

---

# LEY 3604

## Procedimiento Administrativo de Defensa del Consumidor

---

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR

#### PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO

##### TÍTULO I

###### OBJETO

Art. 1 - La ley tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para la efectiva implementación en el ámbito de la provincia de Santa Cruz de los derechos de los consumidores y usuarios. A los fines de la plena vigencia y aplicación en el ámbito de la Provincia de Santa Cruz de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24240, sus modificatorias y complementarias, la Provincia adhiere a la misma en lo que fuere materia de competencia provincial, correspondiendo a las autoridades provinciales y municipales ajusten su obrar a las previsiones por ella dispuesta y la presente ley.

##### TÍTULO II

###### AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Art. 2 - Será Autoridad de Aplicación de la ley, la Secretaría de Estado de Comercio e Industria.

Art. 3 - Son facultades y atribuciones de la Autoridad de Aplicación de la ley:

- a) emitir disposiciones de alcance general para la provincia de Santa Cruz en la materia de su competencia;
- b) dictar normas de recomendación para los Organismos, Entidades Públicas y Privadas;
- c) delegar funciones en los Gobiernos Municipales, en las oficinas o en delegaciones que al efecto se creen, por medio de convenios;
- d) supervisar, fiscalizar y controlar el cumplimiento de la ley de Defensa del Consumidor y de toda norma complementaria; sancionar los incumplimientos;
- e) informar, difundir y hacer respetar las citadas normas;
- f) celebrar convenios y/o acuerdos de colaboración con Organismos Públicos o Privados, a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la ley.
- g) Promover, organizar y mantener actualizado el Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores;
- h) requerir todas las informaciones y opiniones necesarias a los proveedores de bienes y/o servicios individualizados en la Ley de Defensa del Consumidor, como también a Entidades Públicas y Privadas en relación con la materia de esta ley, pudiendo en su caso realizar todo tipo de investigaciones en los aspectos técnicos, científicos, económicos y legales;
- i) disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos;
- j) homologar los acuerdos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores;
- k) promover políticas de solución de conflictos entre proveedores y usuarios;
- l) organizar, difundir y mantener actualizado el Registro Provincial de Infractores;
- m) disponer la realización de sumarios de oficio vinculadas con la aplicación de la ley;

n) determinar la existencia de daño directo de acuerdo al Artículo Cuarenta (40) bis de la Ley Nacional 24.240;

ñ) implementar programas de educación e información en beneficio de consumidores y usuarios;

o) disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley;

p) adoptar todas las medidas conducentes para suplir o equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse los consumidores o usuarios.

### **TÍTULO III**

#### **CUERPO DE INSPECTORES**

Art. 4 - Inspector de Consumo. El Inspector de Consumo, será designado por la Autoridad de Aplicación mediante el acto administrativo pertinente y de acuerdo a los requisitos que esta establezca, priorizando a aquellos inspectores que se encuentren en funciones.

Art. 5 - Los inspectores de consumo de la Secretaría de Estado de Comercio e Industria en el cumplimiento de su función estarán autorizados a:

a) realizar inspecciones de oficio, por denuncia o a petición de parte interesada;

b) ingresar a los establecimientos y/o lugares sometidos a inspección dentro del horario de atención comercial. Cualquier circunstancia que impida el ingreso deberá ser consignada por el inspector actuante, a cuyo efecto labrará el acta pertinente, indicando los motivos;

c) solicitar toda información que sea necesaria para el mejor cumplimiento de su misión. La falta de respuesta o negativa a los requerimientos, deberá ser informada por el inspector actuante a su superior jerárquico;

d) exigir la exhibición de la documentación que las normas vigentes determinen, la que deberá ser mantenida en el establecimiento;

e) hacer cesar la infracción en el momento que la compruebe y/o emplazar perentoriamente para cumplimentar obligaciones legales;

f) solicitar el auxilio de la fuerza pública para cumplir su tarea, si ello fuere necesario.

### **TÍTULO IV**

#### **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

Art. 6 - PRINCIPIOS GENERALES

a) el procedimiento sumarial será escrito; en lo referido a las audiencias conciliatorias, será oral, actuado y público;

b) el denunciante no será parte en el procedimiento sumarial, su intervención se agotará con la instancia conciliatoria, salvo la intervención que la Autoridad de Aplicación considere pertinente a los fines de mejor proveer en cuanto al aporte de la prueba necesaria;

c) las constancias de actas labradas por los inspectores y agentes actuantes, los resultados de las comprobaciones técnicas realizadas, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo que resulten desvirtuados por otras pruebas.

### **CAPÍTULO I**

#### **SUMARIO ADMINISTRATIVO DE OFICIO**

Art. 7 - INICIO DE ACTUACIONES. Cuando la Autoridad advirtiere la existencia de presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor, en el ámbito de la provincia de Santa Cruz, salvo excepciones previstas, iniciará actuaciones administrativas de oficio.

Art. 8 - INSPECCIONES. Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se destinarán agentes inspectores que procederán a la constatación de la infracción, labrándose acta. El acta será labrada por duplicado, pre numerada y contendrá los requisitos que la reglamentación determine.

Art. 9 - Si de los hechos verificados surgiere "prima facie" la existencia de una infracción, se labrará un acta que dará por iniciado el sumario administrativo, la cual contendrá la imputación conforme lo dispuesto en el Art. 15 de la ley. Una copia de la misma será entregada al inspeccionado, su factor, empleado, dependiente o representante. Si aquel se negare a recepcionar el acta, la misma será fijada en la puerta del establecimiento, siendo esta diligencia suficiente a los fines de la notificación de lo actuado. En este último supuesto deberá dejarse constancia de esta circunstancia en el cuerpo del documento. Notificado el presunto infractor, dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles administrativos, para presentar su descargo y ofrecer las pruebas que considere oportunas. En dicho escrito deberá acreditar personería suficiente con instrumento correspondiente y constituir domicilio procesal en el radio de la ciudad en la que tramita la causa. En caso de omisión del primer requisito formal, se intimará a cumplimentar el mismo dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

Art. 10 - COMPROBACIONES TÉCNICAS. Cuando sea necesaria una comprobación técnica posterior a efectos de la determinación de la presunta infracción, se tomarán las muestras o las medidas necesarias para la misma, en la forma que determine la reglamentación.

Art. 11 - AMPLIACIÓN DE LA IMPUTACIÓN. El funcionario actuante con posterioridad a la notificación de la imputación podrá ampliar o rectificar la misma- siempre y cuando esta guarde relación con el objeto y causa de la inspección; en tal caso se notificará al presunto infractor de la ampliación o rectificación de la imputación a efectos de que ejerza los derechos que le correspondan, en el plazo de ley, si aquel lo considera pertinente.

## **CAPÍTULO II**

### **SUMARIO ADMINISTRATIVO POR**

#### **DENUNCIA**

#### **PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

Art. 12 - DENUNCIA. El consumidor o usuario afectado por una presunta infracción a la Ley de Defensa del Consumidor en el ámbito de la provincia de Santa Cruz, salvo excepciones previstas, podrá por sí, por representante legal o apoderado, presentar una denuncia por escrito ante la Autoridad de Aplicación, como así también por los medios que la autoridad determine viables a tal fin.

Recibida la denuncia, si esta fuere admisible, se correrá vista al presunto infractor por el término de cinco (5) días, conjuntamente con la documentación acompañada a fin de sustanciar la denuncia.

De acuerdo con las circunstancias del caso, si así lo estima pertinente la Autoridad de Aplicación, se promoverá la instancia conciliatoria entre el consumidor y el proveedor.

En aquellos casos en que el domicilio del consumidor/usuario reclamante se encontrare radicado en el interior provincial, las denuncias presentadas serán remitidas por la Secretaría de Estado de Comercio e Industria a las oficinas o delegaciones de origen autorizados a tal fin o municipios previo suscripción de convenios, en cuyo ámbito se sustanciará el procedimiento administrativo correspondiente.

Art. 13 - INSTANCIA DE CONCILIACIÓN OBLIGATORIA. Dispuesta por la Autoridad de Aplicación la etapa conciliatoria, esta tendrá carácter obligatorio y el trámite será el siguiente:

- a) la fecha de audiencia será notificada a las partes por cédula o personalmente, dejándose constancia de ello en el expediente, con copia de denuncia y documental si lo hubiere;
- b) las audiencias comenzarán a la hora designada, con una tolerancia de espera de treinta (30) minutos;
- c) la incomparecencia injustificada del denunciante o su representante legal a la instancia conciliatoria, producirá automáticamente el desistimiento del procedimiento;
- d) ante la incomparecencia injustificada del denunciado o su representante legal a la instancia conciliatoria, se fijará una nueva audiencia dentro de los tres (3) días, la cual será notificada al presunto infractor. Si este último no compareciere a dicha audiencia, será sancionado por la Autoridad de Aplicación con una multa, la cual, se graduará entre los ciento cincuenta (150) módulos y trescientos (300) módulos. El valor del módulo será equivalente al precio del litro de nafta Súper de boca de

expendió de estación de servicio de Yacimientos Petrolíferos Fiscales (Y.P.F.) de la ciudad de Río Gallegos, vigente al momento de calcular la multa correspondiente;

e) en el supuesto que las partes, antes o durante la instancia, no arribaren a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante podrá sugerir, de oficio, una propuesta de acuerdo que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles administrativos.

Transcurrido dicho término, sin pronunciamiento expreso de las partes, se tendrá por rechazada la propuesta conciliatoria, finalizando esta instancia y cesando la participación del denunciante como parte actuante en el proceso;

f) si las partes arribaran a un acuerdo previo a la celebración de la instancia, deberán presentar el mismo por escrito ante la Autoridad de Aplicación para su homologación y posterior archivo, como mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de antelación de la audiencia de conciliación;

g) de llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labrará acta de acuerdo en tal sentido, la que deberá ser suscripta por las partes y el funcionario actuante;

h) fracasada la instancia conciliatoria, la Autoridad de Aplicación dará por concluido el procedimiento conciliatorio por simple providencia.

Art. 14 - INCUMPLIMIENTO DE ACUERDOS conciliatorios celebrados conforme lo establecido en los artículos precedentes, se considera violación a la Ley de Defensa del Consumidor, y podrá dar lugar a las sanciones previstas en la misma. Sin perjuicio de ello, las partes podrán concurrir ante la justicia ordinaria para exigir por vía sumarísima, su cumplimiento imperativo.

### **CAPÍTULO III**

#### **NORMAS COMUNES A LA INSTRUCCIÓN**

##### **SUMARIA ADMINISTRATIVA**

Art. 15 - IMPUTACIÓN. Si de los hechos denunciados o verificados y de la documental acompañada surgiere "prima facie" una presunta infracción a la legislación vigente, la Autoridad de Aplicación instruirá sumario administrativo correspondiente.

La providencia que disponga la instrucción sumarial deberá contener bajo pena de nulidad:

a) la identificación completa del presunto infractor (nombre, apellido y domicilio del denunciado, o en su caso, denominación social, tipo societario y C.U.I.T. tratándose de personas de existencia ideal);

b) descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada;

c) la imputación en términos claros y concretos, con indicación de las normas presuntamente infringidas;

d) derecho que le asiste al presunto infractor de actuar por derecho propio, por apoderado o con patrocinio letrado, y plazo para comparecer en legal forma, formular descargo, y ofrecer pruebas.

Art. 16 - IMPULSO PROCESAL DE OFICIO. Todas las actuaciones serán impulsadas de oficio.

Art. 17 - DESCARGO. El sumariado deberá presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas de las que hubiere de valerse en el término de cinco (5) días hábiles improrrogables a contar desde la notificación de la imputación. Asimismo, de no haberlo hecho con anterioridad, deberá acreditar personería y constituir domicilio procesal dentro del radio de asiento de la autoridad, conforme lo prescribe la presente ley. Cuando ello no ocurra se procederá a intimarlo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos, subsane la omisión, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

Art. 18 - PRUEBAS. Las pruebas se admitirán solo en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente dilatorias o inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, podrá interponerse recurso de reconsideración, que tramitará conforme lo previsto por el Decreto Provincial N° 181, reglamentario de la Ley 1260 de Procedimientos Administrativo.

La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables por causa justificada. Se tendrán por desistidas las pruebas no producidas dentro de dicho plazo por motivo atribuible al presunto infractor.

La prueba documental deberá presentarse conjuntamente con el escrito de descargo en copia certificada, pudiendo solicitar la Autoridad de Aplicación la exhibición de la documentación original a los fines de la compulsa.

Si procediera la prueba testimonial, solo se admitirán tres (3) testigos con la individualización de sus nombres, profesión u ocupación y domicilio, debiéndose adjuntar el interrogatorio.

Si se solicitare informe, la producción de la prueba correrá a costa del presunto infractor, bajo apercibimiento de tenerla por desistida.

La prueba pericial será admisible cuando sea necesario contar con el dictamen de un experto para dilucidar hechos controvertidos en cuestiones que sean materia propia de alguna ciencia, arte y/o profesión, a los efectos de contar con un dictamen técnico científico. El presunto infractor deberá proponer a su costa el perito en la especialidad que se trate, y los puntos de la pericia. La Autoridad de Aplicación podrá proponer un segundo perito, quien se expedirá por separado o bien requerir opinión del área técnica competente Municipal, Provincial, Nacional o Instituciones Públicas o Privadas. El plazo de producción lo será dentro del general de la prueba - Producida la prueba y concluidas las diligencias sumariales, quedará el trámite en estado de resolver.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISPOSICIÓN DEFINITIVA**

Art. 19 - DISPOSICIÓN. La disposición definitiva se ajustará a lo establecido por la Ley Nacional 24.240. Será dictada dentro del plazo de veinte (20) días hábiles administrativos, prorrogables por igual período, contados a partir de la conclusión de las diligencias instructorias.

Art. 20 - GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES. En la aplicación y graduación de las sanciones, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 47 y 49 de la Ley Nacional 24.240. Asimismo, se tendrán en cuenta los antecedentes obrantes en el Registro de Infractores.

Art. 21 - NOTIFICACIÓN. La disposición será notificada personalmente, por cédula o carta documento, con transcripción de su parte dispositiva al infractor, y en su caso a quienes hayan sido denunciados como responsables.

Art. 22 - EJECUCIÓN. Firme la disposición sancionatoria, sin verificarse el cumplimiento espontáneo, se procederá a exigir el cumplimiento de las sanciones que establece la presente norma por vía de apremio, sirviendo de suficiente título la copia certificada del referido instrumento. A tal efecto la Autoridad de Aplicación girará las actuaciones a Fiscalía de Estado de la provincia de Santa Cruz.

Art. 23 - PUBLICACIÓN DE LA CONDENA. En todos los casos se dispondrá la publicación de la disposición condenatoria a costa del infractor, en un medio gráfico de amplia circulación de la jurisdicción.

Art. 24 - APERCIBIMIENTO. Si la sanción fuere de apercibimiento, se tendrá por cumplida con su formal notificación al infractor.

Art. 25 - MULTA. Si se tratare de multa, se intimará al infractor para que abone su importe y acredite su pago mediante la presentación de las boletas respectivas, dentro del plazo de diez (10) días hábiles administrativos, sin cuyo requisito el crédito no se tendrá por cancelado.

Art. 26 - DECOMISO. Si la condena consistiere en el decomiso de la mercadería o producto de la infracción, la Autoridad de Aplicación lo hará efectivo bajo constancia en acta.

Art. 27 - Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salubridad, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permitiesen, serán incorporados al patrimonio de establecimientos del área de la salud, niñez, adolescencia y familia, educacionales o entidades de bien público, según lo aconsejen las circunstancias. Si no fuere posible el destino señalado, se procederá a su destrucción bajo constancia en acta y en presencia de dos (2) testigos, siguiendo en tal caso con los protocolos impuestos por la legislación vigente a tales fines. Los costos por la destrucción serán a cargo del infractor.

Art. 28 - CLAUSURA. Si la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma será efectivizada por personal de inspección especialmente destinado al efecto, labrándose el acta correspondiente.

Art. 29 - SUSPENSIÓN. Si la sanción fuere de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procederá a comunicar a los organismos estatales que se ocupen de las contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones directas, para la debida anotación de la sanción. Igual temperamento se seguirá respecto de los Municipios, con intervención del organismo competente.

Art. 30 - PÉRDIDA DE CONCESIONES. Si la sanción fuere la pérdida de concesiones, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare el infractor, se cursará nota de estilo al organismo correspondiente, a fin de que proceda a aplicar la medida adoptada e informar acerca de la misma dentro del plazo de diez (10) días hábiles administrativos.

Art. 31 - DAÑO DIRECTO. La Autoridad de Aplicación podrá determinar la existencia de daño directo a favor del usuario o consumidor, resultante de la infracción del proveedor. Firme la disposición sancionatoria, constituirá título ejecutivo suficiente a favor del consumidor.

Art. 32 - Las decisiones tomadas por la Autoridad de Aplicación agotarán la vía administrativa.

## **CAPÍTULO V**

### **VÍA RECURSIVA**

Art. 33 - APELACIÓN. Contra los actos administrativos que dispongan sanción, podrá interponerse únicamente recurso de apelación, ante la misma autoridad que dictó la disposición, debidamente fundado, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos de la notificación.

En todos los casos, para interponer el recurso de apelación contra una disposición administrativa que imponga la sanción de multa, será requisito de admisibilidad formal el depósito del monto de esta u ofrecimiento de caución suficiente a la orden de la autoridad que la dispuso, debiendo presentar el comprobante de depósito o caución conjuntamente con el escrito del recurso, sin cuyo cumplimiento será desestimado, salvo que el cumplimiento de la medida pudiere ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

La Autoridad Administrativa deberá elevar las actuaciones ante el Juzgado de primera instancia con competencia en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería correspondiente a la jurisdicción del lugar de juzgamiento, dentro del plazo de diez (10) días hábiles administrativos de interpuesta la apelación.

A los fines de esta instancia serán válidos los domicilios denunciados o constituidos en sede administrativa. El Juzgado competente resolverá en definitiva dentro del plazo de treinta (30) días hábiles.

## **CAPÍTULO VI**

### **DE LAS ACCIONES**

Art. 34 - Los particulares y asociaciones de usuarios y consumidores constituidas como personas jurídicas tienen legitimación activa a los fines de promover acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados en lo que hace a la materia regulada por la Ley 24240 y sus modificatorias.

A las acciones previstas en el presente artículo se les aplicará las normas del Proceso Sumarísimo establecido en el Código de Procedimiento Civil y Comercial de la provincia de Santa Cruz -Ley 1418 y modificatorias artículo 476 y concordantes. Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante el otorgamiento de acta poder suscripta ante el funcionario judicial correspondiente, el que deberá suscribir el acta conjuntamente con el otorgante, previa acreditación de la identidad de este. En caso de impedimento, podrá firmar cualquier persona hábil a ruego del otorgante.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley gozarán de pleno derecho del beneficio de litigar sin gastos con exención total del pago de las costas, tasas y demás gastos causídicos.

## **CAPÍTULO VII**

### **MEDIDAS PREVENTIVAS**

Art. 35 - En cualquier estado del procedimiento, la Autoridad de Aplicación podrá ordenar preventivamente el cese o la abstención de la conducta que presuntivamente se repute violatoria a la Ley

de Defensa del Consumidor. A su vez, podrá disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer. El incumplimiento de la presente, en el plazo que la Autoridad de Aplicación establezca, será considerado violación a la ley, y pasible de la sanción de multa, sin perjuicio de las demás sanciones que pudieran corresponder, en su caso, al dictarse la disposición definitiva.

## **CAPÍTULO VIII**

### **IMPORTE RECAUDADO**

Art. 36 - CUENTA ESPECIAL. Créase en el ámbito de la Secretaría de Estado de Comercio e Industria una cuenta especial habilitada al efecto en la entidad crediticia que actúe como agente financiero de la Provincia, denominada Fondo Especial de Consumo, que estará integrada por el importe de multas que se recauden con motivo de la aplicación de sanciones, sean estas abonadas de manera espontánea o por vía de juicio de apremio. El fondo será administrado por la Autoridad de Aplicación.

Art. 37 - DESTINO DE LOS FONDOS. Los fondos recaudados serán fuente de financiamiento de los gastos que demande el cumplimiento de los objetivos previstos en la ley, a saber:

- a) educación al consumidor;
- b) capacitación del personal del área;
- c) adquisición de infraestructura material y técnica necesaria para la labor de control de fiscalización y cumplimiento de la ley;
- d) otros gastos que pudiera demandar la efectiva implementación de la ley.

## **TÍTULO V**

### **EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR**

Art. 38 - PLANES EDUCATIVOS. Incumbe a la Autoridad de Aplicación la formulación de planes generales de educación para el consumidor y su difusión pública. El Consejo Provincial de Educación, concurrentemente con el área competente que el Poder Ejecutivo Provincial designe en el futuro, deberá arbitrar las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria y secundaria los preceptos de la Ley Nacional 24240 y sus respectivas modificaciones.

Art. 39 - Los planes de educación para el consumo tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) difundir los derechos de los consumidores y usuarios;
- b) divulgar los instrumentos para hacer valer esos derechos, canalizar su defensa y los mecanismos para ejercerlos activamente en el mercado;
- c) facilitar a los consumidores y usuarios la comprensión de la información y orientarlos a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios;
- d) educar a los consumidores y usuarios para un comportamiento responsable, fomentando un consumo sustentable en protección del medio ambiente;
- e) difundir y concientizar sobre el consumo de toda sustancia perjudicial para la salud.

Art. 40 - En los planes de enseñanza oficiales, dentro de las asignaturas existentes, podrán incorporarse entre otros, los siguientes elementos sobre educación para el consumo:

- a) característica del mercado;
- b) vulnerabilidad del consumidor;
- c) calidad de los productos y servicios;
- d) artículos y servicios de primera necesidad;
- e) salubridad de alimentos;

- f) prevención de accidentes;
- g) peligros de los productos y servicios;
- h) información, rotulado y publicidad;
- i) organismos de Defensa del Consumidor;
- j) pesas y medidas;
- k) precios de productos, servicios y empleo eficiente de los recursos;
- l) técnicas de comercialización;
- m) consumo y sustentabilidad del medio ambiente.

## **TÍTULO VI**

### **DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

#### **CAPÍTULO I**

##### **RECONOCIMIENTO Y LEGITIMACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Art. 41 - 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. Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva, cuentan con el beneficio de justicia gratuita.

Art. 42 - 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) colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos, para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;
- c) Recibir reclamos de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;
- d) defender y representar los intereses de los consumidores ante la justicia, Autoridad de Aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;
- e) asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;
- f) 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 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;
- g) promover la educación del consumidor;
- h) realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

Art. 43 - 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 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 deberá convocar a



las partes, previa notificación de rigor, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo conciliatorio.

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.

No resuelto el reclamo del consumidor o del usuario, las actuaciones serán remitidas ante la Autoridad de Aplicación Provincial, para la prosecución de las acciones.

## **TÍTULO VII**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 44 - NORMAS SUPLETORIAS. En todo lo no previsto por esta ley y sus reglamentaciones, se aplicarán las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la provincia de Santa Cruz y la ley de Procedimientos Administrativos N° 1260, en tanto, no fueran incompatibles con la ley.

Art. 45 - DELEGACIÓN DE FUNCIONES.

La Autoridad de Aplicación podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, y contralor de la presente con las Autoridades Municipales. Podrá además delegar sus funciones en los gobiernos municipales mediante la firma de convenios. La autoridad podrá instituir en cada departamento de la provincia, y con las facultades previstas por la ley, una oficina o delegación. Sin perjuicio de ello, los consumidores no podrán presentar sus reclamos en ambas oficinas (Municipal y Provincial) simultáneamente. La facultad de juzgamiento de las presuntas infracciones será responsabilidad de la autoridad de aplicación provincial, salvo que por convenio suscripto con las autoridades municipales se delegue esta atribución en forma expresa.

Art. 46 - Los Municipios, oficinas o delegaciones suscribirán un convenio de colaboración recíproca con la Secretaría de Estado de Comercio e Industria, tendiendo a una mejor atención de los derechos del consumidor en la provincia de Santa Cruz.

Art. 47 - Los Municipios, oficinas o delegaciones podrán firmar entre sí convenios recíprocos de cooperación y asesoramiento institucional, para una mejor y adecuada gestión de las facultades delegadas.

Art. 48 - La presente ley es de orden público y entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia. La Autoridad de Aplicación podrá proponer la reglamentación de la ley. El Poder Ejecutivo Provincial deberá reglamentar la presente dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

Art. 49 - DERÓGASE la Ley 2465 y su modificatoria Ley 2744, así como toda otra disposición, decreto y/o reglamentación que se oponga.

Art. 50 - De forma.