laudo deberá dictarse por escrito debiendo expresar fundadamente la decisión. El incumplimiento del laudo dará derecho al reclamante a promover su ejecución en sede judicial.

En el laudo, el Tribunal Arbitral de Consumo podrá establecer la oportunidad o no de publicar en los medios de difusión la decisión, cuando la misma se considere de interés público.

## Capítulo X. Arbitraje de derecho. Procedimiento

**Artículo 26.** En caso de que las partes opten por el arbitraje de derecho, el procedimiento se regirá por lo dispuesto para el arbitraje de amigables compondores, salvo en lo prescripto en el presente Capítulo.

**Artículo 27.** Contestada la reclamación, el Tribunal ordenará la apertura a prueba de la causa por el plazo de veinte (20) días, si existiesen hechos controvertidos, y procederá a proveer la que declare admisible. El Tribunal podrá rechazar las pruebas que estime imperinentes o inconducentes a los fines de la dilucidación de la causa.

Las partes deberán producir las pruebas ofrecidas y admitidas por el Tribunal hasta la fecha fijada para la realización de la audiencia, la que será determinada en el auto de apertura a prueba.

Las pruebas no producidas hasta la fecha de celebración de la audiencia se darán por decaídas.

Si las partes no ofrecieran prueba, o las mismas no fueran admitidas por el Tribunal Arbitral de Consumo, este designará fecha para la realización de la audiencia sin más trámite.

## Capítulo XI. Procedimiento especial

**Artículo 28.** En todos aquellos conflictos que se planteen ante los Tribunales Arbitrales de Consumo cuyo monto sea inferior al treinta por ciento (30%) del Salario Mínimo Vital y Móvil, fijado por el Consejo Nacional de Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil, se aplicará el procedimiento que se establece en el presente capítulo.<sup>(2)</sup>

**Artículo 29.** Las reglas de procedimiento establecidas para el arbitraje de amigables compondores serán de aplicación supletoria al procedimiento especial que se regula en el presente Capítulo.

**Artículo 30.** En todos los casos en que se aplique el procedimiento especial, el Tribunal Arbitral de Consumo será conformado con un (1) solo árbitro, el que será elegido por las partes en la forma siguiente:

- i. Las partes, al suscribir el acuerdo arbitral, o la solicitud de arbitraje, o al realizar la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, según el caso, deberán delegar en la autoridad de aplicación el sorteo del árbitro único, y aceptarán que el que resulte sorteado invista el carácter de árbitro sectorial que represente a cada parte, y de árbitro institucional.
- ii. La autoridad de aplicación procederá al sorteo del árbitro entre los inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales.

**Artículo 31.** El árbitro único deberá tomar conocimiento de la controversia planteada dentro de los tres (3) días de notificado de su designación, la que deberá realizar la autoridad de aplicación dentro de los dos (2) días de sorteo. Fijará una audiencia para que concurren las partes dentro de los diez (10) días posteriores a la toma de conocimiento.

**Artículo 32.** En la audiencia el árbitro tratará que las partes arriben a una conciliación, la que, de ocurrir, será homologada por el árbitro único, dejándose constancia de todo ello en acta.

No alcanzada la conciliación entre las partes, el árbitro único oír a cada una de ellas o procederá a ordenar la producción de las pruebas que considere pertinentes.

---

(2) Texto sustituido por art. 1° de la resolución 244/2016 de la Secretaría de Comercio, BO 05/09/2016.

En caso de ser necesario, de oficio o a pedido de ambas partes, podrá pasar a un cuarto intermedio, el que no podrá ser superior a las sesenta y dos (72) horas.

**Artículo 33.** El árbitro único contará con amplias facultades instructorias y ordenará todas las medidas que estime pertinentes para el adecuado dictado del laudo, pudiendo incluso solicitar la opinión de expertos cuando el tema de la controversia requiera una opinión especializada, la que no tendrá carácter vinculante para la decisión final.

**Artículo 34.** Oídas las partes, el árbitro único dictará el laudo en ese mismo momento o en un plazo no mayor a las cuarenta y ocho (48) horas de concluida la audiencia.

**Artículo 35.** Contra el laudo arbitral podrá interponerse la acción de nulidad.

## Capítulo XII. De los recursos

**Artículo 36.** Los recursos de aclaratoria y nulidad deberán ser interpuestos y fundados dentro de los cinco (5) días de notificado el laudo. El recurso de aclaratoria suspenderá el plazo para deducir el recurso de nulidad. Resuelto y notificado este, se reiniciará el plazo para interponer el recurso de nulidad. El recurso de nulidad se concederá con efecto devolutivo.

Del recurso de nulidad interpuesto se dará traslado a la parte contraria por cinco (5) días para que lo conteste. Vencido dicho plazo, haya o no contestado el mismo, el expediente será remitido al Juez de Primera Instancia o a la Cámara de Apelaciones que corresponda, según el caso, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

## Capítulo XIII. De la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo

**Artículo 37.** El proveedor interesado en adherir a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, deberá hacerlo mediante los formularios que, para tal efecto, apruebe la Dirección Nacional de Comercio Interior.

La solicitud a presentar por el interesado ante el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo deberá contener:

- a. Ámbito material, territorial y temporal de la oferta;
- b. Sometimiento expreso al presente Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo;
- c. Delegación de la elección del árbitro institucional en la autoridad de aplicación;
- d. Compromiso de cumplimiento del laudo arbitral;
- e. Renuncia a todos los recursos que se puedan interponer durante la sustanciación del procedimiento y contra el laudo, salvo en relación a los expresamente previstos en el artículo 16 del decreto 276/1998.

Respecto del inciso a), el interesado deberá precisar:

- i. A qué bienes o servicios se ajustará la oferta pública;
- ii. A cuáles jurisdicciones está circunscripta, y

- iii. Cuál es el plazo de validez de la oferta pública, el que no podrá ser inferior a seis (6) meses. Dicho plazo será prorrogable automáticamente desde la fecha de su vencimiento por un período igual, salvo lo dispuesto en el artículo 36.

En caso de omitirse las indicaciones de los puntos I) y II), se entenderá que la oferta se ha realizado para todos los bienes producidos y/o comercializados por el proveedor, y que este acepta la jurisdicción de todos los Tribunales Arbitrales de Consumo establecidos o que se establezcan en el futuro en el territorio nacional.

La Dirección Nacional de Comercio Interior evaluará las solicitudes presentadas y si las mismas cumplen con los requisitos exigidos por el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, inscribirá la oferta realizada en el registro correspondiente.

**Artículo 38.** La renuncia a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo deberá ser presentada a la autoridad de aplicación por escrito, con dos (2) meses de anticipación al vencimiento del plazo de validez de la oferta. Dicha renuncia implicará la pérdida del derecho de ostentar el distintivo oficial desde la fecha de vencimiento del mencionado plazo.

En caso de que el interesado quiera modificar cualquiera de las características de la oferta respecto de las anteriormente fijadas, deberá hacerlo saber a la autoridad de aplicación por escrito con dos (2) meses de anticipación al vencimiento del plazo de validez de la oferta anterior.

El proveedor que haya renunciado a la oferta pública o haya modificado su ámbito de aplicación respecto del período anterior, deberá informar adecuadamente a los consumidores tales circunstancias; pudiendo la Dirección Nacional de Comercio Interior ordenar la publicación de la misma en un medio masivo de comunicación. La adhesión a la oferta pública subsistirá hasta tanto el proveedor cumpla con estos requisitos. La renuncia del proveedor no invalidará su obligatoriedad de someterse a los Tribunales Arbitrales de Consumo, respecto de los productos y servicios comercializados con anterioridad al vencimiento del plazo de validez de la oferta.

**Artículo 39.** El distintivo oficial del Sistema Nacional de Consumo será el isologo que se reproduce en el Anexo I que en dos (2) planillas forma parte de la presente resolución.

## Capítulo XIV. Del acuerdo arbitral

**Artículo 40.** A los efectos del sometimiento al arbitraje, las partes deberán suscribir el correspondiente acuerdo arbitral en los formularios que apruebe la Dirección Nacional de Comercio Interior.

El acuerdo arbitral establecerá la aceptación lisa y llana de las partes de las reglas de procedimiento establecidas para los Tribunales Arbitrales de Consumo, y fijará que las costas serán siempre en el orden causado.

En el acuerdo arbitral las partes deberán, en forma inexcusable, aceptar la designación del árbitro institucional de acuerdo al sorteo que realice la Dirección Nacional de Comercio Interior.

Esta aceptación también formará parte de la solicitud de adhesión a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, y de la solicitud de arbitraje que presente el consumidor y la aceptación de arbitraje por parte del proveedor no adherido a la oferta pública.

## Capítulo XV. Control del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo

**Artículo 41.** Podrán ser suspendidas y/o excluidas de los registros de árbitros las personas que no reúnan los requisitos para serlo, o dejarán de reunirlos, mediante resolución fundada.

En caso de exclusión de un representante de una asociación de consumidores o de una asociación empresarial, notificará a la asociación de que se trate de la mencionada exclusión, invitándola a inscribir un nuevo representante en reemplazo del excluido.

Podrá excluirse del Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo a aquel proveedor o asociación empresarial que no cumpla con las prescripciones del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

**Artículo 42.** Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

# Anexo I

## Distintivo oficial del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo

### Isologo institucional

Descripción:

El logotipo es un octógono dividido en tres (3) partes, una (1) plena y dos (2) "outline". El sector pleno remite al Tribunal Arbitral de Consumo y los restantes dos a las partes que se someterán al arbitraje.

Este octógono está recorrido por un (1) rectángulo, espacio de contención que genera la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos para hacer efectivo el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

COLORES: Pantone doscientos uno (201); Pantone doscientos veintiuno (121)<sup>(3)</sup>:

TIPOGRAFÍA: Futura, cuerpo dieciséis (16), alineación centrada.

MEDIDAS: Recuadro de cuatro con ocho (4,8) centímetros por cinco con tres (5,3) centímetros por tres (3) centímetros, espesor: cinco (5) puntos;

El logo comenzará a los tres (3) milímetros desde el recuadro.

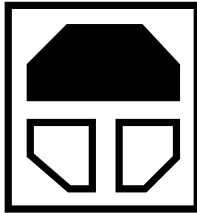
En todas las aplicaciones (aumento-disminución) deberán respetarse estas proporciones: separación entre las partes: cuatro (4) milímetros.

(3) Texto según publicación oficial (BO 31/03/1998).

CALCOMANÍAS: Recuadro nueve con cinco (9,5) centímetros por trece con un (13,1) centímetros: ocho (8) puntos; Recuadro amarillo: cinco (5) milímetros;

Texto "Comercio Adherido": cuerpo dieciocho (18); "Track Amount": veinte (20);

Colores: iguales a los del logo original.



Tribunales Arbitrales de Consumo