

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

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

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1º.- Objeto.

La presente ley tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para la implementación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación, así como de todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección al consumidor y que no dispongan de un procedimiento específico.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 2.762, BOCBA Nº 2982 del 30/07/2008)

Artículo 2º.- Autoridad de aplicación.

La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de defensa de los consumidores y usuarios, será la autoridad de aplicación a los efectos de esta ley y de las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la Ciudad que persigan la protección y defensa del Consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por esta ley.

A los efectos de garantizar la defensa y protección de los derechos de los consumidores, la autoridad de aplicación tendrá facultades para firmar convenios 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.

**CAPÍTULO II
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

Artículo 3º.- Inicio de actuaciones administrativas.

Cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a las disposiciones indicadas en el artículo primero de la presente Ley, la autoridad de aplicación debe iniciar actuaciones administrativas de oficio o por denuncia.

(Conforme texto Art. 2º de la Ley Nº 2.762, BOCBA Nº 2982 del 30/07/2008)

Artículo 4º.- Inspecciones:

La comprobación de una infracción durante una inspección ordenada 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 surge "prima facie" la existencia de infracción, el inspector formulará la imputación y hará saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba en los términos del Art. 9º de la presente ley.

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

Artículo 5º.- Comprobaciones técnicas

Cuando sea necesaria una comprobación técnica 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.

Artículo 6º.- Denuncia

El particular afectado por una infracción en los términos del Artículo 3º de la presente Ley puede, por sí, por representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada, presentar una denuncia ante la autoridad de aplicación.

La denuncia a título ejemplificativo será deducida por escrito y deberá contener:

- a. Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso de su representante. 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 de Asociaciones de Consumidores de la Ciudad.
- b. El domicilio que se fije a los fines del trámite deberá encontrarse dentro del radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, bajo apercibimiento de

quedar notificado el denunciante los martes y viernes de las resoluciones que se dicten.

- c. Nombre y apellido o denominación social, y el domicilio del denunciado.
- d. Los hechos relatados en forma concreta y precisa.
- e. La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante. En su defecto deben indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos base de la denuncia.
- f. La pretensión en términos claros, concretos y precisos. En el supuesto de que la denuncia incluya la petición de resarcir el daño directo ocasionado por el presunto infractor, ésta deberá contener el monto reclamado o su estimación si fuera posible, los fundamentos correspondientes y el ofrecimiento de la prueba de que intente valerse.
- g. Se deberán adjuntar tantas copias como partes denunciadas hubieran

En caso de que alguno de los requisitos no sea cumplido en debida forma y la Autoridad de Aplicación estime imprescindible el mismo intimará, en un plazo de tres (3) días hábiles, al denunciante para que éste acredite lo necesario para la efectiva sustanciación de la denuncia, bajo apercibimiento de tener por desistida la misma.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

Artículo 6º bis.- El denunciante que pretendiera efectuar una denuncia basada en el artículo 8 bis de la Ley Nacional 24.240, deberá alegar tal circunstancia en el escrito de denuncia, acompañando y ofreciendo la prueba que sustente su reclamo.

(Incorporado por el Art. 2º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

Artículo 7º.- Instancia conciliatoria.

Recibida una denuncia de parte interesada, si resulta procedente de acuerdo con las circunstancias del caso y en un plazo de diez (10) días hábiles la autoridad de aplicación, sin perjuicio de sus propias competencias, debe promover la instancia conciliatoria.

- a. La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, la fecha y hora de la audiencia, y el aviso a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo se transcribirá el inciso d) del artículo 7º de la presente Ley.
- b. El procedimiento es oral, actuado y público.
- c. En caso de incomparecencia injustificada del denunciante o su representante se le tiene por desistido de la denuncia, siempre que no justifique dicha incomparecencia con la documentación que la respalde, dentro de los tres (3) días hábiles de fijada la audiencia. En caso de haber

aceptado la autoridad de aplicación la justificación de la incomparecencia del denunciante, ésta procederá a fijar una nueva audiencia dentro del plazo de cinco (5) días hábiles.

- d. En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, se tiene por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de multa cuyo monto será de cien unidades fijas (100) a diez mil unidades fijas (10.000) o conforme lo determine anualmente la Ley Tarifaria.
- e. En el supuesto de que las partes, antes de o durante la audiencia no arriben a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará una propuesta de acuerdo que puede 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 que haya habido pronunciamiento de las partes, se tiene a la propuesta conciliatoria como rechazada y se da por fracasada la conciliación promovida.
- f. Si las partes llegan a un acuerdo antes de la audiencia deben presentarlo por escrito a la autoridad de aplicación. De llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labra acta en tal sentido.
- g. En caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante da por concluido el procedimiento por simple providencia.
- h. El consumidor hasta el cierre de esta etapa podrá ampliar su denuncia.

(Conforme texto Art. 3º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

Artículo 8º.- Imputación:

Finalizada la instancia conciliatoria, si de los hechos denunciados, la documentación acompañada, o del acta labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas surgiere "prima facie" infracción a la legislación vigente y/o existencia evidente de daño directo, se instruye sumario y el instructor imputa al presunto infractor por providencia que se notifica por cédula.

La providencia necesariamente contiene:

- a. La imputación en términos claros y concretos con indicación de las normas presuntamente infringidas.
- b. La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.
- c. El derecho que le asiste de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado. Si se hubiese formulado imputación en la ocasión prevista en el Art. 4º, el instructor puede, en caso de ser necesario, ampliar o rectificar la imputación.
- d. Los presupuestos de que se vale el instructor para imputar la existencia de daño directo y la cuantía del mismo.

(Conforme texto Art. 4º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

Artículo 8º bis.- Derechos del denunciante que reclama Daño Directo. Toda persona que haya sufrido perjuicio o menoscabo a su derecho como usuario o consumidor susceptible de apreciación pecuniaria sobre sus bienes o sobre su persona como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o servicios ofrecidos, tendrá derecho a pedir el pronto despacho de las actuaciones y a obtener información sobre el estado del trámite.

(Incorporado por el Art. 5º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

Artículo 9º.- Descargo y prueba

El sumariado debe presentar su descargo y ofrecer toda la prueba de que pretende valerse en el término de diez (10) días hábiles de notificado de la imputación.

Siempre que el instructor lo considere conducente podrá ordenar producir las pruebas ofrecidas en el escrito de inicio de la denuncia y en las ampliaciones posteriores, si las hubiera.

El instructor, una vez vencido el término para presentar descargos, recibe la causa a prueba, notificando al sumariado y al denunciante si hubiere reclamado daño directo, determinando aquella que resulte admisible.

- a. Las pruebas se admiten solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa o el denunciante debe invocar las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solamente se concede el recurso de reconsideración.
- b. La prueba debe 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 o al denunciante.
- c. Es responsabilidad del sumariado y del denunciante el diligenciamiento de los oficios para el cumplimiento de la prueba informativa que solicite y la citación y comparecencia de los testigos que ofrezca, todo bajo apercibimiento de tener por no ofrecidas dichas pruebas.
- d. Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y el denunciante y admitidas por la autoridad de aplicación corren por cuenta del interesado, a quien incumbe su impulso.
- e. Las constancias del acta labrada por el inspector actuante y los resultados de las comprobaciones técnicas, constituyen prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

(Conforme texto Art. 6º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

Artículo 10.- Medidas Preventivas.

En cualquier estado del procedimiento la autoridad de aplicación puede, siempre que exista peligro en la demora y verosimilitud en el derecho invocado, ordenar preventivamente:

- a. El cese o la abstención de la conducta que se considera violatoria de la ley.
- b. Que no se innove la situación existente.
- c. La clausura del establecimiento, cuando exista peligro actual o inminente para la salud o seguridad de la población.
- d. La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la defensa efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios.

La providencia que dispone una medida preventiva es impugnable, dentro del quinto día de notificada, mediante recurso directo ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires. El tribunal requerirá al órgano competente la remisión de copia certificada de las actuaciones, las que deberán ser elevadas dentro del plazo de un (1) día a partir de la recepción del oficio.

(Conforme texto Art. 7º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

Artículo 11.- Resolución y recursos.

Concluidas las diligencias sumariales, sin más trámite la autoridad de aplicación dictará la resolución definitiva dentro del plazo de treinta (30) días hábiles.

Toda resolución condenatoria es impugnable mediante recurso directo ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires.

No será necesaria la intervención de la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires cuando la disposición definitiva sea el apercibimiento o multa menor a dos mil unidades fijas (2.000) sin perjuicio que la Autoridad de Aplicación podrá requerir la intervención del mencionado organismo en cualquier caso que estime conveniente, elevando directamente las actuaciones. En caso de sobreseimiento será obligatoria la intervención de la Procuración General de la Ciudad.

(Conforme texto Art. 8º de la Ley Nº 2.876, BOCBA Nº 3066 del 27/11/2008)

Artículo 12.- Recurso de Reconsideración

Contra las providencias simples, causen o no, gravamen irreparable, dictadas durante la tramitación de las actuaciones por el funcionario instructor de la causa, sólo procederá el recurso de reconsideración.

Este recurso debe interponerse y fundarse por escrito, dentro de los tres (3) días siguientes de la notificación de la providencia, salvo cuando se dicta en una audiencia en que debe interponerse verbalmente en el mismo acto.

El instructor resuelve el recurso, sin más trámite. Contra esta resolución no procede recurso alguno, sin perjuicio del derecho de plantear nuevamente la incidencia para su tratamiento en la resolución definitiva.

Artículo 13.- Suspensión del procedimiento sumarial

La autoridad de aplicación podrá suspender el procedimiento sumarial, siempre que la infracción imputada no constituyera una afectación de la salud o seguridad públicas o el presunto infractor cesara inmediatamente en la comisión del hecho o regularizara inmediatamente los bienes en infracción procediendo en forma inmediata a retirarlos de la oferta al público.

Transcurrido un año de decretada la suspensión del procedimiento sumarial, sin que el denunciante impulse el procedimiento, se archivan las actuaciones.

Artículo 14.- Acuerdos conciliatorios. Incumplimiento

El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados ante la autoridad de aplicación o de las resoluciones emitidas por ésta, se consideran violación a esta ley.

En tal caso, el infractor es pasible de las sanciones establecidas en el artículo 15° sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hayan acordado.

Artículo 15.- Sanciones

Verificada la existencia de una infracción a cualquiera de las normas a las que resulte aplicable el procedimiento de esta Ley, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

(Conforme texto Art. 3º de la Ley Nº 2.762, BOCBA Nº 2982 del 30/07/2008)

Artículo 16.- Graduación de las sanciones

Graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 15 se tendrá en cuenta:

- a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- b. La posición en el mercado del infractor.

- c. La cuantía del beneficio 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 y las demás circunstancias relevantes del hecho. Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial N° 22.802, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, incurra en otra presunta infracción dentro del término de cinco (5) años desde que haya quedado firme o consentida la sanción.

(Conforme texto Art. 9º de la Ley N° 2.876, BOCBA N° 3066 del 27/11/2008)

Artículo 17.- Contrapublicidad.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior y de la orden de cesación de los anuncios o mensajes, se podrá imponer la sanción administrativa de contrapublicidad, al infractor que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas.

Asimismo la Autoridad de Aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación.

La reglamentación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción, y que será divulgada por la Autoridad de Aplicación o el responsable, a costa de este último, en la misma forma, frecuencia y dimensión, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

(Conforme texto Art. 10 de la Ley N° 2.876, BOCBA N° 3066 del 27/11/2008)

Artículo 18.- Publicación de la condena

Mensualmente la autoridad de aplicación dispondrá la publicación de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. Dicha publicación se hará efectiva en forma rotativa en los distintos diarios de la Ciudad y también por Internet.

La autoridad de aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente en la página web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en los distintos medios de comunicación. Las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

(Conforme texto Art. 11 de la Ley N° 2.876, BOCBA N° 3066 del 27/11/2008)

Artículo 19.- Denuncias Maliciosas.

Denuncias Maliciosas. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados con apercibimiento o multa de cien unidades fijas (100) a diez mil unidades fijas (10.000).

(Conforme texto Art. 12 de la Ley N° 2.876, BOCBA N° 3066 del 27/11/2008)

Artículo 20.- Sistema de conciliación en Internet.

Sistema de conciliación telefónica, Internet y otros. El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires propiciará la implementación de sistemas de conciliación a través de los medios telefónicos, Internet y/o similares para resolver controversias que pudieran suscitarse en el marco de las relaciones de consumo.

(Conforme texto Art. 13 de la Ley N° 2.876, BOCBA N° 3066 del 27/11/2008)

Artículo 20 bis.- El importe de las multas debe ser depositado en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, a la orden de la Autoridad Local de Aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial N° 22.802 y normas emanadas de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, que tenga como objeto la defensa de los Usuarios y Consumidores, cuyos montos serán asignados a un fondo especial cuya finalidad debe ser la educación del consumidor y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

(Incorporado por el Art. 14 de la Ley N° 2.876, BOCBA N° 3066 del 27/11/2008)

**CAPÍTULO III
DESCENTRALIZACIÓN**

COMUNAS

Artículo 21.- Comunas.

La autoridad de aplicación promoverá la descentralización, a través de las futuras Comunas a crearse según el Art. 127 a 130 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de las siguientes funciones:

- a. Recibir denuncias de los consumidores y usuarios, en los términos del Art. 6° de la presente ley.
- b. Celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada, en los términos del Art. 7°.

- c. Remitir las actuaciones a la autoridad de aplicación para la sustanciación y resolución del procedimiento administrativo, en los casos de denuncias recibidas, sin acuerdo conciliatorio ulterior.
- d. Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.
- e. Brindar información, orientación y educación al consumidor.
- f. Fomentar la creación y actuación de asociaciones vecinales de consumidores.

Artículo 22.- Comuníquese, etc.