



CATAMARCA

LEY 5069

PODER LEGISLATIVO PROVINCIAL (P.L.P.)

Defensa del consumidor. Autoridad de aplicación. Registros. Procedimientos administrativo y judicial. Arbitraje. Educación y participación del consumidor. Adhesión de la Provincia a las leyes nacionales 24.240, 19.511, 20.680, 22.802 y 25.156 y al art. 13 de la ley nacional 25.561.

Sanción: 04/04/2002; Promulgación: 09/05/2002; Boletín Oficial 21/05/2002

El Senado y la Cámara de Diputados de la provincia de Catamarca sancionan con fuerza de ley:

CAPITULO I - Disposiciones generales

Artículo 1° - Adhesión. Adhiérese la Provincia de Catamarca a los términos de la Ley N° [24.240](#) de Protección al Consumidor, demás normas concurrentes y concordantes, Leyes N° 19.511, de Metrología Legal, N° 20.680 de Abastecimiento, N° 22.802 de Lealtad Comercial y N° 25.156 de Defensa de la Competencia y a sus modificatorias.

Art. 2° - Autoridad de Aplicación. El Ministerio de Producción y Desarrollo, a través de la Dirección Provincial de Industria, Comercio y Promoción Industrial o el organismo que en el futuro lo reemplace, será autoridad de aplicación de las Leyes Nacionales citadas en el artículo precedente y de la presente Ley en jurisdicción provincial.

Asimismo, adecuará la normativa reglamentaria provincial a la nacional, en tanto resulte ésta compatible con las normas vigentes en la materia en el ámbito provincial.

Art. 3° - Autoridad de Aplicación Municipal. Facúltase a los Municipios con Carta Orgánica, que adhieran expresamente a la presente, a ejercer el control y vigilancia del cumplimiento de sus disposiciones, así como el juzgamiento de las infracciones a las mismas, respecto de hechos concernientes sometidos a su jurisdicción. La autoridad de aplicación municipal actuará en forma concurrente y coordinada con la autoridad de aplicación provincial.

Art. 4° - Facultades y Atribuciones de la Autoridad de Aplicación. La Autoridad de Aplicación Provincial, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Crear, ordenar y mantener actualizados los Registros Provinciales de Asociaciones de Consumidores, de Infractores y de Arbitros de Consumo.
- b) Recibir y dar curso a inquietudes y denuncias de los consumidores y Asociaciones de Consumidores.
- c) Disponer de oficio o a petición de parte, la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de [la Ley Nacional 24.240](#) y la presente ley.
- d) Solicitar toda información necesaria a entidades públicas y privadas a los fines de constatar el fiel cumplimiento de las condiciones pactadas por parte de los proveedores de bienes y servicios, identificados en el Art. 2° de la [Ley 24.240](#), como así también la observancia de toda legislación vigente en la materia, pudiendo para ello realizar todo tipo de investigaciones y evaluaciones técnicas, científicas, económicas, impositivas, contables y legales.
- e) Disponer de oficio o a requerimiento de parte, la celebración de audiencias de carácter

obligatorio con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos;

f) Homologar los acuerdos administrativos conciliatorios a los que arriben los particulares damnificados y los presuntos infractores.

g) Aceptar toda proposición de los denunciados que permitan suplir o equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse los consumidores o usuarios;

h) Proceder a los fines de las pertinentes actuaciones administrativas según disposiciones del Capítulo XII "Procedimientos y Sanciones" (artículos 45 al 51) de la [Ley N° 24.240](#).

Para el ejercicio de las atribuciones contempladas en los incisos c), d), e) y h) de este artículo, la Autoridad de Aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

Art. 5° - Atribuciones Delegadas. La autoridad de aplicación podrá delegar en las Municipalidades, de acuerdo con la reglamentación que se dicte al efecto, las facultades citadas en los incisos b), c) y e) del artículo 4° de la presente ley.

Los Municipios con Carta Orgánica que adhieran a la presente Ley, asumirán las atribuciones y competencias del Artículo 4°, incisos b), c), d), e), f), g) y h).

CAPITULO II - De los registros

Art. 6° - Registros de Infractores. Créase el Registro Provincial de Infractores en concordancia con lo dispuesto por la [Ley Nacional N° 24.240](#), el que ajustará su funcionamiento a las normas reglamentarias que dicte el Poder Ejecutivo Provincial al respecto.

Art. 7° - Registro de Arbitros de Consumo. Créase el Registro Provincial de Arbitros de Consumo Sectoriales e Institucionales. Por vía reglamentaria, la autoridad de aplicación establecerá estrictos criterios de idoneidad y solvencia profesional a los fines de su designación.

Art. 8° - Registro de Asociaciones de Consumidores. Créase el Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores para las asociaciones que actúen en el ámbito de la Provincia. Funcionará de acuerdo con la reglamentación que se dicte al respecto. Las asociaciones, para ejercer sus funciones, deberán estar inscriptas en el mismo y cumplir con los demás requisitos previstos en los artículos 56 y 57 de la [Ley Nacional 24.240](#).

Art. 9° - Exclusión del Registro de Asociaciones de Consumidores. 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 Provincial de Asociaciones de Consumidores. La autoridad de aplicación podrá solicitar a la Inspección General de Personas Jurídicas o el organismo que en el futuro la reemplace, la pérdida de la personería jurídica conferida.

CAPITULO III - Del procedimiento administrativo y judicial

Art. 10. - Audiencia conciliatoria. La Autoridad de Aplicación, de acuerdo a las previsiones de la Ley 24.240, deberá promover la correspondiente instancia conciliatoria, citando a las partes a una audiencia en un plazo máximo de diez (10) días a partir de la fecha de notificación fehaciente al denunciado.

La misma será de carácter verbal, actuada y pública, tendiendo a lograr una solución eficaz, rápida y sin gastos para el consumidor o usuario. El acuerdo de conciliación homologado por la autoridad de aplicación suspenderá el procedimiento administrativo de juzgamiento y sanción.

Art. 11. - Propuesta de la Autoridad de aplicación. En el supuesto de que las partes no arriben a un acuerdo conciliatorio, la autoridad de aplicación, luego de oír y verificar las pruebas que aquéllas hubieren acercado, podrá formular una propuesta de acuerdo que será aceptada en ese acto o sometida a consideración de los interesados, durante un lapso de cinco (5) días. Transcurrido dicho término sin que haya pronunciamiento de las partes, se dará por fracasada la conciliación.

Art. 12. - Acta de Infracción. En el caso de que las partes no concilien, la autoridad de aplicación, procederá a labrar acta de infracción en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y la disposición resultante.

Art. 13. - Incumplimiento de los Acuerdos Conciliatorios. El incumplimiento de los

acuerdos conciliatorios será considerado violatorio de esta Ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la [Ley Nacional 24.240](#), en su Capítulo XII "Procedimientos y Sanciones". Las sanciones que correspondan serán dispuestas y aplicadas por la autoridad de aplicación provincial.

Art. 14. - Recursos. Los actos administrativos que dispongan sanciones podrán ser recurridos por el procedimiento previsto en la Ley Provincial N° 2403. El recurso contencioso administrativo no suspenderá la ejecución de las sanciones de multa.

Art. 15. - Proceso judicial. Las Acciones Judiciales derivadas de las relaciones de consumo, se sustanciarán por procedimiento sumarísimo.

Quienes ejerzan las acciones representando un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante simple carta poder. El consumidor o usuario damnificado gozará del beneficio de justicia gratuita.

CAPITULO IV - Del arbitraje

Art. 16. - Creación de los Tribunales Arbitrales. La autoridad de aplicación deberá organizar y garantizar la constitución de los Tribunales Arbitrales a los que hace referencia el artículo 59 de la [ley 24.240](#), a fin de establecer un sistema arbitral de carácter voluntario y vinculante para ambas partes, que tenga como objeto resolver ejecutivamente las controversias que se susciten con motivo de la ley de referencia.

Art. 17. - Conformación. Los Tribunales Arbitrales se integrarán con tres árbitros, dos sectoriales y uno institucional, a saber:

- a) Arbitro Institucional: actuará en representación del Estado.
- b) Arbitro del sector Consumidor: representará a los consumidores dentro de la instancia de arbitraje, y será nombrado por las asociaciones de consumidores reconocidas como tal.
- c) Arbitro del sector Empresarial: actuará en nombre de los productores, proveedores, distribuidores, comerciantes y/o prestadores y será elegido por la Cámara Empresarial respectiva.

Los miembros de los Tribunales Arbitrales desempeñarán sus funciones con carácter ad-honorem.

Art. 18. - Ambito de Actuación. Los Tribunales Arbitrales de Consumo funcionarán en el ámbito de la Dirección Provincial de Industria, Comercio y Promoción Industrial, que será la encargada de conformarlos para cada caso y de organizar y mantener el Registro de Arbitros Sectoriales e Institucionales del sistema.

Art. 19. - Competencia y Atribuciones. Los Tribunales de Arbitraje serán competentes para tratar casos en los que pueda existir una violación de los derechos del consumidor o usuario emanados de la [Ley Nacional 24.240](#), sus modificatorias y normas reglamentarias. A tales fines, tendrán las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Dirigir el procedimiento arbitral;
- b) Determinar la existencia o no de infracción sobre la base de la prueba documental, testimonial, pericial y/o de informes que denunciante y denunciado presenten por sí o a través de sus representantes legales;
- c) Actuar como amigables componedores o árbitros de derecho, según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en la [Ley N° 24.240](#);
- d) Homologar acuerdos o dictar laudo arbitral, según corresponda;
- e) Aplicar las sanciones que correspondieren, según previsiones de los artículos 47 a 49 de la [Ley N° 24.240](#);
- f) Requerir, para la instancia que fuera menester, el auxilio de la fuerza pública.

Art. 20. - Constitución del Tribunal Arbitral. La Autoridad de Aplicación procederá a la integración del Tribunal Arbitral ante la presentación de solicitud de arbitraje por parte del consumidor, luego de la constatación de aceptación de la misma por parte del demandado.

Art. 21. - Proceso Arbitral. Una vez que las partes se encuentren de acuerdo en ser sometidas al sistema de arbitraje, el Tribunal fijará la fecha de audiencia, la que será verbal, actuada y pública y en la que denunciante y denunciado podrán actuar por derecho propio o mediante representantes legales. El proceso tendrá una duración máxima de dos (2) meses y sólo podrá ser prorrogado exclusivamente por acuerdo de partes.

La inactividad de las partes no detendrá el procedimiento arbitral ni restará validez al laudo

arbitral.

Art. 22. - Laudo Arbitral. El laudo emitido por los Tribunales Arbitrales sólo podrá ser objeto de recurso de reconsideración ante el mismo Tribunal. Resuelto éste, quedará agotada la instancia administrativa pudiendo el interesado interponer recurso de apelación, dentro de los cinco días de notificada la resolución respectiva, ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral, y de Minas, en turno.

Art. 23. - Cuestiones Excluidas. No podrán ser puestas a consideración de los Tribunales Arbitrales aquellas cuestiones que cuenten con sentencia judicial firme, las que se encuentren unidas a otras que no puedan ser motivo de arbitraje, las expresamente excluidas y aquéllas de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor o usuario o sobre las que exista la presunción de la comisión de delito.

Art. 24. - Adhesión al Sistema. La Autoridad de Aplicación será la encargada de instrumentar la forma de adhesión al sistema a través de la denominada Oferta Pública de Adhesión, recibiendo las empresas que opten por esta vía un Distintivo Oficial de adhesión al Sistema. Las empresas adheridas no podrán rechazar ni oponer excepción alguna a la competencia del Tribunal Arbitral en caso de verse involucradas en algún tipo de controversia.

CAPITULO V - Educación al consumidor

Art. 25. - Educación Sistémica y Parasistémica. La Autoridad de Aplicación formulará planes generales de divulgación tendientes a formar conciencia respecto de los derechos y facultades del consumidor.

Asimismo, gestionará ante el Ministerio de Educación de la Provincia, la incorporación en los planes de estudios oficiales, en sus distintos niveles, del área curricular "Derechos del Consumidor".

CAPITULO VI - De la participación de usuarios y consumidores

Art. 26. - El Poder Ejecutivo Provincial deberá arbitrar, los mecanismos pertinentes que permitan dar fiel cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 178 y 179 de la Constitución Provincial, en lo que atañe a la renegociación de cuadros tarifarios de servicios públicos concesionados y en la regulación de precios de artículos de primera necesidad.

CAPITULO VII - Disposiciones transitorias

Art. 27. - Adhiérese la Provincia de Catamarca a lo establecido en el artículo 13°, Título VI "De la Protección de Usuarios y Consumidores" de la Ley N° 25.561 de Emergencia Pública y Reforma del Régimen Cambiario.

En consecuencia, facúltase al Poder Ejecutivo Provincial a regular transitoriamente los precios de insumos, bienes y servicios críticos a fin de proteger los derechos de usuarios y consumidores de la eventual distorsión de los mercados o de acciones de naturaleza monopólica u oligopólica.

Art. 28. - Las facultades conferidas al Poder Ejecutivo Provincial en el artículo precedente tendrán vigencia hasta el diez de diciembre de 2003.

CAPITULO VIII - Disposiciones finales

Art. 29. - Recursos: El importe de las multas que ingresen al erario público, sea éste Provincial o Municipal, deberá destinarse vía programación presupuestaria en su totalidad, a solventar los gastos que demande el cumplimiento de los objetivos previstos en la presente Ley, en especial los establecidos en el artículo 25°, para lo cual por vía reglamentaria, tanto a nivel Provincial como Municipal se deberá implementar un sistema administrativo que lo posibilite.

Art. 30. - Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y derogan toda otra norma provincial que se les oponga.

Art. 31. - Invítase a los Municipios con Carta Orgánica de la Provincia a efectuar similares adhesiones en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones, en atención y cumplimiento de competencias constitucionales.

Art. 32. - Comuníquese, etc.

Agüero; Herrera; Nieva; Villafañe; Oscar Aníbal Castillo

