

RESOLUCIÓN N° 1480/01¹

Artículo 1º.- Créase la Oficina de Defensa del Consumidor, en el ámbito de la Secretaría de Gobierno y Coordinación de Gabinete, la que será autoridad de aplicación de la Ordenanza [6758/99](#)² y de las leyes, nacional [24240](#)³ y provincial [4219](#)⁴, en el ámbito de la competencia material y territorial de la Municipalidad de comodoro Rivadavia.-

Artículo 2º.- En el marco de lo dispuesto por el Artículo 5º de la Ordenanza [6.758/99](#), el Registro de Asociaciones de Defensa de los Derechos del Consumidor funcionará en el ámbito de la autoridad de aplicación. En el mismo se inscribirán las asociaciones cuyo objeto sea la protección y defensa de los derechos de consumidores y usuarios, que hubieren obtenido el reconocimiento en el marco de las Leyes [24.240](#) y [4.219](#), y que tengan domicilio en la Ciudad.

Artículo 3º.- Créase el Registro de Antecedentes de Infractores a la legislación de defensa del consumidor, el que estará a cargo de la autoridad de aplicación.

Los antecedentes del Registro serán tenidos en cuenta por el término de cinco años a los efectos de ponderar los antecedentes

¹ Reglamentación Ordenanza N° [6758/99](#).- Publicada en el Boletín Oficial N° 33/01.-23/08/01.-

².Ordenanza N° [6758/99](#).-Sancionada el día 09 de abril de 1999.-

³ Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° [24.240](#)-

Ver en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

⁴ Ley Provincial VII N° 22 (Antes Ley 4219).-

Ver en: <http://www.legischubut2.gov.ar/digesto/lxl/VII-22.html>

de quienes contravengan la normativa sobre derecho del consumidor.

Artículo 4º.-Habilítase la cuenta especial prevista en el Artículo 7º de la Ordenanza [6.758/99](#)⁵, la que será administrada en forma conjunta por el Secretario de Gobierno y Coordinación de Gabinete y el titular de la autoridad de aplicación.

TÍTULO II.-

DEL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Capítulo I.- DEL INICIO DE LAS ACTUACION

Artículo 5º.-Los procesos por presunta infracción a la legislación de defensa del consumidor se iniciarán de oficio o por denuncia .Podrá denunciar cualquier particular que se haya visto afectado o pueda verse afectado en sus derechos individuales o colectivos, y las asociaciones de consumidores registradas en la ciudad por hechos que afecten o puedan afectar derechos de incidencia colectiva.

Artículo 6º.- La denuncia estará exenta de formalidades, pero deberá contener:

⁵ Ordenanza N° [6758/99](#).- Sancionada el día 09 de abril de 1999.- Ordenanza de Adhesión a la Ley VII N° 22.-(Ex Ley 4219) y a la Ley Nacional N° 24240.-

- a) Datos de identidad del presentante y su domicilio;
- b) Hechos que denuncia, la fecha y su duración, persona o empresa a quien denuncia y su domicilio, salvo que no se conozcan estos datos;
- c) El tipo de afectación, sea individual, colectiva o ambas;
- d) La documentación o elementos de prueba que estén a su alcance, o la indicación del lugar donde pueden encontrarse;
- e) En su caso, y de ser posible, la documentación de la operación sobre la que se hace la denuncia (boleta, ticket, presupuesto, etc.).

Si la denuncia es presentada personalmente, se corroborará la identidad del denunciante y se dejará constancia de ello. Si fuera presentada por otro medio, se convocará al denunciante para certificar la autenticidad de la presentación.

Podrán entregarse formularios preimpresos en los que se facilite la presentación de denuncias.

Artículo 7º.- La autoridad de aplicación deberá responder las consultas de consumidores y asesorarlos sobre los derechos que les asisten y el posible encuadre legal de hechos presuntamente violatorios de la ley.

Artículo 8º.- Si la presentación estuviera incompleta o los datos aportados fueran insuficientes para iniciar un proceso, se convocará al denunciante para que aporte la información necesaria.

Para determinar la procedencia de la denuncia o las características de los hechos denunciados, la autoridad de aplicación podrá realizar estudios o investigaciones preliminares y

sumarias, convocar al denunciante, al denunciado o a terceras personas.

Artículo 9º.- Si no obstante lo prescripto en el artículo precedente, de la sola lectura de la denuncia surgiera que es manifiestamente improcedente, o si el denunciante no aportare la información que permita identificar su objeto o los presuntos responsables, la autoridad de aplicación podrá desestimarla.

CAPÍTULO II.-

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN POR AFECTACIÓN A DERECHOS INDIVIDUALES

Artículo 10º.- Si se tratara de una denuncia por afectación a derechos individuales, la autoridad de aplicación convocará a una audiencia de conciliación, en la que se procurará llegar a una solución satisfactoria para las partes.

Si la conciliación no fuera posible en esa audiencia o si se adoptan compromisos de realizar prestaciones, consultas o pruebas, se labrará un acta en la que se dejará constancia de ello y se fijará fecha para una nueva audiencia.

Artículo 11º.- Si en la segunda audiencia las partes arribaran a una conciliación de intereses, se firmará un acta y se suspenderá el procedimiento.

Si las partes no llegaran a un acuerdo o el presunto responsable no concurriera a ninguna de dos audiencias sin expresar una causa razonable, se elevará el expediente para la realización del correspondiente sumario por presunta infracción a la ley [24.240](#). En estos casos, el denunciante podrá acceder directamente a la vía judicial para la reparación de sus daños, o aguardar la resolución definitiva del sumario; en cualquier caso, podrá recibir copia certificada de lo actuado en sede administrativa.

Si el denunciante no concurriera a ninguna de dos audiencias que se fijen sin expresar una causa razonable, se tendrá la denuncia por no presentada.

Artículo 12°.-La audiencia de conciliación se regirá por los principios de celeridad e informalismo.

La autoridad de aplicación estará obligada a hacer conocer sus derechos a las partes y les dará la información y el asesoramiento necesarios para que puedan conciliar en igualdad de condiciones. Asimismo, podrá proponer fórmulas conciliatorias con el fin de arribar a una solución del conflicto de forma rápida, eficaz y sin gastos para el consumidor.

Artículo 13°.-Si de la denuncia o de la audiencia de conciliación surgiera que pueden existir otras personas afectadas, o que los hechos pueden vulnerar derechos de incidencia colectiva, la autoridad de aplicación, de oficio, hará una copia certificada de las actuaciones y la elevará para que tramite como sumario por presunta violación a la ley [24.240](#).

El expediente originario continuará su trámite y se convocará a audiencia para conciliar en el caso particular.

CAPÍTULO III.-

DE LOS SUMARIOS POR PRESUNTAS INFRACCIONES A LA LEY

Artículo 14º.- En casos de presunta afectación a derechos de incidencia colectiva o a grupos de personas, la autoridad de aplicación, de oficio o por denuncia, iniciará el sumario correspondiente por presunta infracción a la ley [24.240](#).

Los particulares individualmente afectados podrán realizar presentaciones para solicitar una conciliación para cada caso, podrá realizarse un acuerdo general para grupos de personas o, en su defecto, los afectados podrán accionar directamente en sede judicial.

Estos acuerdos individuales o colectivos no impedirán la tramitación del sumario por presunta infracción a la ley [24.240](#).

Artículo 15º.-En los sumarios por infracción a la ley [24.240](#), cualquiera sea el origen de ellos, solo será parte él o los denunciados. Los denunciantes podrán colaborar como terceros, aportar o sugerir la realización de pruebas, estudios u opiniones, pero no tendrán acceso al expediente.

Artículo 16º.-Una vez calificado el expediente como sumario por presunta infracción a la ley [24.240](#), la autoridad de aplicación podrá realizar

investigaciones preliminares o inspecciones a los locales comerciales, depósitos u otros lugares en los que puedan verificarse los hechos denunciados.

De las inspecciones se labrará un acta. Las constancias del acta, así como los resultados de las pruebas o comprobaciones posteriores, serán suficiente evidencia de los hechos verificados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

Artículo 17º.-De la denuncia y posteriores actuaciones se correrá traslado al presunto responsable para que en el término de cinco (5) días presente su descargo y ofrezca la prueba que corresponda.

En su primer presentación, el denunciado acreditará su personería y constituirá domicilio en la ciudad, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado y de tener por constituido el domicilio en la sede de la autoridad de aplicación.

Por razones fundadas, podrá otorgarse un plazo especial para la acreditación de personería, en aquellos casos que tal acreditación resultara necesaria.

Artículo 18º.-El presunto infractor podrá actuar por sí o por representación, con o sin patrocinio letrado, y en base al principio de la informalidad procesal.

Artículo 19º.-Presentado el descargo o vencido el plazo para hacerlo, el sumario se abrirá a prueba y continuará su trámite, aún en rebeldía.

Artículo 20°.-Finalizada la etapa probatoria, se notificará al denunciado para que alegue sobre la prueba en un plazo de cinco (5) días.

CAPÍTULO IV.- RESOLUCIÓN FINAL

Artículo 21°.-Cuando la resolución final impute responsabilidades por violación a la ley [24.240](#), se especificarán los hechos probados y el derecho aplicable. Asimismo, deberá especificarse el grado de afectación, individual o colectiva, a los derechos tutelados por la ley, y los restantes parámetros establecidos en el artículo 49 de la mencionada ley, los conjuntamente con los antecedentes del infractor, se tendrán en cuenta para la graduación de la pena.

La resolución final será notificada con copia certificada, especificándose los recursos que son procedentes.

Artículo 22°.-Si la sanción fuera de multa, en la misma resolución se intimará al responsable para que abone el importe y se indicará el plazo, lugar y modo de pago. El incumplimiento de esta obligación habilitará la ejecución fiscal; la resolución condenatoria firme será título suficiente para ello.

Para el resto de las sanciones, la autoridad de aplicación determinará en cada caso el modo, plazo y condiciones de su aplicación.

Artículo 23º.-Contra los actos administrativos que dispongan sanciones, el infractor tendrá la opción de interponer un recurso jerárquico ante el Intendente Municipal o recurrir directamente a la vía judicial.

En cualquier caso, el plazo para interponer el recurso es de cinco (5) días, y será concedido con efecto suspensivo. Para el recurso judicial es de aplicación el artículo 7º de la ley provincial [4.219](#)⁶.

Solo serán recurribles en sede judicial las resoluciones finales y aquellas por las que se adopten medidas preventivas.

CAPÍTULO V.-

POTESTADES DE INVESTIGACIÓN

Artículo 24º.-Sin perjuicio de las potestades otorgadas en la ley provincial [4.219](#), la autoridad de aplicación podrá:

- a) Requerir al denunciante, al denunciado, o a terceras personas, así como a las autoridades nacionales, provinciales y municipales y las asociaciones u organizaciones no gubernamentales o empresariales, la documentación, información u opinión que estime necesaria para la tramitación de las causas;
- b) Ordenar, como medida preventiva y en cualquier estado de las actuaciones, el cese de conductas infractivas y la reversión de sus efectos negativos, así como el cumplimiento de las obligaciones legales;

⁶ Ley Provincial [LEY VII N° 22](#) (Antes Ley N° [4219](#)).-

Ver en : <http://www.legischubut2.gov.ar/digesto/lxl/VII-22.html>

c) Citar a los presuntos infractores, los denunciantes o a terceras personas, a representantes de empresas, asociaciones, tomarles declaración, realizar careos y requerirles informes u opiniones;

d) Ingresar en días y horas hábiles a las sedes de empresas, asociaciones u organismos, examinar y exigir la exhibición de libros o documentos, mercaderías o productos, verificar el cumplimiento de obligaciones legales y los hechos objeto de las denuncias, inspeccionar las sedes y locales, depósitos u otros lugares destinados al ejercicio del comercio. Para ejercer estas atribuciones fuera de los días y horas hábiles, o en lugares destinados a vivienda, la autoridad de aplicación deberá requerir una orden judicial.

e) Intervenir productos o lugares destinados al ejercicio del comercio cuando ello se requiera para evitar la continuación de prácticas presuntamente infractivas o para la prueba de los hechos; la intervención se hará por el plazo que se fije o hasta el cumplimiento de las condiciones que se establezcan para regularizar los productos o el lugar.

f) Tomar las muestras de productos y ordenar la realización de pruebas o pericias;

g) Disponer el secuestro de la mercadería en los casos en que la intervención y toma de muestras no sea posible o suficiente para asegurar el cese preventivo o la prueba de la infracción;

h) Ordenar la destrucción de los productos en mal estado o cuando supongan riesgos para la salud o seguridad de la población, salvo que su completa regularización sea posible.

i) Disponer de oficio la iniciación de estudios, investigaciones o informes sobre temas relacionados con el objeto de la ley [24.240](#) y sobre las prácticas comerciales que estime pueden estar en infracción a la ley o cuyo estudio puede servir para mejorar los servicios de defensa del consumidor;

j) Disponer de oficio la realización de las pruebas, pericias, estudios o ensayos que se requieran en cada caso, y rechazar las pruebas que sean inconducentes;

k) Disponer la intervención de los distintos cuerpos de inspectores municipales a todos los efectos derivados de las normas de derecho de consumidor, que resultaren menester.

l) Convocar a audiencias públicas cuando lo estime corresponder.

Para el ejercicio de estas potestades, la autoridad de aplicación podrá requerir el auxilio de la fuerza pública.

CAPÍTULO VI.-

COORDINACIÓN DE COMPETENCIAS

Artículo 25°.-La autoridad de aplicación será competente cuando los hechos presuntamente infractivos se hubieran realizado o tuvieran efectos dentro del ejido municipal, e independientemente del domicilio del presunto infractor o del lugar desde donde se hubieran realizado.

Artículo 26°.-Si los hechos denunciados o investigados tuvieran o pudieran también tener efectos fuera del ejido municipal, la autoridad de aplicación pondrá en conocimiento de ello a las autoridades nacionales o de la Provincia, que considere con competencia concurrente.

A tal efecto, deberá remitir una copia de las actuaciones e informar sobre el curso de las investigaciones locales.

Artículo 27°.-Para la aplicación concurrente de la ley con las autoridades de la Nación, de la Provincia o de otros Municipios , así como para la ejecución de planes de educación y difusión, la autoridad de aplicación podrá realizar consultas, coordinar cursos de acción o celebrar acuerdos de cooperación.

La autoridad de aplicación colaborará, en todo caso, con las autoridades de otras jurisdicciones que así lo requieran.

Artículo 28°.-Si los hechos denunciados o investigados también fueran objeto de denuncia o investigación por parte de organismos nacionales provinciales, la autoridad de aplicación podrá suspender las actuaciones a la espera de una resolución final en otros ámbitos o ejercer sus potestades de forma concurrente y aplicar las sanciones que correspondan por los efectos producidos en la ciudad.

TÍTULO III.-

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 29°.-Derógase la Resolución [737/99](#).-