



JUJUY

LEY 5294

PODER LEGISLATIVO DE LA PROVINCIA DE JUJUY

Defensa del consumidor. Creación del sistema provincial de arbitraje de consumo.

Sanción: 28/11/2001; Promulgación: 28/12/2001;
Boletín Oficial 23/01/2002

DEL SISTEMA PROVINCIAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

CAPITULO I - Objeto

Artículo 1º - Créase el sistema Provincial de Arbitraje de Consumo, el que tendrá como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada para ambas partes, los reclamos de consumidores y usuarios relativos a los derechos y obligaciones emergentes de la Ley Nacional [Nº 24.240](#) "De Defensa del Consumidor", sus modificatorias y reglamentarias, la Ley Provincial [Nº 5170](#) de adhesión a dicha Ley Nacional y obligaciones para los consumidores y usuarios en las relaciones de consumo que define la normativa citada.

El sistema Provincial de Arbitraje de Consumo funcionará en forma gratuita. La adhesión de las partes a su jurisdicción tendrá carácter voluntaria y deberá constar expresamente por escrito en todas las actuaciones.

Art. 2º - No podrá someterse al sistema Provincial de Arbitraje de Consumo:

- 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 o que no puedan ser sometidas a juicio arbitral;
- d) Las cuestiones de las que se deriven daños físico, psíquicos o muerte del consumidor y aquellas en la que exista la presunción de la comisión de un delito;
- e) Las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas del proceso arbitral en los términos que disponga la reglamentación.

CAPITULO II - Sistema provincial de arbitraje de consumo

Art. 3º - El Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo funcionará en la órbita de la Dirección Provincial de Industria, Comercio y Acción Cooperativa, dependiente del Ministerio de Producción, Comercio y Medio Ambiente de la Provincia, en su carácter de autoridad de aplicación de la legislación relativa a los derechos y obligaciones de los usuarios y consumidores en las relaciones de consumo.

Art. 4º - A los fines de la presente Ley, serán funciones de la autoridad de aplicación:

- a) Disponer la integración y funcionamiento de los Tribunales Provinciales de Arbitraje de consumo y asesorar al Poder Ejecutivo Provincial en el dictado de las normas de procedimiento complementarias a las que se establecen en la presente Ley;
- b) Crear y administrar los registros de árbitros institucionales y sectoriales con el objeto de integrar los Tribunales Provinciales de Arbitraje de Consumo, en los términos que se disponen en la presente Ley;
- c) Atender las cuestiones de su competencia en las relaciones con los Municipios de la Provincia y con cualquier organismo público o privado en el marco de las atribuciones reconocidas por la presente Ley.

- d) Crear y administrar un Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo y entregar el distintivo correspondiente a las personas físicas o jurídicas inscriptas en el mismo;
- e) Propender a la difusión del Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo y a la capacitación de su personal;
- f) Establecer un procedimiento especial, que estará a cargo de un árbitro institucional, para aquellos casos en que la relación de consumo involucre a empresas del Estado Provincial o sus entidades autárquicas, organismos descentralizados y empresas con participación estatal mayoritaria;
- g) Establecer un procedimiento especial, a cargo de un árbitro institucional, para aquellos casos en los que el reclamo del consumidor sea inferior al monto que determine la autoridad de aplicación;
- h) Realizar todos los actos que sean necesarios para el buen funcionamiento del Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo.

CAPITULO III - Del Tribunal Arbitral

Art. 5° - A los fines de la integración de los Tribunales Provinciales de Arbitraje de Consumo, la autoridad de aplicación creará y administrará un Registro Provincial de Arbitros representantes de las Asociaciones de Consumidores y Asociaciones no gubernamentales cuyos objetivos estén vinculados específicamente con las relaciones de consumo, un Registro Provincial de Arbitros representantes de las Asociaciones de Empresarios y un Registro Provincial de Arbitros institucionales.

Art. 6° - Los Registros Provinciales de Arbitros sectoriales en el artículo anterior se conformarán con las listas que remitan a la autoridad de aplicación las asociaciones de consumidores y empresariales interesadas. Los árbitros sectoriales deberán poseer como mínimo título secundario y cinco (5) años de ejercicio de su actividad, lo que será certificado por las respectivas asociaciones.

Art. 7° - El Registro Provincial de Arbitros institucionales se integrará con los funcionarios o agentes dependientes del Estado Provincial que sean convocados al efecto. Los árbitros institucionales deberán poseer título de abogado y cinco (5) años como mínimo de ejercicio de la profesión. El desempeño de la función de árbitro institucional no generará gasto adicional alguno para el Estado Provincial.

Art. 8° - Los Tribunales Provinciales de Arbitraje de consumo se integrarán con tres (3) vocales. Dos (2) vocales serán designados, uno entre los representantes de las asociaciones de los consumidores, el otro entre los representantes de las asociaciones empresariales, y el tercer miembro será designado entre los inscriptos en el Registro Provincial de Arbitros Institucionales, conforme al siguiente procedimiento:

- a) Respecto de los Arbitros sectoriales el consumidor y el proveedor deberán elegir su representante de entre los inscriptos en los registros respectivos. Si por cualquier razón las partes no realizan la elección M representante de su sector se entenderá que han delegado tal elección en la autoridad de aplicación. 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 la misma;
- b) El Arbitro Institucional será elegido por la autoridad de aplicación entre aquellos que se encuentren inscriptos en el Registro Provincial de Arbitros Institucionales, de acuerdo con el procedimiento que a tal efecto se establezca. El Arbitro Institucional será además el Presidente del Tribunal, dirigirá el procedimiento y dictará por si sólo las providencias de mero trámite.

Art. 9° - Excepcionalmente y para casos concretos, las partes y la autoridad de aplicación podrán proponer para integrar el Tribunal Provincial de Arbitraje de Consumo a personas de reconocido prestigio y versación en la materia objeto del reclamo. En tales casos deberá existir conformidad expresa de todas y cada una de las partes para efectuar la designación.

Art. 10. - El Tribunal será asistido por un Secretario de Actuaciones. Dicha Secretaría será desempeñada por un agente dependiente M Estado Provincial, con título de abogado, que será designado por la autoridad de aplicación. El desempeño de tal función no importará erogación alguna para el Estado Provincial.

Art. 11. - Cuando al proveedor hubiese realizado Oferta Pública de Adhesión al sistema Provincial de Arbitraje de Consumo, la competencia se regirá por las disposiciones del Capítulo V de la presente Ley. En los casos en que no exista Oferta Pública de Adhesión a dicho sistema, la competencia se regirá por lo que las partes acuerden al respecto, sin perjuicio de lo que establezca la autoridad de aplicación.

Art. 12. - La solicitud de sometimiento al Tribunal Provincial de Arbitraje de Consumo, a través de la suscripción y presentación del correspondiente acuerdo arbitral, importará la aceptación y la sujeción de las partes a las reglas de procedimiento que fije la reglamentación. Cuando el proveedor hubiese realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo respecto de futuros conflictos de consumidores y usuarios, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por el consumidor.

Art. 13. - Los árbitros decidirán la controversia planteada según la equidad, prudencia sentido común y lógica razonable. Si las partes optaren expresamente por un arbitraje de derecho, todos los árbitros que conformen el Tribunal Provincial de Arbitraje de Consumo deberán poseer título de abogado y reunir los demás requisitos que establezca la reglamentación.

Art. 14. - Las partes podrán actuar facultativamente por sus propios derechos o por mandatarios, sean éstos abogados o no, representados por entidades no gubernamentales de cuyo objeto surja la facultad de representación. Las personas jurídicas pueden ser representadas por sus órganos de gobierno o por apoderado debidamente instituido. El instrumento habilitante que otorguen las partes a sus representantes deberá contener la firma certificada por Escribano Público Nacional, autoridad policial, Jueces de Paz o funcionario del Departamento de Asistencia Jurídica y Social del Poder Judicial de la Provincia.

CAPITULO IV - Procedimiento

Art. 15. - El proceso arbitral comenzará con la designación del Tribunal Provincial de Arbitraje de Consumo y se regirá por los principios de audiencia; contradicción e igualdad de las partes. El Tribunal Provincial de Arbitraje 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 prórrogas debidamente fundadas que pudieran fijarse.

Art. 16. - El Tribunal Provincial de Arbitraje de Consumo gozará de amplias facultades instructoras, pudiendo ordenar la producción de todas las pruebas 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.

Art. 17. - 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.

Art. 18. - El laudo emitido por el Tribunal Provincial de Arbitraje de Consumo tendrá carácter vinculante, y una vez firme producirá efectos idénticos a los de la cosa juzgada. El laudo podrá ejecutarse por el trámite de ejecución de sentencias previsto en el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia. A ese fin, será competente el Juzgado de Primera Instancia en los Civil y Comercial que por turno corresponda, con competencia en el lugar donde se desarrolló la relación de consumo.

Art. 19. - En contra del laudo arbitral emitido por el Tribunal Provincial de arbitraje de Consumo podrá interponerse el recurso de aclaratoria. El mismo deberá fundarse y deducirse dentro de los cinco (5) días de notificado el laudo y será resuelto por el mismos Tribunal.

Asimismo, en contra de la resolución emitida en los procesos arbitrales de equidad y de derecho, las partes podrán deducir una acción de nulidad, la que deberá fundarse y deducirse ante el Juzgado de Primera Instancia en los Civil y Comercial que por turno corresponda, con competencia en el lugar donde se desarrolló la relación de consumo, dentro de los diez (10) días de notificado el laudo.

El recurso de aclaratoria suspende el plazo para interponer la acción de nulidad.

Art. 20. - De la acción de nulidad que se deduzca se dará traslado a la parte contraria por diez (10) días para que lo conteste. Vencido dicho plazo, háyase o no contestado, el Juez resolverá la nulidad planteada.

Art. 21. - El Tribunal Provincial de Arbitraje de Consumo podrá resolver todas las cuestiones de procedimiento no previstas expresamente en el presente ordenamiento o en las normas reglamentarias que dicte el Poder Ejecutivo Provincial. En todo lo no previsto y en tanto y en cuanto resulte compatibles con la institución, serán de aplicación las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia.

Art. 22. - Todos los plazos establecidos en este Capítulo se computarán por días hábiles administrativos.

CAPITULO V - De la oferta pública de adhesión al sistema provincial de arbitraje de consumo

Art. 23. - Se denomina Oferta Pública de Adhesión al Sistema Provincial 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 suscitarse en el marco de una relación de consumo, en conformidad con las reglas que se establecen seguidamente y con aquellas que disponga la reglamentación.

Art. 24. - Los interesados en adherir al sistema de Oferta Pública deberán presentar una solicitud ante el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo que a tal efecto habilitará la autoridad de aplicación. La reglamentación establecerá los requisitos formales que deberá contener la solicitud pertinente y los efectos de la adhesión.

Art. 25. - Los proveedores que hayan realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Provincial de Arbitraje de consumo deberán informar adecuadamente a los consumidores y usuarios tal circunstancia. A tal efecto, la autoridad de aplicación entregará el distintivo oficial de adhesión al Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo.

Art. 26. - El incumplimiento de las obligaciones emergentes de laudos dictados por Tribunales Provinciales de Arbitraje de Consumo por parte de los proveedores adheridos al Sistema, facultará a la autoridad de aplicación a excluir al infractor del Registro de Oferta Pública de Adhesión al sistema Provincial de Arbitraje de Consumo y a retirarle el distintivo oficial, sin perjuicio de las acciones judiciales y de las sanciones que en cada caso correspondan.

Art. 27. - La renuncia a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Provincial 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 anteriores, su validez se condicionará a futuras solicitudes de arbitraje, sin perjuicio de mantenerse los términos de la oferta pública anterior respecto de todas las solicitudes de arbitraje existentes a la fecha de la notificación de la modificación.

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 autoridad de aplicación ordenar la publicación de la misma en un medio masivo de comunicación. La adhesión anterior 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 Provinciales de Arbitraje de Consumo respecto de los productos y servicios comercializados con anterioridad al vencimiento del plazo de validez de la oferta.

Art. 28. - Los consumidores o usuarios que deseen someterse voluntariamente al sistema Provincial de Arbitraje de Consumo, conforme a lo dispuesto en la presente Ley, deberán suscribir el convenio arbitral en los formularios que la autoridad de aplicación proveerá a tal efecto.

Dichos formularios se encontrará previamente confeccionados y se solicitarán al momento de requerirse la intervención de los Tribunales Provinciales de Arbitraje de Consumo o al tiempo de su aceptación.

Respecto de los proveedores o comerciantes individuales que no se encuentren adheridos al Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo, también deberán suscribirlo, pero para ellos el

mismo deberá tener carácter previo a su requerimiento o aceptación.

El acuerdo arbitral establecerá la aceptación lisa y llana de las partes a las reglas de procedimiento que regirán el funcionamiento del Tribunal Provincial de Arbitraje de Consumo y fijará que las costas serán siempre por el orden causado.

El sometimiento voluntario de las partes se efectuará en todos los casos y sin excepción a través del acuerdo arbitral que establezca la autoridad de aplicación.

CAPITULO VI - Disposiciones transitorias

Art. 29. - El Poder Ejecutivo Provincial reglamentará la presente Ley dentro de los ciento ochenta (180) días de su entrada en vigencia. A los fines de dicha reglamentación, deberá dársele participación a la autoridad de aplicación.

Art. 30. - La autoridad de aplicación podrá poner en funcionamiento el Sistema Provincial 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 puesta en funcionamiento.

Art. 31. - Comuníquese, etc.

