



MENDOZA

LEY 5966

PODER LEGISLATIVO DE LA PROVINCIA DE MENDOZA

Abastecimiento. Operaciones de consumo y uso de bienes y servicios. Normas de protección al consumidor. Modificación de la ley 5547.

Sanción: 17/12/1992; Promulgación:
17/12/1992(Aplicación art. 101, C. Provincial);
Boletín Oficial 11/02/1993.

Artículo 1º -- Modifícanse los arts. 2º, 4º, 14, 19, 20, 26, 32, 48, 49, 57, 58 y 61 de la ley 5547, los que quedarán redactados de la siguiente manera:

Art. 2º -- A los efectos de la presente ley se consideran consumidores todas las personas de existencia física o ideal que utilicen o contraten bienes o servicios para su consumo final, cualquiera sea su naturaleza, pública o privada, individual o colectiva; de quienes produzcan, faciliten, suministren o expendan aquellos.

Art. 4º -- Quedan obligados al cumplimiento de esta ley los comerciantes, productores, importadores y los prestadores de servicios, así como las empresas privadas, estatales o con participación estatal en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes a consumidores o prestación de servicios a consumidores.

Si existiere vicio o defecto o resultare daño del producto o del servicio, a los efectos de esta ley responderá solidariamente el productor, el fabricante, el importador, el vendedor, el proveedor y quienes hayan puesto su marca en el producto o servicio. Art. 14. -- Los vendedores de los bienes que se comercialicen con garantía escrita, deberán suscribirla.

Cuando no se otorgue garantía, deberá informarse esta circunstancia al consumidor, colocando en el bien en forma destacada y en la documentación acompañada, el texto "sin garantía", en caracteres fácilmente legibles. La ausencia de esta mención implica que el bien cuenta con garantía.

Art. 19. -- Los responsables de la reparación de un bien en garantía, deberán entregar constancia por escrito al titular de la misma, en la que conste la descripción de la reparación efectuada y los cambios de piezas, si los hubiere.

En caso de que para el cumplimiento de la garantía el bien deba trasladarse a la fábrica o talleres habilitados, los gastos de transporte, flete y seguro necesarios para tal fin serán a cargo del responsable de aquélla.

En el supuesto que la reparación efectuada no fuese satisfactoria y el bien no tuviese las condiciones óptimas para cumplir con el uso al cual está destinado, o cuando haya tenido que ser reparado más de tres (3) veces durante el plazo de garantía, el adquirente podrá optar entre:

- a) Pedir la sustitución del bien adquirido por otro de idénticas características. En este caso, el plazo de vigencia de la garantía comenzará a regir desde la fecha de la entrega del nuevo bien.
- b) Devolver el bien en el estado en que se encuentre, teniendo derecho a percibir una suma de dinero equivalente al precio en plaza del producto, al momento de pagársele dicha suma.
- c) Obtener una disminución proporcional en el precio del bien.

Art. 20. -- Quienes presten, servicios de cualquier naturaleza a usuarios según el criterio del art. 2º de la presente ley, están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones,

modalidades, plazos, condiciones, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hubieren ofrecido, publicitado o convenido con el usuario la prestación del mismo.

Los prestadores de servicios deberán establecer con claridad los bienes y/o servicios accesorios o complementarios. Estos se presumen onerosos --en cuyo caso serán optativos para el consumidor-- salvo que el prestador del servicio demuestre su gratitud. El descuento correspondiente a los servicios accesorios onerosos en ningún caso podrá ser inferior al quince por ciento (15 %) del valor del servicio principal.

Art. 26. -- La autoridad de aplicación de esta ley queda facultada para intervenir en la normalización de los instrumentos de medición (medidores) de energía combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, para que se pueda verificar su buen funcionamiento, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Cuando una empresa de servicio público domiciliario facture en un período un importe que exceda en un cincuenta por ciento (50 %) el promedio de consumo efectivo del usuario de los doce meses inmediatos anteriores, se presume error en la facturación.

En este caso, el usuario debe pagar únicamente el valor de dicho consumo promedio. A los efectos de ejercer este derecho, el usuario deberá presentar, antes del vencimiento de la factura en cuestión, las facturas del año anterior a la misma.

La empresa prestadora dispondrá de un plazo de treinta (30) días hábiles a partir del reclamo del usuario, para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

En caso contrario, el pago efectuado tiene efectos cancelatorios.

Art. 32. -- Quienes promuevan ventas de bienes a domicilio, que se comercialicen únicamente por ese medio, a los efectos de esta ley, serán solidariamente responsables con los comerciantes, fabricantes o importadores, por los vicios o defectos de aquéllos.

Art. 48. -- La Dirección de Defensa del Consumidor y de la Competencia, dependiente del Ministerio de Economía u organismo que la reemplace, será la autoridad de aplicación de la presente ley. Dicha Dirección podrá dictar las resoluciones necesarias para el cumplimiento de las prescripciones de esta ley y su reglamentación.

Art. 49. -- Créase en el ámbito de la Dirección de Defensa del Consumidor y de la Competencias, la Secretaría Técnica, cuyas funciones serán las que determine la reglamentación de la presente ley.

Art. 57. -- Las infracciones a la presente ley serán reprimidas con las siguientes penas:

- a) Clausura temporal o definitiva, dispuesta por la autoridad de aplicación, en los casos y conforme a las disposiciones legales vigentes.
- b) Multa de seiscientos pesos (\$ 600) a diez mil pesos (\$ 10.000).
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.
- d) Suspensión del servicio afectado por un plazo de treinta (30) días.
- e) Caducidad de la concesión del servicio o revocación de la autorización para la utilización de bienes o del espacio aéreo del Estado provincial o municipal.
- f) Inhabilitación de hasta cinco (5) años para el ejercicio de la actividad.
- g) Suspensión de hasta cinco (5) años en el Registro de Proveedores del Estado.
- h) Publicación de la resolución sancionatoria a costa del infractor.

Art. 58. -- Considérase infracción reprimida con las penas establecidas en el artículo anterior, toda violación a la presente ley y su reglamentación, y especialmente:

- a) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos efectivos o daños para la salud de los consumidores o usuarios, por dolo o culpa del infractor.
- b) La alteración, fraude o adulteración en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que corresponden a su naturaleza y, en general, cualquier actuación que induzca a engaño o confusión sobre la verdadera naturaleza del producto o de los servicios.
- c) El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario.
- d) La negativa o resistencia a suministrar datos o facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección de la autoridad de aplicación.

e) El incumplimiento de las disposiciones sobre garantías y sobre cláusulas abusivas de los contratos.

Art. 61. -- El producto de las multas a las que se refiere el art. 57, inc. b), de la presente ley, ingresará a rentas generales. Esta repartición distribuirá el cincuenta por ciento (50 %) de dicho producto con las municipalidades que hubieren iniciado las actuaciones que dieron origen a la sanción.

Art. 2º -- Modifícanse los arts. 23, 38, 50, 51, 52, 53, 67 y 68, donde dice: "Dirección de Comercialización -- Mercado Interno" dirá "Autoridad de aplicación".

Art. 3º -- Agrégase a la ley 5547 el siguiente artículo:

Art. 26 bis -- Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la prestataria. Efectuado el reclamo por el consumidor, la prestataria dispone de un plazo máximo de treinta (30) días corridos para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable.

En caso contrario, la prestataria 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 se haya deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días hábiles posteriores al vencimiento de la factura.

Art. 4º -- Comuníquese, etc.

