

LEY N° 7402

Ref. Exptes. Nros. 91-15.013/05 y 91-14.807/05 (acumulados)

El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia, Sancionan con Fuerza de LEY

Procedimiento para la Defensa de los Derechos del Consumidor en la Provincia de Salta

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1°.- Objeto: La presente norma tiene por objeto establecer el procedimiento para la efectiva implementación en el ámbito de la provincia de Salta de los derechos de los consumidores, reconocidos en la Constitución Nacional, en la Constitución Provincial, en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, disposiciones modificatorias y complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la Autoridad Nacional de Aplicación.

Art. 2°.- Facultades y atribuciones: Son facultades y atribuciones de la Autoridad de Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, en el orden provincial:

- a) Dictar normas operativas y disposiciones de alcance general para la provincia de Salta.
- b) Dictar normas de recomendación para los organismos, entidades públicas y privadas.
- c) Delegar funciones operativas en los gobiernos municipales, preservando la distribución de competencias establecidas en la Constitución Provincial.
- d) Supervisar, fiscalizar y controlar el cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor.
- 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 presente Ley.
- g) Promover, organizar y mantener actualizado un Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores.
- h) Requerir todas las informaciones y opiniones necesarias a los proveedores de cosas o servicios individualizados en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor, como así 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) Homologar los acuerdos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores.
- j) Crear, promover, organizar y mantener actualizado un Registro Provincial de Infractores.

Capítulo II

Inicio del Sumario Administrativo por Acta de Infracción

Art. 3°.- Inicio de las Actuaciones: Cuando existan presuntas infracciones en el ámbito de la provincia de Salta, a las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, la Autoridad de Aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quién actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Art. 4°.- Inspecciones: La comprobación de una infracción durante una inspección de oficio se formalizará mediante acta labrada por triplicado por el inspector actuante, donde conste en forma concreta y precisa, el hecho verificado y la disposición supuestamente infringida.

Si de los hechos verificados surgiese “prima facie” la existencia de una infracción, el inspector formulará la imputación, dándose por iniciado el sumario administrativo, y hará saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba en los términos del artículo 13.

Del acta, en la que deberá constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejará una copia en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante.

Art. 5°.- Denuncia en defensa del interés general: Cuando la denuncia la hubiere efectuado alguna de las Asociaciones de Consumidores debidamente registrada, la Autoridad de Aplicación, ordenará la práctica de una inspección, procediéndose de la forma señalada en el artículo 4°.

Art. 6°.- Comprobaciones técnicas: Cuando sea necesario 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. 7°.- Ampliación de la imputación: El funcionario actuante en cualquier momento podrá ampliar o rectificar la imputación; en tal caso se notificará al presunto infractor de la ampliación o rectificación de la imputación conforme lo establecido en el artículo 11.

Capítulo III

Inicio de las Actuaciones por Denuncia Particular

Procedimiento Conciliatorio

Art. 8°.- Denuncia: El consumidor afectado por una supuesta infracción a la Ley de Defensa del Consumidor, podrá por sí, por representante o por intermedio de una Asociación de Consumidores debidamente registrada, presentar una denuncia ante Autoridad de Aplicación.

La denuncia como mínimo deberá contener:

- a) Nombre, apellido, identificación y domicilio del denunciante y, en su caso, el de su representante legal o apoderado, con indicación precisa de la representación que ejerza. En caso de formularse por intermedio de una Asociación de Consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro Nacional y Provincial de Asociaciones de Consumidores.
- b) Constitución de domicilio especial a los fines del trámite, dentro de la provincia de Salta.

- c) Nombre y apellido o denominación social, y el domicilio del denunciado.
- d) Relación de los hechos, y si lo considera pertinente, la norma en que el interesado funde su derecho.
- e) La petición en término claros y positivos.
- f) Pruebas que acrediten la relación de consumo y el daño invocado. En su defecto deben indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos en los que se base la denuncia.
- g) Firma del interesado o de su representante legal o apoderado.

Art. 9º.- Instancia conciliatoria: Recibida una denuncia de parte interesada, si resulta procedente de acuerdo con las circunstancias del caso, en un plazo de diez (10) días hábiles la Autoridad de Aplicación deberá promover la instancia conciliatoria, a menos que las partes opten por el Sistema de Arbitraje de Consumo previsto en el Capítulo IX.

La etapa conciliatoria tramitará de la siguiente manera:

- 1) La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, indicando la fecha, hora y lugar de la audiencia; nombre y apellido o razón social del denunciado, domicilio, copia de la denuncia, indicando la cantidad de fojas acompañadas, emplazando al denunciado a acreditar personería y constituir domicilio especial en el ámbito de la Provincia. En ella se transcribirá el inciso 4) del presente artículo.
- 2) Asimismo se notificará al denunciante la fecha, hora y lugar en que se celebrará la audiencia conciliatoria, con indicación de lo establecido en el apartado 3) del presente artículo.
- 3) La incomparecencia injustificada del denunciante o su representante a la audiencia conciliatoria, producirá el automático desistimiento de la vía y la imposición de una multa que la Autoridad de Aplicación determinará entre cincuenta Unidades Tributarias (50UT) y mil Unidades Tributarias (1.000UT). El Poder Ejecutivo podrá modificar el mínimo y máximo previstos en este inciso.
- 4) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado o su representante, se tendrá por fracasada la instancia conciliatoria.
- 5) En el supuesto de que las partes, antes o durante la audiencia no arribasen a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará, 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.
Transcurrido dicho término, sin pronunciamiento expreso de las partes, se tendrá por rechazada la propuesta conciliatoria, finalizando esta instancia.
- 6) Si las partes arribaran a un acuerdo previo a la celebración de la audiencia deberán presentar el mismo por escrito ante la Autoridad de Aplicación para su homologación, suspendiéndose el procedimiento administrativo.
- 7) De llegarse a un acuerdo, se labrará acta en tal sentido, la que deberá ser suscripta por las partes y el funcionario actuante.
- 8) Fracasada la instancia conciliatoria el funcionario actuante dará por concluido el procedimiento por simple providencia.

Art. 10.- Acuerdos conciliatorios - Incumplimiento: El incumplimiento de los 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 están facultadas a concurrir ante la justicia para exigir por vía sumarísima, su cumplimiento imperativo.

Capítulo IV

Instrucción Sumaria Administrativa

Art. 11.- Imputación: Finalizada la instancia conciliatoria, si de los hechos denunciados y la documentación acompañada, surgiere “prima facie” una infracción a la legislación vigente, la Autoridad de Aplicación deberá instruir sumario.

Las providencias que disponga la instrucción del sumario, deberá contener bajo pena de nulidad:

- a) La identificación del presunto infractor a la Ley de Defensa del Consumidor, con indicación de su domicilio, en el cual será notificada la providencia.
- b) Imputación en términos claros y concretos, con indicación de las normas presuntamente infringidas.
- c) Descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.
- d) Derecho que le asiste al presunto infractor de actuar por derecho propio, por apoderado o con patrocinio letrado y plazo para formular descargo y ofrecer pruebas.

Art. 12.- Impulso del sumario: Todas las actuaciones serán impulsadas de oficio, sin perjuicio de que el interesado inste el procedimiento.

Art. 13.- Descargo y prueba: El sumariado deberá presentar su descargo y ofrecer toda su prueba, en el término de cinco (5) días hábiles de notificado de la imputación.

El funcionario actuante, una vez vencido el término para presentar descargo, abrirá la causa a prueba por un plazo de diez (10) días hábiles, determinando aquella que resulte admisible. La providencia que ordene la producción de prueba se notificará a las partes interesadas indicando qué pruebas son admitidas y la fecha de las audiencias que se hubieren fijado:

- a) El funcionario actuante admitirá pruebas solamente en el caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resuelva que las mismas resulten manifiestamente inoficiosas, sobreabundantes o meramente dilatorias. Contra tal resolución, solamente procederá el recurso de reconsideración.
- b) La prueba deber 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 sumariado.
- c) Es responsabilidad del sumariado el diligenciamiento de los oficios que solicite y las citaciones a los testigos que ofrezca, bajo apercibimiento de tener por no ofrecidas dichas pruebas.
- d) Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y admitidas correrán por cuenta del mismo.

e) Las constancias de actas labradas por personal perteneciente a la Autoridad de Aplicación y los resultados de las comprobaciones ordenadas de oficio, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados.

Art. 14.- Alegatos: Substanciadas las actuaciones, se dará vista a las partes por cinco (5) días hábiles, para que si lo creyeran conveniente, aleguen sobre la prueba producida.

Art. 15.- Resolución: En el plazo de veinte (20) días hábiles y sin más trámite que el asesoramiento jurídico, la Autoridad de Aplicación dictará el acto administrativo que resuelva las actuaciones.

Art. 16.- Pronto Despacho: Vencido el plazo para dictar resolución, podrá requerirse pronto despacho, debiendo la Autoridad de Aplicación resolver dentro del plazo de veinte (20) días hábiles.

Capítulo V

Recursos

Art. 17.- Revocatoria de oficio: Podrá revocarse de oficio toda providencia que no haya sido notificada a las partes.

Art. 18.- Recurso de Reconsideración: Solamente procederá el recurso de reconsideración en el caso indicado en el artículo 13 inciso a) y en el 20, el que deberá interponerse y fundarse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación de la providencia.

El funcionario actuante resolverá el recurso, sin más trámite. Contra esta resolución no procederá recurso alguno.

Art. 19.- Apelación: Toda resolución condenatoria dictada por la Autoridad de Aplicación se considera definitiva y podrá ser recurrida por ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial.

Capítulo VI

Medidas Preventivas

Art. 20.- Medidas Preventivas: En cualquier estado del procedimiento la Autoridad de Aplicación podrá ordenar preventivamente el cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria a la Ley de Defensa del Consumidor.

Contra la providencia que ordene una medida preventiva, sólo procederá el recurso de reconsideración.

Capítulo VII

Sanciones

Art. 21.- Sanciones: Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las sanciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor.

Art. 22.- Graduación de las sanciones: En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo anterior se tendrá en cuenta:

- a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor.
- b) La posición del infractor en el mercado.
- c) La cuantía del beneficio antijurídicamente obtenido.
- d) El grado de intencionalidad.

- e) La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- f) La reincidencia del infractor. Se considera reincidente a quien hubiere sido sancionado por una infracción a la Ley de Defensa del Consumidor dentro del término de tres (3) años.
- g) Las demás circunstancias relevantes del hecho.
- h) Los gastos incurridos en el expediente.

Art. 23.- Ejecución: Firme y consentida la resolución que impone multa, la Autoridad de Aplicación deberá intimar al condenado al pago, a hacer efectiva la misma en un plazo de diez (10) días hábiles. La falta de pago en el plazo señalado dejará expedito su cobro mediante la vía de Ejecución Fiscal, siendo suficiente título ejecutivo el testimonio de la resolución recaída, expedida por la Autoridad de Aplicación.

Art. 24.- Contrapublicidad: Sin perjuicio de la aplicación de las sanciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor, se podrá imponer como accesorio la sanción administrativa de contrapublicidad, al infractor, que a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosos o abusivas.

La misma consistirá en la rectificación publicitaria de la infracción en la que se hubiere incurrido, debiendo ser divulgada por el responsable, a sus expensas en la misma forma, frecuencia y dimensión, y salvo acreditación de imposibilidad, por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

Art. 25.- Publicación de la condena: La Autoridad de Aplicación dispondrá la publicación periódica de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. Dicha publicación se hará efectiva en el diario de mayor circulación de la Provincia y por vía digital.

La Autoridad de Aplicación confeccionará un registro actualizado con acceso público, de resoluciones condenatorias firmes, divulgándose entre las Asociaciones Provinciales de Defensa del Consumidor, Municipios, y Organizaciones no Gubernamentales que los requieran.

Capítulo VIII

Ingresos

Art. 26.- Ingresos: El importe de las multas deberá depositarse en una cuenta bancaria que se habilite al respecto. Dichos montos serán destinados a solventar los gastos que demande el cumplimiento de los objetivos previstos en esta norma a cuyo fin queda investida de facultades suficientes la Autoridad de Aplicación.

Capítulo IX

Sistema de Arbitraje de Consumo

Art. 27.- Adhesión al Sistema: La adhesión al sistema previsto en este capítulo es voluntaria.

El denunciante o el denunciado deberán manifestar su voluntad de adhesión en la primera presentación ante la Autoridad de Aplicación, en cuyo caso se intimará a la contraria a que en un plazo perentorio de tres (3) días hábiles manifieste expresamente y por escrito si se somete a dicho procedimiento, en caso de silencio se tendrá por rechazado el mismo prosiguiéndose la causa conforme el artículo 9º y siguientes de la presente norma.

La adhesión al Sistema de Tribunal Arbitral de Consumo, importará la aceptación y sujeción de las partes a las reglas del procedimiento que fije la Autoridad de Aplicación.

Art. 28.- Adhesión Pública al Sistema: Los proveedores pueden realizar Oferta Pública de Adhesión al Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo, en cuyo caso deberán cumplimentar los recaudos exigidos en la reglamentación de la presente.

Cuando el denunciante haya adherido al Sistema mediante Oferta Pública, la Autoridad de Aplicación hará conocer al denunciante tal circunstancia a fin de que manifieste en los plazos previstos en el artículo anterior si se adherirá al mismo, en caso de silencio se tendrá por rechazada la adhesión.

Art. 29.- Constitución al Tribunal Arbitral de Consumo: Manifestada la voluntad de las partes de adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo, la Autoridad de Aplicación constituirá al Tribunal Arbitral.

Los Tribunales Arbitrales de Consumo se integrarán con un (1) Presidente y dos (2) Vocales, los que serán asistidos por un (1) Secretario.

El consumidor y el proveedor deberán elegir un (1) Vocal cada uno, entre los representantes de las asociaciones de consumidores y los representantes de las asociaciones empresariales inscriptos en los registros respectivos. Si por cualquier razón las partes no realizan la elección, la Autoridad de Aplicación lo designará por sorteo respetando la rotación de los inscriptos, excluyéndose de la lista al sorteado hasta tanto no hayan sido designados todos los inscriptos.

El Presidente será designado por sorteo entre los funcionarios o agentes dependientes del Estado Provincial que se encuentren inscriptos en el Registro de Arbitros Institucionales. Los mismos deberán poseer título de abogado con un mínimo de cinco (5) años en el ejercicio de la profesión. El Arbitro Institucional no percibirá honorarios por la labor que desempeñe en cada causa, será Presidente del Tribunal, dirigirá el procedimiento y dictará por sí solo las providencias de mero trámite.

El cargo de Secretario del Tribunal será desempeñado por un agente del estado provincial, con título de abogado, que será designado para intervenir en cada caso por la autoridad que ejerza la supervisión del Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo.

La Autoridad de Aplicación podrá fijar otros requisitos para poder ser árbitro.

Art. 30.- Costas: El laudo del Tribunal Arbitral deberá determinar en qué proporción se impondrán las costas del proceso, respetándose el principio de costas al vencido.

Los honorarios de los árbitros propuestos por las partes se regularán conforme lo prevé el Libro Sexto del Código Procesal Civil y Comercial de la provincia de Salta.

Art. 31.- Arbitros especiales: Excepcionalmente y para casos concretos, la Autoridad de Aplicación podrá proponer para integrar el Tribunal Provincial de Arbitraje de Consumo a personas de reconocido prestigio y conocimientos en la materia objeto del reclamo. En tales casos deberá existir conformidad expresa de cada una de las partes.

Art. 32.- Tribunal unipersonal: Cuando la reclamación efectuada por el consumidor fuere de monto inferior al determinado en la reglamentación, el Tribunal Arbitral se integrará solamente por el Arbitro Institucional.

Art. 33.- Arbitraje de Derecho: Si ambas partes optaren expresamente por un arbitraje de derecho, los Vocales que conformen el Tribunal Arbitral de Consumo,

deberán poseer título de abogado y reunir además los requisitos establecidos para los Arbitros Institucionales, debiendo las partes necesariamente ser asistidas por un letrado.

La opción por el arbitraje de derecho sólo podrá ser ejercida por las partes cuando el monto reclamado sea superior al que fije a tal efecto la Autoridad de Aplicación.

Art. 34.- Representación: Las partes podrán actuar facultativamente, representadas 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 apoderados debidamente instituidos. El instrumento habilitante que otorguen las partes a sus representantes deberá contener la firma certificada por Escribano Público, autoridad policial o Jueces de Paz.

Art. 35.- Inicio del proceso: 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 corridos para emitir su laudo, contados a partir de su conformación, sin perjuicio de las prórrogas que las partes pudieren acordar.

Art. 36.- Facultades del Tribunal: 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. No se admitirán las pruebas que se consideren inoficiosas, sobreabundantes o meramente dilatorias.

Las pruebas de oficio serán costeadas por las partes involucradas.

Art. 37.- Inactividad de las partes: 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. 38.- Principios aplicables: Salvo en los casos previstos en el artículo 33, los árbitros decidirán la controversia planteada según la equidad, prudencia, sentido común y lógica.

Art. 39.- Carácter del laudo: 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.

Art. 40.- Recursos: Contra el 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 tres (3) días hábiles de notificado el laudo y será resuelto por el mismo Tribunal en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, que podrán ser prorrogados por la Autoridad de Aplicación con fundamento en la complejidad o magnitud del tema a resolver.

Asimismo, las partes podrán interponer acción de nulidad, la que deberá fundarse y deducirse dentro de los cinco (5) días hábiles de notificado el laudo ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial que por turno corresponda, con competencia en el lugar donde se desarrolló la relación de consumo.

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

Art. 41.- Juez competente: 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 en lo Civil y Comercial con jurisdicción en el lugar de asiento del Tribunal Arbitral de Consumo.

Art. 42.- Normas supletorias: El Tribunal Arbitral de Consumo podrá resolver todas las cuestiones de procedimiento no previstas expresamente en la presente Ley 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 arbitral o de amigables compondores, según corresponda.

Art. 43.- Remisión a la Autoridad de Aplicación: En el caso en que el laudo determine la responsabilidad del denunciado, el Tribunal Arbitral deberá remitir las actuaciones a la Autoridad de Aplicación en un plazo de tres (3) días hábiles, a fin de que ésta analice la procedencia de aplicar las sanciones previstas en el Capítulo VII.

Capítulo X

Educación del Consumidor

Art. 44.- Planes Educativos: Incumbe a la Autoridad de Aplicación la formulación de planes generales de educación para el consumidor y su difusión pública, fomentando la creación y funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores y la participación de la comunidad en ellas.

El Ministerio de Educación deberá implementar en los planes oficiales de estudio la enseñanza de los principios que informan la defensa de los derechos de los consumidores consagrados en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y la presente, con el asesoramiento de la Autoridad de Aplicación.

Capítulo XI

Disposiciones Generales

Art. 45.- Normas supletorias: Serán normas de aplicación supletorias en los sumarios originados por infracciones a la presente Ley las disposiciones de la Ley de Procedimientos Administrativos de la provincia de Salta que no resulten incompatibles.

Art. 46.- Comunicaciones: A los efectos de su toma de razón en el Registro Nacional 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.

Art. 47.- Autoridad de Aplicación: La Autoridad de Aplicación de la presente norma, será determinada por el Poder Ejecutivo.

Art. 48.- Derógase la Ley 7.201.

Art. 49.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dada en la sala de sesiones de la Legislatura de la provincia de Salta, a los trece días del mes de julio del año dos mil seis.