

## PROYECTO DE LEY

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina...*

### **CÓDIGO DE DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES.**

#### **TÍTULO I - SISTEMA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

##### **Capítulo 1 - El sistema de protección del consumidor**

##### **Sección 1ª - Ámbito de aplicación**

**Artículo 1. Objeto. Relación de consumo.** La presente Ley tiene por objeto la protección, tutela y defensa efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios.

La relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Tiene como fuente un hecho o acto jurídico, unilateral o bilateral, una práctica o una técnica de marketing. Puede resultar de la tipificación legal, de la voluntad individual, o inferirse a través de la interpretación judicial o administrativa.

**Artículo 2. Categoría de consumidor o usuario.** Es consumidor o usuario la persona humana o jurídica que adquiere, de modo gratuito u oneroso, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo originaria, como consecuencia o en ocasión de ella utiliza bienes o servicios, de manera gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

La presente Ley es aplicable a quien de cualquier manera se encuentra expuesto a una relación de consumo, ya sea a consecuencia de la información, la publicidad, las prácticas abusivas y la obligación de seguridad.

**Artículo 3. Consumidores hipervulnerables.** El principio de protección del consumidor se acentúa frente a colectivos sociales con hipervulnerabilidad.

Son consumidores hipervulnerables aquellas personas humanas que, además de su vulnerabilidad estructural en el mercado, se encuentran también en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, salud, o por otras circunstancias sociales o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores.

Asimismo, podrán ser considerados consumidores hipervulnerables las personas jurídicas sin fines de lucro que orienten sus objetos sociales a los colectivos comprendidos en el presente artículo.

En tales supuestos, y en el marco de la relación de consumo, la educación, la salud, la información, el trato equitativo y digno y la seguridad deben ser especialmente garantizados.

**Artículo 4. Proveedor.** Es la persona humana o jurídica, de naturaleza pública o privada, que actúa de modo profesional, aun ocasionalmente, desarrollando actividades de producción, prestación de servicios, montaje, creación material o intelectual, desarrollo de software, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución, comercialización, intermediación o transporte, destinadas a consumidores o usuarios.

No están comprendidos en esta Ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario de grado y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello. La exclusión no procede cuando el servicio profesional es prestado por una persona jurídica. En ningún caso alcanza al régimen de publicidad, a las prácticas abusivas, a su actividad comercial o a toda otra ajena a su incumbencia profesional. Ante la presentación de denuncias que no se vinculen a los temas alcanzados por esta Ley, la Autoridad de Aplicación informará al denunciante sobre el ente que controle la matrícula respectiva, a los efectos de su tramitación.

## **Sección 2ª – Principios**

**Artículo 5. Principios.** Se reconoce la situación jurídica de vulnerabilidad estructural de los consumidores en el mercado.

La aplicación e interpretación del presente y del sistema de protección del consumidor están sujetos a los siguientes principios:

1. Principios de progresividad y no regresión. El Estado debe adoptar medidas apropiadas para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos de los consumidores que se derivan de las normas internacionales y Nacionales, sin retroceder en los estándares de tutela alcanzados en los niveles normativos de protección ni en la implementación de la política de protección del consumidor;
2. Principio de orden público de protección. El sistema de protección del consumidor es de orden público. No es válida la renuncia anticipada de los derechos del consumidor, cualquiera sea su modalidad;
3. Principio de acceso y accesibilidad al consumo. El sistema de protección del consumidor garantiza el acceso al consumo de bienes y servicios de calidad, y la implementación de las adaptaciones necesarias para los consumidores con discapacidad;
4. Principio de transparencia de los mercados. El sistema de protección del consumidor provee lo conducente al logro de la transparencia de los mercados en concordancia con la ley 27.442 de Defensa de la Competencia, y la Ley Nº 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. El Estado controla las distorsiones que afectan la distribución, condiciones de venta, calidad y precios de bienes y servicios;
5. Principio de consumo sustentable. El sistema de protección del consumidor impulsa el consumo y la producción sostenibles, con el fin de garantizar la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras, tanto en sus dimensiones ambientales, éticas, económicas y sociales. Para ello, entre otras medidas, favorece la minimización del uso de recursos naturales, materiales tóxicos y energía, así como de la generación de residuos y contaminantes y promueve la utilización de materias primas renovables, secundarias o producto de reciclaje;
6. Principio de protección especial para situaciones de hipervulnerabilidad. El sistema de protección del consumidor tutela particularmente a colectivos sociales afectados por una hipervulnerabilidad;
7. Principio de respeto de la dignidad de la persona humana. Los proveedores, en su actuación en el mercado, deben reconocer y respetar la dignidad de la persona humana conforme a los criterios generales que surgen de las Declaraciones y Tratados de Derechos Humanos. Asimismo, en el diseño e implementación de políticas públicas, el Estado debe observar el mismo principio;
8. Principio de prevención de riesgos. El Estado y los proveedores deben prevenir los efectos negativos derivados de bienes o servicios sobre la salud o la seguridad de los consumidores;

9. Principio de precaución. El Estado y los proveedores deberán actuar precautoriamente respecto de la existencia de una amenaza derivada de un bien o servicio, la falta de certeza científica no será impedimento para adoptar las medidas eficaces para evitar el daño a los consumidores.

10. Principio antidiscriminatorio. El sistema de protección del consumidor implementa las acciones conducentes con el objetivo de que en el mercado no existan actos, omisiones o situaciones discriminatorias. Se consideran comprendidas en esta prohibición las fundadas en razones de raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, género, orientación sexual o identidad de género, posición económica, condición social o caracteres físicos, o de cualquier otra naturaleza de conformidad con la ley N° 23.592 de Actos Antidiscriminatorios;

11. Principio de Primacía de la Realidad. En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que las autoridades administrativas o judiciales efectúen sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

### **Sección 3ª — Derechos**

**Artículo 6. Derechos de los Consumidores.** Los consumidores gozan de los derechos que establecen la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales de los que la Argentina es parte, y en particular las Declaraciones y Convenciones relativas a Derechos Humanos y las leyes.

En especial, gozan de los derechos:

- a) De acceso al consumo;
- b) A la protección de su salud y seguridad;
- c) A la protección de intereses económicos;
- d) A la información;
- e) A la libertad de elección;
- f) A condiciones de trato equitativo y digno;
- g) A la educación para el consumo;
- h) A la calidad y eficiencia de los servicios públicos;

- i) A organizarse y participar, en especial, a través de las asociaciones de consumidores;
- j) A procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos;
- k) Al consumo sostenible.

#### **Sección 4ª - Deberes**

**Artículo 7. Deberes de actuación.** Los proveedores y los consumidores deben actuar de buena fe y ejercer de manera regular sus derechos, antes, durante y con posterioridad a la relación de consumo.

**Artículo 8. Acceso a la información.** Esta Ley garantiza el acceso a la información. En tal sentido:

1. El Estado Nacional, las Provincias, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los municipios garantizarán este derecho en condiciones de celeridad y mediante mecanismos eficaces a tales fines. Se garantizarán asimismo condiciones especiales para favorecer el acceso a la información de grupos hipervulnerables;
2. El ejercicio de este derecho comprende:
  - a) Solicitar y recibir información de las personas precedentemente indicadas, sin necesidad de mencionar algún interés especial ni justificar las razones por las cuales se solicita;
  - b) Ser informado en forma expedita sobre si la información peticionada obra o no en poder de la persona que recibe la solicitud, y del derecho a impugnar y recurrir la negativa a informar y de los requisitos para ejercer ese derecho;
3. La solicitud de acceso deberá ser evacuada en el plazo de treinta (30) días contados desde su presentación. La información deberá ser entregada en el formato solicitado de manera gratuita. Si no estuviera disponible en ese formato deberá proporcionarse en el que existiere. La solicitud se rige por el principio de informalidad;
4. Para el supuesto de acceso a la información pública y en todo lo que aquí no se regule de manera diferente o se oponga a la presente, rige lo dispuesto en la ley N° 27.275, o la que en el futuro la reemplace.
5. Las respuestas deben asegurar el respeto de las disposiciones de la Ley N° 25.326 de para obtención de los Datos Personales, o la que en el futuro la reemplace.

**Artículo 9. Denegación del acceso a la información.** La denegación del acceso a la información deberá ser justificada y comunicada al solicitante. Podrá fundarse en las siguientes causas:

1. Poner en riesgo la vida, la seguridad, o la salud de una persona humana;
2. Afectar la seguridad nacional, la seguridad pública o la defensa nacional;
3. Amenazar o afectar la protección del ambiente;
4. Generar un riesgo probable y específico de daño significativo a la ejecución de la ley, o a la prevención o a la persecución de delitos;
5. Vulnerar un secreto legal.

Los motivos excepcionales de denegación son de interpretación restrictiva.

**Artículo 10. Deberes de información a cargo del Estado.** Se establece que:

1. El Estado Nacional, sus agencias autárquicas, entes de control y empresas del Estado, Provincias, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Municipios y Comunas, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben proveer al consumidor toda la información necesaria para el eficaz ejercicio de sus derechos de manera clara, precisa, completa, veraz y comprensible, instrumentando mecanismos eficaces adecuados a tal fin; en especial, en cuestiones vinculadas a mecanismos de solución de controversias y compensaciones, a la adquisición y utilización de bienes y servicios puestos en el mercado y a los riesgos e incertidumbres que ellos traigan aparejados;
2. La información debida comprende la información ambiental de concesiones, contratos, autorizaciones previas que hayan sido otorgadas por el Estado Nacional, las provincias, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, municipios y comunas, así como la información sobre la cualidad ambiental de los bienes y servicios, sus efectos en la salud humana, promoviendo de esta manera patrones de producción y consumo sustentables;
3. Debe comunicarse de modo eficaz cualquier circunstancia que, con posterioridad a la introducción del bien o servicio en el mercado, pueda ocasionar alguna amenaza o perjuicio a los consumidores; y también la de hacer conocer los productos y servicios que hayan sido prohibidos, retirados del mercado o sometidos a restricciones rigurosas; tanto para los Nacionales como para los extranjeros que se comercialicen en el país;
4. Los medios de comunicación de titularidad estatal, cualquiera sea su soporte, dedicarán espacios y programas no publicitarios a la información y educación de los consumidores, garantizándose el acceso y participación de las asociaciones de consumidores legitimadas por

esta Ley y los demás grupos o sectores interesados. Deberá ser objeto de especial atención la situación de los consumidores hipervulnerables;

5. Las autoridades administrativas publicarán mensualmente en sus páginas web todas las resoluciones dictadas con motivo de actuaciones de oficio o denuncias formuladas por consumidores que hayan quedado firmes y consentidas, en texto completo, sin consignar los datos que identifiquen al denunciante.

**Artículo 11. Obligación de generar información de interés para la seguridad de los consumidores.** El Estado Nacional, sus agencias y entes de control, las Provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como los proveedores de bienes y servicios, deberán realizar de manera progresiva todo lo necesario para generar, recopilar, investigar y producir información, inclusive la ambiental pertinente, que sea de interés para la seguridad de los consumidores. Asimismo, están obligados a difundirla y ponerla a disposición del público de manera sistemática, proactiva, oportuna, regular, accesible, comprensible y a actualizarla de manera periódica.

**Artículo 12. Obligación general de informar a cargo del proveedor.** En el curso de la relación de consumo los proveedores están obligados a suministrar al consumidor información clara, precisa, completa, veraz y comprensible respecto de las características de los bienes y servicios que ofertan o proveen, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante, en razón de su naturaleza y particularidades. Esta obligación comprende todas las informaciones sobre riesgos, incertidumbres y cuestiones en tanto fueren pertinentes.

**Artículo 13. Modo de comunicar la información.** La información deberá ser transmitida de conformidad a las siguientes reglas:

1. Debe ser proporcionada de manera fácilmente accesible para el consumidor, mediante mecanismos apropiados para su adecuada comprensión, especialmente en el caso de consumidores hipervulnerables, cuando tal situación sea conocida o deba serlo por el proveedor, o resulte evidente en función de las circunstancias que conformen el contexto de la relación de consumo;
2. Debe ser comunicada de manera fehaciente en soporte papel o electrónico, a opción del consumidor, quien a tales fines deberá proporcionar una dirección de correo electrónico. Se deberán tener especialmente en cuenta las necesidades de consumidores hipervulnerables.

3. Debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en idioma español. En el caso de bienes o servicios importados, los proveedores son responsables del contenido de la traducción.

**Artículo 14. Contenido mínimo de la información.** Sin perjuicio de lo establecido en las normas especiales, los proveedores están obligados a informar de manera fácilmente perceptible al consumidor, en función de las características del bien o servicio de que se trate, lo siguiente:

1. Denominación, composición, fecha de producción, fecha de vencimiento o caducidad e instrucciones para su instalación, uso, mantenimiento y funcionalidad;
2. Los riesgos e incertidumbres que entraña su utilización, cumpliendo con la normativa específica para su comercialización, de conformidad a lo establecido en el artículo 17 de este Código, segundo párrafo;
3. Datos identificatorios del proveedor;
4. Garantías y servicios de postventa y asistencia técnica;
5. Las condiciones de su comercialización: naturaleza y contenido del acto; modalidades de la ejecución del contrato; fecha de entrega, ejecución del contrato y su duración; en su caso, precio, formas y condiciones de pago, costos y cargos adicionales, descuentos, tasas de interés, modalidades de financiación, y tributos a cargo del consumidor;
6. La peligrosidad de bienes y servicios que se tome conocimiento con posterioridad a su introducción. En tal caso, los proveedores deberán hacerlo saber inmediatamente a los consumidores, a su exclusivo costo y cargo, mediante mecanismos de comunicación eficientes que les garanticen la efectiva posibilidad de conocer tal circunstancia; entre otros, a través de anuncios publicitarios por la prensa, radio, televisión e internet.

Deberán, también de manera inmediata, comunicarlo a las autoridades competentes, y en su caso, retirarlos del mercado.

**Artículo 15. Sobreinformación.** La sobreinformación al consumidor tiene los mismos efectos que el incumplimiento de la obligación de informar. Se considera tal el suministro de información en exceso, o de suma complejidad, sin las aclaraciones necesarias para que sea asequible por su destinatario, o que, de cualquier manera, por tales razones, impida la adecuada comprensión del mensaje, y sea relevante en función del bien o servicio de que se trate.



**Artículo 16. Cumplimiento e incumplimiento a la obligación de informar. Efectos.** La obligación de informar a los consumidores es un deber de hacer en los términos del art. 774 inc. c) del Código Civil y Comercial. Su incumplimiento total, parcial o defectuoso genera responsabilidad objetiva, de acuerdo a lo establecido en el art. 1723 del mismo cuerpo legal.

La carga de la prueba del cumplimiento de esta obligación recae sobre los proveedores. Sin perjuicio de los demás efectos establecidos en esta Ley o en leyes especiales, el incumplimiento de la obligación de informar le da derecho al consumidor a:

1. En la etapa precontractual, a su libre elección, exigir su cumplimiento, o si el contrato se hubiese perfeccionado, a pedir la nulidad, de una o más de sus cláusulas;
2. En la etapa contractual, podrá optar por exigir el cumplimiento o resolver el contrato, cuando el incumplimiento fuere esencial;
3. En todos los casos, incluso en la etapa postcontractual, podrá reclamar el resarcimiento de los daños ocasionados.

**Artículo 17. Deberes de protección y seguridad.** Los proveedores deben adoptar las medidas necesarias para proteger la persona y los bienes de los consumidores en el ámbito de la relación de consumo.

Sin perjuicio de reglamentaciones especiales, este deber comprende el de garantizar la inocuidad de los bienes y servicios incorporados al mercado.

Los bienes y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud, integridad física o intereses económicos de los consumidores y usuarios.

La comunicación del riesgo exige que sea transparente, precisa y adecuada, informada al público sin dilaciones a los fines de disminuir las consecuencias dañosas, y su llegada y comprensión por parte de todos los sectores sociales deben estar garantizadas.

Las advertencias sobre riesgos han de ser especialmente individualizadas y destacadas para favorecer su identificación como tales por parte de los consumidores.

En el caso de que la comunicación del riesgo comprenda una alerta, además de cumplir con las condiciones anteriores, debe evitar generar una situación de pánico social.

Independientemente de otros efectos que correspondan, el incumplimiento de las disposiciones de este artículo da lugar a la prevención y la reparación de los daños causados a los consumidores, en los términos y con los alcances previstos en el Título IV de la presente Ley.

**Artículo 18. Condiciones de seguridad.** Los proveedores de bienes y servicios, en el marco del deber de seguridad, deben cumplir con las normas nacionales específicas que rigen la autorización administrativa previa en la materia. Además de ello, en cualquier caso, el bien o servicio debe cumplir con una evaluación de seguridad que deberá basarse en la aplicación de las mejores prácticas y tecnologías disponibles, el estado actual de los conocimientos y de la técnica al momento de la puesta en el mercado, y el nivel de seguridad que puedan esperar razonablemente los consumidores.

### **Sección 5ª - Prácticas abusivas**

**Artículo 19. Ámbito de aplicación.** Las disposiciones de esta Sección son aplicables a todas las personas expuestas a prácticas abusivas o ilícitas, determinables o no, indicadas en el artículo 2 de este Código.

**Artículo 20. Trato digno. Principio general.** Los proveedores deben adecuar sus conductas al principio de respeto de la dignidad de la persona humana. Deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o cualquier otra que se propone restrictiva de sus derechos fundamentales.

Tampoco podrán recurrir a presiones, acoso, hostigamiento, amenaza, intimidación o coacción, o realizar cualquier otro tipo de manipulación verbal para inducir, persuadir, o influir en las decisiones, o afectar la reputación, la privacidad del hogar, las actividades laborales o la imagen ante terceros de las y los consumidores.

Forma parte del trato digno, equitativo y respetuoso la dispensa del mismo de acuerdo a la identidad de género autopercebida.

**Artículo 21. Trato equitativo y no discriminatorio. Principio general.** Los proveedores deben ofrecer y dispensar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio. No pueden establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad, ni incurrir en conductas u omisiones que distingan, excluyan, restrinjan o menoscaben de manera arbitraria a los consumidores por razones de raza, etnia, género, orientación sexual, identidad de género, edad, religión, condición física, psicofísica o socio-económica, nacionalidad, o cualquiera otra que violente el principio de respeto de la dignidad de la persona humana.

**Artículo 22. Restricciones a las libertades del consumidor que configuran prácticas abusivas.**

Están prohibidas las prácticas que condicionan o restringen indebidamente la libertad del consumidor o usuario, en especial:

1. Enviar o entregar al consumidor cualquier producto, o proveer cualquier servicio sin solicitud previa. Queda prohibida la realización de una propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre un bien o servicio que no haya sido requerido previamente y que pueda generar un cargo que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice. Si con esta práctica abusiva se envió una cosa, el consumidor receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente, aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos;
2. Subordinar la provisión de un bien o la prestación de servicios a la adquisición o contratación simultánea de otros, o procedimientos similares que persigan idéntico objetivo;
3. Ejecutar servicios sin la previa elaboración de presupuesto y autorización expresa del consumidor, salvo los derivados de prácticas anteriores acordadas entre las partes;
4. Negar o condicionar injustificadamente la adquisición de bienes o la provisión de servicios al consumidor o usuario;
5. Aumentar el precio de bienes o servicios con posterioridad a la oferta hecha pública, durante el tiempo en que se realice;
6. Acudir a la sorpresa, al acoso, la coacción, la fuerza o la influencia indebida, a fin de que el consumidor decida una contratación que de otra manera no hubiera efectuado o que hubiera podido efectuar en mejores condiciones;
7. Desplegar una conducta engañosa, incluso en los entornos digitales, que, en su contexto fáctico y teniendo en cuenta las características y circunstancias, haga o pueda hacer que el consumidor tome una decisión sobre una contratación que no hubiera realizado o que hubiera efectuado en mejores condiciones.

**Artículo 23. Atención al consumidor. Principios.** El trato digno comprende la obligación de atención al consumidor, adecuada a sus condiciones de vulnerabilidad o hipervulnerabilidad. El proveedor debe disponer de los recursos y procedimientos suficientes a fin de recibir las consultas que pudieran formularsele, escuchar, informar y aconsejar al consumidor, receptar sus reclamos y darle una respuesta adecuada y en tiempo razonable. De acuerdo a las circunstancias, el proveedor deberá habilitar centros de atención de acceso real y efectivo, contando para ello con personal capacitado e infraestructura adecuada.

Asimismo, deberán poner a disposición de las y los consumidores un servicio de atención telefónica gratuita y una casilla de correo electrónico de contacto. Dicha información será publicada de manera destacada en la correspondiente página web, plataformas o aplicaciones, en el propio contrato o en las facturas que emita.

En particular, el servicio de atención al consumidor deberá permitir a éste:

1. Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio contratado u ofertado;
2. Acceder a información veraz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno al bien o la normal prestación del servicio;
3. Reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia respecto al bien o servicio contratado u ofertado;
4. Tener constancia de las quejas y reclamos presentados;
5. Hacer efectivas las garantías o niveles de prestación ofrecidos;
6. Obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial;
7. Garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de atención al consumidor, para facilitar la igualdad de oportunidades y evitar su discriminación.

Los servicios de atención al consumidor, deberán siempre garantizar la accesibilidad para las personas con discapacidad e hipervulnerables, para facilitar la igualdad de oportunidades y evitar su discriminación.

**Artículo 24. Atención prioritaria y tiempo de espera.** Los proveedores de bienes y servicios deberán garantizar, en sus establecimientos, la atención prioritaria a las mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas mayores, personas acompañadas con niños o niñas de escasa edad, o que por alguna razón objetiva se encuentren en una situación que dificulte su desplazamiento o movilidad. Se entiende por prioritaria a la atención prestada en modo inmediato y sin dilaciones.

Los proveedores de bienes y servicios deben garantizar que el tiempo de espera en sus establecimientos, no supere el término de 30 (treinta) minutos y que toda persona que concurra al lugar, dentro del horario establecido para la atención al público, sea efectivamente atendida.

A tal efecto, deberán instrumentar mecanismos para documentar y constatar de modo fehaciente el horario en que el usuario o consumidor comienza la espera de su turno y el momento en que es efectivamente atendido. Se establece un período de 6 (seis) meses a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente Ley, para la instalación de sistemas mecánicos y/o electrónicos que emitan comprobante de turnos de espera.

Todo consumidor o usuario que deba permanecer por más de 30 (treinta) minutos para ser atendido, puede asentar su queja en el libro habilitado al efecto. El proveedor

deberá, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, notificar a la Autoridad de Aplicación de la queja junto a todos los antecedentes documentales.

En ese contexto, y de acuerdo a las circunstancias, se consideran abusivas, por resultar contrarias a las condiciones de atención mencionadas en las disposiciones precedentes, a:

1. La espera en condiciones de incomodidad dentro del establecimiento del proveedor. Del mismo modo se entenderá, la que deba soportar el consumidor o usuario en la vía pública, expuesto a las inclemencias climáticas, debido a la inadecuación funcional o estructural del establecimiento;
2. La falta de sanitarios de acceso libre y gratuito en los establecimientos;
3. El tiempo de espera superior a los 30 (treinta) minutos para ser atendido, aun cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias, agua potable y el orden de atención sea según comprobante numerado.

Estas previsiones podrán ser aplicables a la espera telefónica o por medios electrónicos o similares, en todo aquello que resulte pertinente.

**Artículo 25. Condiciones de atención a distancia.** A los efectos de prevenir prácticas abusivas los proveedores deberán:

1. Garantizar el derecho a la atención por parte de una persona humana, ya sea que se trate de una atención telefónica o por medios electrónicos. El personal de atención al consumidor deberá estar identificado o identificarse con su nombre y apellido al iniciar la comunicación y a requerimiento de las y los consumidores.
2. Evitar la espera de más de cinco (5) minutos desde la recepción del primer mensaje en el servicio de atención al consumidor hasta que las y los consumidores se comuniquen de forma directa con el operador o agente comercial responsable de la atención.

3. Evitar la interrupción de la comunicación por no disponer de operadores disponibles para la atención.
4. Evitar la interrupción de la comunicación de manera abrupta, impulsiva o violenta.
5. Abstenerse de dar la opción de continuar aguardando, contactarse en otro momento o solicitarle a las y los consumidores una vía de contacto para comunicarse con posterioridad, cuando existan más de cinco (5) minutos de demora en la atención.
6. Abstenerse de emitir publicidad de cualquier tipo o la oferta de bienes o servicios no solicitados por las y los consumidores en los tiempos de espera a ser atendido por un operador.
7. Abstenerse de ofertar la contratación de un bien o servicio cuando el consumidor se comunica para dejar asentada una queja, consulta o reclamo.

**Artículo 26. Prácticas ilícitas.** Se consideran, entre otras, las siguientes:

1. Imponer condiciones discriminatorias para la adquisición o enajenación de bienes o servicios;
2. Desplegar conductas que de modo directo o indirecto estereotipen, promuevan o estimulen patrones socioculturales sustentados sobre la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres;
3. Llevar adelante cualquier estrategia de comercialización o contratación que pueda significar un menoscabo a la intimidad personal o familiar, honra o reputación, imagen o identidad del consumidor;
4. Prevalerse de las necesidades estructurales o coyunturales, la ignorancia, la ligereza o la inexperiencia del consumidor para concretar una contratación o hacerlo en condiciones menos favorables a los intereses del consumidor;
5. Estimular la adquisición de bienes o la prestación de servicios que, en un contexto o circunstancias determinadas, expongan o potencien riesgos a la salud o la seguridad del consumidor o usuario;
6. Condicionar, dificultar o agravar injustificadamente las condiciones de ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor o usuario, entre ellos, el ejercicio del derecho de extinción de las relaciones de consumo;
7. Ejecutar cualquier conducta lesiva para el consumidor como respuesta al ejercicio que éste haga de sus derechos;

8. Llevar adelante procedimientos de reclamación o cobranza intimidatorios o que generen situaciones agraviantes o denigratorias para el consumidor o su familia. En los reclamos extrajudiciales de deudas, el proveedor deberá abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. También deberá abstenerse de notificar en los teléfonos, medios electrónicos y espacios laborales, comunicarse con sus empleadores, enviar misivas postales abiertas o realizar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto o similares al presunto deudor/a entre las 20.00 horas y las 08.00 horas los días lunes a viernes; los días sábados antes de las 10.00 horas y desde las 12.00 horas y los días domingos, feriados y días no laborales;
9. Utilizar grabaciones para comunicarse con las y los consumidores a los efectos de efectuar cobranzas, quedando prohibido el empleo de inteligencia artificial, bots, respuestas a preguntas frecuentes, videos explicativos, contestadores automáticos, grabaciones, operadores automáticos u otros medios análogos, como medio exclusivo de atención a las y los consumidores.
10. No estipular plazos para el cumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor cuando la legislación no establece plazos supletorios, ni fijarlos arbitrariamente en su beneficio;
11. Negar la participación en actividades organizadas por el establecimiento educativo, el otorgamiento de reconocimientos u honores, o la entrega de títulos o certificados que acrediten la conclusión de estudios de cualquier nivel y/o cualquier otra documentación, que impida la trayectoria educativa del alumno, ante la existencia de obligaciones pendientes por cuotas o matrículas;
12. La sobreventa de abonos por servicios que exceda la capacidad operativa o de gestión. De igual modo, la venta de sobrecupos en espectáculos públicos y en servicios de transporte de pasajeros, incluidos los aéreos.
13. Consignar en la presentación, folletos, páginas y aplicaciones web, envases, etiquetas y envoltorios, palabras, frases, descripciones, marcas o cualquier otro signo que pueda inducir a error, engaño o confusión, respecto de la naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla o cantidad de los frutos o productos, de sus propiedades, características, usos, condiciones de comercialización o técnicas de producción.
14. Ofrecer en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas sin indicar tales circunstancias en forma precisa y notoria.

**Artículo 27. Responsabilidades y sanciones.** Los sujetos alcanzados por esta Sección gozan de la tutela preventiva y resarcitoria contra el proveedor a consecuencia de las prácticas abusivas antes descriptas. La responsabilidad es solidaria y se proyecta incluso a quien actuare en nombre de aquél, sea o no un profesional liberal, y no excluye otras sanciones administrativas.

En el ámbito de las prácticas abusivas, la sanción punitiva prevista en el artículo 118 de este Código deberá ser especialmente ponderada, atento a la afectación de derechos fundamentales o derechos humanos.

### **Sección 6ª - Diálogo de las fuentes**

**Artículo 28. Diálogo de las fuentes.** Los casos relativos a la protección del consumidor se rigen por el sistema de protección del consumidor, que se integra con la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales de los que la Argentina es parte, en particular las Declaraciones y Convenciones relativas a Derechos Humanos, esta Ley, el Código Civil y Comercial y las leyes especiales que regulan aspectos particulares de las relaciones de consumo. Se integra también con la Ley de Lealtad Comercial, y con la Ley de Defensa de la Competencia. La jurisprudencia, la doctrina y la costumbre son fuentes materiales secundarias. Los jueces deben integrar el derecho aplicable al caso con las diferentes fuentes del sistema, armonizándolas con el fin de maximizar los derechos humanos y fundamentales en juego y de acuerdo a los principios que lo rigen. En caso de duda, debe prevalecer la interpretación que resulte más favorable al consumidor.

Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta Ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

### **Capítulo 2 - Política de protección del consumidor**

**Artículo 29. Deberes del Estado.** Las autoridades competentes proveerán a la protección de los derechos de los consumidores, reconocidos en la Constitución Nacional, en esta Ley y otras leyes y normas complementarias. Las autoridades proveerán, asimismo:

1. A la educación para el consumo;
2. A la Defensa de la Competencia contra toda forma de distorsión de los mercados;



3. Al control de los monopolios naturales y legales;
4. Al control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos;
5. A la constitución de asociaciones de consumidores y a su necesaria participación en la toma de decisiones de los organismos de control;
6. A la prevención de riesgos en el consumo;
7. A establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos;
8. A promover políticas de producción y consumo sustentable;
9. Al desarrollo de toda otra política pública tendiente a garantizar el efectivo goce de los derechos de los consumidores.

**Artículo 30. Políticas de Defensa del Consumidor.** Las autoridades deberán formular y fortalecer una política de protección del consumidor, teniendo en cuenta especialmente las necesidades de los consumidores hipervulnerables.

Deberán establecer una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar, monitorear y controlar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor, garantizando que las medidas dirigidas a ese propósito se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población. Promoverán y facilitarán el acceso a las tecnologías de la información y de las comunicaciones en miras del afianzamiento de los derechos humanos del consumidor. Formularán políticas transparentes y eficaces de protección del consumidor en entornos digitales, que garanticen un grado de tutela que no sea inferior al otorgado en otras modalidades de comercio.

**Artículo 31. Educación al consumidor.** Incumbe al Estado Nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las Provincias y a los Municipios, en su caso, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, arbitrando las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria los preceptos y alcances de este Código.

**Artículo 32. Formación del Consumidor.** La formación del consumidor debe facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas que le son inherentes al consumidor, orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de los servicios. Para promover el consumo sostenible, ayudarlo a evaluar alternativas, emplear

los recursos en forma eficiente y tomar decisiones conscientes y responsables deberán incluir en su formación, entre otros, los siguientes contenidos:

1. Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y su adulteración;
2. Los peligros en los productos;
3. El rotulado de bienes;
4. Legislación pertinente, forma de obtener compensación, vías de reclamo, métodos alternativos de resolución de conflictos y los organismos de protección al consumidor;
5. Información sobre pesas y medidas, precios, calidad y disponibilidad de los artículos de primera necesidad;
6. Consumo sostenible, en sus dimensiones éticas, ambientales, económicas y sociales.
7. Educación financiera y digital.

## **TÍTULO II - PROTECCIÓN CONTRACTUAL DEL CONSUMIDOR**

### **Capítulo 1 - Disposiciones generales**

**Artículo 33. Contrato de consumo. Principio de obligatoriedad.** Los contratos de consumo obligan dentro de los límites impuestos por la ley, el orden público, la moral y las buenas costumbres. Los jueces tienen facultades para morigerar o revisar sus estipulaciones cuando lo autoriza la ley, o de oficio, cuando se afecte el orden público.

**Artículo 34. Integración normativa.** Las normas de este Título se integran y armonizan con las reglas y principios del Código Civil y Comercial, como así también con las leyes especiales que alcanzan a los contratos de consumo conforme el principio fundamental de protección del consumidor. En caso de conflicto de normas, se aplicará la que resulte más favorable para el consumidor.

**Artículo 35. Manifestación inequívoca.** En los contratos de consumo debe constar de forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor o, en su caso, de poner fin al contrato.

**Artículo 36. Formalización del contrato.** El contrato de consumo debe formalizarse por escrito o en cualquier otro soporte electrónico, salvo que deba celebrarse en escritura pública. La instrumentación será gratuita para el consumidor, a excepción de la exigencia indicada en último término.

Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto.

Un ejemplar original debe ser entregado al consumidor.

Sin perjuicio de la información exigida por otras normas legales, deberá constar:

1. La descripción y especificación del bien o servicio;
2. Nombre y domicilio del proveedor, en especial de quien lo comercializa, fabrica, distribuye o importa, cuando correspondiere;
3. La mención de las características de la garantía o conformidad conforme a lo establecido en esta Ley;
4. Plazos y condiciones de entrega;
5. El precio y condiciones de pago, si lo hubiere;
6. Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente;

El proveedor deberá entregar recibo y copia del instrumento o soporte respectivo.

Mediante resoluciones de la Autoridad de Aplicación se podrán establecer modalidades más simples cuando la índole del bien o servicio objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida en esta Ley.

## **Capítulo 2 - Protección precontractual**

**Artículo 37. Protección precontractual.** Los consumidores tienen en las situaciones antecontractuales y en la etapa previa a la conclusión del contrato o su celebración, derecho a la protección de sus intereses económicos, a la seguridad, al trato equitativo y digno, y a la información.

Los proveedores serán responsables frente al consumidor por la violación de estos derechos y los daños que generen.

**Artículo 38. Nulidad.** En caso de que el proveedor viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información, o la legislación de Defensa de la Competencia o de Lealtad Comercial en perjuicio del consumidor, este tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas.

### **Capítulo 3 - La oferta**

**Artículo 39. Oferta. Equiparación.** La oferta es la declaración unilateral de voluntad dirigida a persona determinada o al público en general, realizada con la intención de contratar por medio de ella si es aceptada y que contiene los elementos y cláusulas suficientes para formar un contrato. Se equipara en sus efectos a la oferta toda información o publicidad, difundida por cualquier medio de comunicación con relación a productos o servicios, que se proporcione por medios publicitarios, siempre que cumpla con los requisitos establecidos para la oferta.

**Artículo 40. Carácter vinculante.** La oferta que se conozca fuera del local de comercialización, debe prever un plazo de vigencia acorde con la cantidad de bienes o la capacidad prestacional de los servicios disponibles, o informar de modo preciso y destacado sobre estas circunstancias. El oferente está obligado a mantener la oferta durante el plazo de vigencia antes indicado. En consecuencia, de mediar aceptación en tal plazo, el contrato quedará perfeccionado.

La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 151 de este Código.

Quedan exceptuadas de este régimen, las ofertas que se hagan por

medios que solo pueden ser conocidas por el consumidor concurriendo al local comercial.

### **Capítulo 4 — Publicidad**

**Artículo 41. Valor contractual de la publicidad.** Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente.

La regla anterior no se aplica en caso de que las afirmaciones o informaciones sean perjudiciales para el consumidor.

La contradicción entre las afirmaciones o informaciones de la publicidad y lo que resulte de las otras fuentes de interpretación del contrato, se resolverá en el sentido más favorable al consumidor.

**Artículo 42. Publicidades ilícitas.** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1101 del Código Civil y Comercial:

1. Se consideran abusivas aquellas publicidades que atenten contra el derecho fundamental a la salud de los niños, niñas y adolescentes, contengan contenido violento o estereotipos en razón del género, la orientación sexual o la identidad de género y las que afecten de cualquier modo los bienes ambientales;
2. Se considera engañosas aquellas publicidades que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios.

## **Capítulo 5 - Eficacia, ineficacia e incumplimiento**

**Artículo 43. Control de inclusión en los contratos de consumo.** La redacción del contrato debe ser hecha en idioma nacional, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas o condiciones particulares, deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

Los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas deberán contener al comienzo, en una sola página, un resumen de su contenido y las disposiciones más relevantes. Por vía legal o reglamentaria se podrá establecer el formato y contenido, según los casos.

El proveedor que preste servicios o comercialice bienes a consumidores mediante la celebración de contratos por adhesión, deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir. Así mismo debe entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales

comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite. En dichos locales se exhibirá un cartel en un lugar visible con la siguiente leyenda: "Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que proponemos firmar".

**Artículo 44. Control de contenido.** Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas las cláusulas que:

1. Desnaturalicen las obligaciones del proveedor;
2. Importen renuncia o restricción a los derechos del consumidor o amplíen los derechos del proveedor;
3. Sorprendan al consumidor, sea por su contenido, redacción o presentación;
4. Vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del proveedor;
5. Limiten la responsabilidad por daños;
6. Contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
7. Sometan al consumidor a un tribunal distinto del que corresponda a su domicilio real o legal;
8. Infrinjan o posibiliten la violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, las personas mayores, las que presenten situaciones de hipervulnerabilidad o las reglas y principios que tutelen el género, la orientación sexual y la identidad de género, los bienes ambientales o culturales.

**Artículo 45. Control administrativo en el contrato de consumo celebrado por adhesión a cláusulas generales predispuestas.** La Autoridad de Aplicación controlará que los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas no contengan cláusulas abusivas, en especial respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas, redactadas unilateralmente por el proveedor del bien o servicio.

La Autoridad de Aplicación notificará al proveedor que haya incluido cláusulas de las previstas en el Artículo 44 de este Código o las que amplíe la reglamentación, que las mismas se tienen por no convenidas y lo emplazará a notificar tal circunstancia al consumidor de manera fehaciente y en el término que dicha autoridad le fije. En caso de incumplimiento será pasible de las sanciones previstas por el Artículo 144 de este Código.

Cuando requieran la aprobación de otra Autoridad Nacional o Provincial, ésta adoptará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la Autoridad de Aplicación.

En cualquier caso, el control administrativo no obsta al control judicial.

**Artículo 46. Interpretación e integración del contrato de consumo.** La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

Para la integración del contrato en caso de nulidad de cláusulas abusivas, se estará a lo dispuesto en el artículo 1122 inciso c) del Código Civil y Comercial.

**Artículo 47. Incumplimiento.** El incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor, surgidas de situaciones ante contractuales, la oferta, la publicidad o el contrato, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, según el caso y a su libre elección a:

1. Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
2. Reclamar otro producto o prestación de servicio económicamente equivalente;
3. Resolver el contrato mediante la notificación fehaciente de su voluntad extintiva. Respecto de sus efectos, resultará de aplicación lo previsto en los artículos 1081, 1082 y 1083 del Código Civil y Comercial.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños que correspondan, como también del ejercicio opcional del régimen de garantías, dentro de los límites que resultan del ejercicio regular de los derechos.

En caso de que el incumplimiento pueda atribuirse a más de un sujeto, la responsabilidad es solidaria.

## **Capítulo 6 - Garantía por vicios de calidad por inadecuación**

### **Sección 1ª - Aspectos generales**

**Artículo 48. Vicios de calidad por inadecuación.** Los proveedores de bienes y servicios son solidariamente responsables, en los términos previstos en este Capítulo, por los vicios de calidad por inadecuación.

Los bienes o servicios de consumo tienen un vicio de calidad por inadecuación cuando:

1. Sean impropios para el consumo al que se destinan de acuerdo a su función. En materia de servicios ello ocurrirá cuando no se adecuen a las normas administrativas o a los resultados que razonablemente puede esperarse de los mismos;
2. No tengan cierta calidad o funcionalidad durante un tiempo determinado o exista obsolescencia programada, entendiéndose como tal a toda técnica, incluidas las de software, mediante la cual un fabricante reduzca deliberadamente la vida útil de un bien, haga imposible la reparación o reacondicionamiento, o limite su compatibilidad o la restauración de las funcionalidades del mismo.
3. Afecten la identidad entre lo contratado y lo efectivamente entregado;
4. Exista disparidad, más allá de las variaciones resultantes de la naturaleza del bien, entre las cantidades informadas en el envase, empaque, rotulado o publicidad y el contenido neto;
5. El bien o el servicio no satisfaga las expectativas legítimas que cabe al adquirente esperar de esa clase de bienes.

**Artículo 49. Cláusulas de restricción o exclusión de garantía.** Son cláusulas abusivas las de restricción o exclusión de la garantía por vicios de calidad por inadecuación o las que atenúan de cualquier manera las obligaciones o responsabilidades del proveedor al respecto.

## **Sección 2ª - Garantías**

**Artículo 50. Garantía de servicio técnico de cosas muebles.** En los casos de los vicios de calidad por inadecuación previstos en los incisos 1 y 2 del artículo 51 de este Código, los proveedores estarán obligados por una garantía posterior a la comercialización que tendrá un plazo de duración de un (1) año cuando se trate de bienes muebles de consumo usados y de dos (2) años cuando se trate de bienes muebles de consumo nuevos. Ambos plazos se cuentan desde que el consumidor recibe el bien. Durante la vigencia de la garantía, serán a cargo del responsable de la misma todos los gastos necesarios para la reparación de la cosa.

La aplicación de las disposiciones precedentes no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios, conforme el Código Civil y Comercial de la Nación.



Los proveedores tienen la obligación de garantizar un servicio técnico a los consumidores y son solidariamente responsables por su correcta y adecuada organización y prestación efectuada en el servicio post venta.

**Artículo 51. Certificado de garantía de cosas muebles.** El certificado de garantía debe respetar las condiciones de formalización previstas en el artículo 36, primer párrafo, de este Código, y contendrá como mínimo:

1. La identificación del vendedor o comercializador, fabricante, importador o distribuidor responsable de la misma. Cuando el vendedor o comercializador no notifique al fabricante o importador la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, la misma comenzará a regir desde la fecha del documento de venta;
2. La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
3. Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
4. Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
5. Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva. En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria que pudiera corresponder. Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.

**Artículo 52. Garantía convencional.** El otorgamiento a título gratuito u oneroso de una garantía convencional determina que el cómputo de los plazos de caducidad previstos en el artículo 50 de este Código, comiencen a correr una vez extinguida la garantía convencional.

**Artículo 53. Garantía de suministro de partes y repuestos.** Pese a la extinción de la garantía indicada en el artículo 50 de este Código, los proveedores tienen la obligación de asegurar al consumidor el suministro de partes y repuestos, durante un lapso razonablemente esperable según la naturaleza del bien, que no puede ser inferior a diez (10) años contados desde que el bien dejó de producirse. El vendedor podrá quedar eximido cuando exceda su previsible disponibilidad.

**Artículo 54. Garantía por deficiencias en el servicio prestado.** Si dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos, o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

Se considera que el plazo comienza a correr desde que concluyó la prestación del servicio. Cuando por las características del caso no fuere posible comprobar la eficacia del servicio inmediatamente de finalizado, el mismo comenzará a correr desde que se den las condiciones en que aquélla pueda constatarse.

**Artículo 55. Certificado de garantía por servicio.** La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

1. La correcta individualización del trabajo realizado;
2. El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
3. La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.

### **Sección 3ª - Servicio técnico de cosas muebles**

**Artículo 56. Uso del servicio posterior a la comercialización.** Los proveedores deben informar a los consumidores de manera adecuada las condiciones para el uso del servicio posterior a la comercialización. Las condiciones publicitadas son obligatorias para los proveedores.

En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

Si la cosa debiera trasladarse a fábrica o taller para efectivizar la garantía, el consumidor deberá notificar al responsable de la misma para que en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas de recibida la comunicación realice el transporte.

Cuando no se realice dentro de ese lapso, el consumidor podrá disponer el traslado sin comunicación previa al responsable de la garantía, pero en tales casos éste no quedará obligado sino hasta los importes de flete y seguro corrientes en plaza. El traslado deberá hacerse al centro

de reparación más próximo al lugar donde la cosa se encuentre, si no indicare otro el responsable de la garantía.

El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía. Se entiende que el consumidor está privado del uso del bien desde que fue entregado al responsable de la garantía a efectos de su reparación, y hasta que éste la restituya a aquél.

**Artículo 57. Constancia de Reparación.** Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

1. La naturaleza de la reparación;
2. Las piezas reemplazadas o reparadas;
3. La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
4. La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

El plazo máximo para efectuar la reparación es de treinta (30) días hábiles. De ser necesario un plazo mayor, este deberá ser informado fehacientemente por el proveedor en el presupuesto de reparación. Si no se consigna un plazo mayor, se entenderá que rige el de los treinta (30) días hábiles.

**Artículo 58. Reparación no satisfactoria.** La reparación es no satisfactoria cuando el servicio de reparación efectuado no permite que el bien de consumo reparado reúna las condiciones óptimas para cumplir con la función para la cual ha sido creado.

Se entenderá que se configura el carácter no satisfactorio de la reparación cuando se verifique, algunos de los siguientes supuestos, a saber: el bien no reúne las condiciones necesarias para su uso normal; existe falta de certeza de que el uso del bien sea seguro o las reparaciones hubieran solucionado definitivamente el problema; luego de realizadas las reparaciones el bien no queda en el estado anterior a la aparición de los desperfectos; el vicio persiste a pesar de la cantidad de reparaciones, entre otros.

En caso de reparación no satisfactoria, y siempre que no se encuentre afectada o amenazada la seguridad del consumidor, éste tendrá derecho a optar por:

1. La sustitución de la cosa adquirida por una cosa de idéntica característica, u otra cuyo valor sea equivalente a la comercializada por el proveedor al momento de materializarse el cambio. En este caso, el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de entrega de la cosa nueva;
2. La disminución proporcional del precio;
3. Resolver el contrato, devolviendo el bien en el estado en que se encuentre a cambio de la devolución del precio pagado conforme al precio de plaza de la cosa, vigente al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales. Al respecto se aplicarán las reglas de las obligaciones de valor a fin de resguardar el crédito del consumidor; En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide el ejercicio de otros derechos, como la reclamación de los eventuales daños que pudieren corresponder.

#### **Sección 4ª - Vicios ocultos y ruina en el ámbito inmobiliario**

**Artículo 59. Vicios redhibitorios y vicios ocultos en la contratación inmobiliaria de consumo.** La categoría de vicios de calidad por inadecuación comprende los vicios redhibitorios y los vicios ocultos en la adquisición de inmuebles. En estos casos las reglas de este Código se integrarán con las del régimen de saneamiento del Código Civil y Comercial, cuando así fuere necesario, las que deben ser armonizadas a partir del principio de protección del consumidor. La misma integración cabrá en materia de ruina de la construcción de inmuebles, en la medida que el vínculo constituya una relación de consumo.

**Artículo 60. Consecuencias Jurídicas:** La existencia de un vicio oculto en el bien inmueble dará lugar a las siguientes acciones:

1. La resolución total o parcial del contrato; si la resolución es parcial la contraprestación que pagó el consumidor, o que éste se obligó a pagar, se reduce en la medida en que el vicio afecte su valor;
2. La disminución proporcional del precio, en su caso;
3. La reparación o su sustitución por otro económicamente equivalente, libre de vicio en su caso. El consumidor podrá acumular la acción para obtener la reparación de los daños.

El adquirente no tiene derecho a la resolución si el vicio es subsanable, y el garante ofrece hacerlo y él no acepta.

**Artículo 61. Ejercicio de la garantía por vicios ocultos.** La prescripción de la acción es de tres (3) años; y empieza a correr desde la recepción del inmueble o de la aceptación de la obra.

## **Capítulo 7 - Contratos conexos**

**Artículo 62. Conexidad. Acción preventiva, acción directa y tutela resarcitoria.** La conexidad descripta en el artículo 1073 del Código Civil y Comercial y la tutela de la confianza, podrán habilitar al consumidor según las circunstancias, a ejercer en relación de quien sea parte en alguno de los contratos coligados los siguientes derechos respecto de otros participantes del acuerdo global que no hubieran contratado directamente con él:

1. La prevención del daño, de modo especial cuando se trate de situaciones jurídicas abusivas, prácticas abusivas o tutela de la seguridad;
2. Exigir el cumplimiento de una obligación que le era debida originariamente por su contratante, mediando mora del obligado, sin perjuicio de los casos especiales expresamente previstos;
3. Reclamar el resarcimiento de los daños sufridos como consecuencia del incumplimiento de tales obligaciones.

## **Capítulo 8 - Servicios al consumidor**

### **Sección 1ª - Aspectos generales**

**Artículo 63. Servicios a consumidores.** Los servicios a consumidores de todo tipo obligan a quienes los presten a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Si el proveedor confía, en todo o en parte, la ejecución de los servicios a terceros, será responsable por los vicios de calidad por inadecuación en la actividad de estos últimos.

**Artículo 64. Rescisión del contrato de servicios.** Los servicios por plazo determinado podrán ser rescindidos por el consumidor sin derecho del proveedor a exigir preaviso o indemnización alguna.

En los casos de servicios de plazo indeterminado el consumidor podrá solicitar la baja del servicio en cualquier momento, sin impedimentos, e incluso cuando existan deudas pendientes, que no obsta al proveedor de exigir su cobro por otras vías. En los casos de rescisión del mismo realizado por el consumidor, ya sea en forma personal, telefónica, electrónica o similar, queda prohibido el cobro de preaviso, mes adelantado y/o cualquier otro concepto, por parte de los prestadores de estos servicios, incluidos los servicios públicos.

### **Sección 2ª - Servicios de reparación**

**Artículo 65. Servicios de reparación. Materiales a utilizar en la reparación.** En los contratos de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos originales y adecuados o que mantengan las especificaciones técnicas del fabricante, salvo que, respecto de estos últimos, hubiera autorización expresa por parte del consumidor.

Se entenderá por materiales adecuados aquellos nuevos adaptados a la cosa de que se trate. El pacto por el que se acepta de manera expresa que los materiales o productos a emplear, no son nuevos, deberá ser redactado en forma clara, destacada y notoria. Este pacto tiene sus límites en las normas de orden público que garantizan la seguridad de los consumidores.

**Artículo 66. Presupuesto.** En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
2. La descripción del trabajo a realizar y de los materiales a emplear;
3. Los precios de éstos y la mano de obra;
4. El tiempo en que se realizará el trabajo;
5. El plazo para la aceptación del presupuesto;

**Artículo 67. Supuestos no Incluidos en el Presupuesto.** Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser informado al consumidor antes de su realización o utilización.

Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por su naturaleza, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor.

El consumidor podrá eximir al prestador del servicio de la obligación de comunicarle previamente la realización de tareas o utilización de materiales no incluidos en el presupuesto. En este caso, el consumidor manifestará su voluntad en forma expresa y, salvo imposibilidad, escribiendo de su puño y letra la cláusula respectiva.

## **Capítulo 9 - Contratación a distancia**

**Artículo 68. Equiparación de derechos.** Se reconoce y garantiza a los consumidores en el entorno digital un grado de protección que nunca será inferior al otorgado en las relaciones de consumo entre presentes.

**Artículo 69. Información al consumidor.** Sin perjuicio de otra información relevante, deberá siempre informarse al consumidor lo siguiente:

1. Los datos del proveedor.
2. Los canales de atención disponibles de manera rápida, sencilla y eficaz.
3. Los mecanismos de soluciones de conflictos y compensación que el consumidor tiene disponibles ante cualquier inconveniente.
4. Ubicación del proveedor.

Esta información, deberá incluir la denominación del proveedor y el nombre de fantasía que utiliza para comercializar los bienes y/o servicios que ofrece; la dirección principal, un correo electrónico de contacto; un número de teléfono de contacto y cualquier otro medio electrónico de contacto.

**Artículo 70. Relaciones de consumo en entornos digitales.** Los operadores e intermediarios electrónicos, digitales o similares responderán de manera objetiva y solidaria, con fundamento

en las reglas de la confianza, de la conexidad contractual y riesgo de actividad como así también por los medios empleados o por las circunstancias para su realización.

Solo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa le ha sido ajena. Las causales de eximición deberán interpretarse de manera restrictiva.

**Artículo 71. Otros derechos del consumidor.** En la contratación a distancia, fuera de los establecimientos comerciales, o por medios telefónicos o electrónicos, además de los derechos enunciados en esta Ley y en las normas con las que se integra en miras de la más adecuada protección del consumidor, éstos cuentan con los derechos a:

1. Exigir la entrega de los bienes o prestación de los servicios en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, a partir de la celebración del contrato, salvo acuerdo de las partes;
2. Consentir sólo de modo expreso todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual. Si el proveedor no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor, pero lo ha deducido utilizando opciones por defecto que el consumidor debe rechazar para evitar el pago adicional, el consumidor tendrá derecho al reembolso de dicho pago;
3. Revocar la aceptación en los términos del artículo 1110 y concordantes del Código Civil y Comercial. El consumidor debe poner el bien a disposición del proveedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último. Si la contratación ha sido efectuada por medios electrónicos, el proveedor está obligado a incorporar un link en el sitio web, claramente visible y al primer acceso. Para el caso de aplicaciones en dispositivos móviles, la opción de revocar la aceptación debe ser fácilmente accesible en cuanto a su ubicación e identificación.
4. Acceder a la jurisdicción correspondiente a su domicilio real o legal en caso de conflicto con el proveedor. La cláusula de prórroga de jurisdicción se tiene por no escrita.

El proveedor debe informar por escrito al consumidor de los presentes derechos en todo documento que le sea presentado al consumidor, en forma clara y notoria.

**Artículo 72. Traslación del riesgo.** Cuando el proveedor envíe los bienes al consumidor asumirá el riesgo de pérdida o deterioro de los bienes transportados. No obstante, el riesgo se trasladará al consumidor con la entrega al transportista en caso de que haya sido el consumidor el que, en exclusiva, encomiende el traslado. Todo ello sin perjuicio de los derechos del consumidor con respecto al transportista.



**Artículo 73. Rescisión por medio electrónico.** Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos, haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación u otro disponible.

A partir de la solicitud de rescisión, el proveedor de servicios dentro de las 24 (veinticuatro) horas subsiguientes y por el mismo medio telefónico o electrónico, deberá informar al consumidor el número de código de identificación o registración de la rescisión solicitada. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que el proveedor enviare regularmente al domicilio del consumidor o usuario.

## **Capítulo 10 - Crédito para el consumo y tutela frente al sobreendeudamiento.**

### **Obligaciones cambiarias conexas**

**Artículo 74. Operaciones de crédito para consumo.** Cualquiera sea la modalidad de la operatoria, el crédito para el consumo se entiende configurado cuando un proveedor, en ejercicio de su actividad, concede al consumidor un préstamo dinerario para la adquisición de bienes o la prestación de servicios como destinatario final.

Las disposiciones de este Capítulo se aplican, asimismo, a los supuestos en los que el propio proveedor ofrece financiación del precio de los bienes o los servicios que comercializa. El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, con lo indicado en la presente Ley.

**Artículo 75. Créditos para el consumo. Presunciones.** Se presume, salvo prueba en contrario, que son contratos de crédito para el consumo aquellos que generen obligaciones de dar dinero a deudores que sean personas humanas, cualquiera sea la modalidad con que se instrumente el otorgamiento del crédito dinerario:

1. Cuando el acreedor se dedique al comercio minorista de bienes y servicios como única actividad, registrada o no, cualquiera sea el monto del crédito;
2. Cuando el acreedor se dedique, entre otras actividades, al comercio minorista de bienes y servicios, y el monto del crédito dinerario sea inferior al equivalente a 5 (cinco) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil, vigente al tiempo de la celebración del contrato;

3. Cuando el acreedor se dedique al otorgamiento de créditos dinerarios para el consumo como única actividad registrada;
4. Cuando el acreedor se dedique, entre otras actividades, al otorgamiento de crédito de dinero para el consumo, y el monto del crédito dinerario sea inferior al equivalente a cinco (5) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil, vigente al tiempo del perfeccionamiento del contrato;
5. Cuando el acreedor, sin estar registrado, desarrolle como actividad habitual el otorgamiento de créditos dinerarios, y cuyo monto sea inferior al equivalente a cinco (5) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil, vigente al tiempo de la celebración del contrato. La habitualidad se presume si se acredita la existencia de, al menos, veinte (20) causas judiciales promovidas por el mismo acreedor en la jurisdicción en que se ha iniciado el proceso judicial en contra del deudor. Esta circunstancia podrá ser verificada de oficio por el juez.
6. Respecto a las Asociaciones Mutuales, Cooperativas y personas jurídicas sin fines de lucro, registradas o no, cualquiera sea el monto del crédito, si en el contrato se han pactado intereses compensatorios o lucrativos.

Lo establecido en este artículo no obsta a que, si el deudor no se encuentra comprendido en las presunciones aquí consagradas, pueda acreditar la existencia de una relación de consumo.

**Artículo 76. Principio de préstamo responsable.** Los proveedores de crédito para consumo, en cualquiera de las modalidades de otorgamiento, deberán ajustar su actividad al principio de préstamo responsable.

En cumplimiento del citado principio, deberán observar, entre otros, los siguientes deberes:

1. Indagar acerca de las necesidades concretas del consumidor y sobre su capacidad de reembolso;
2. Asesorar y aconsejar adecuadamente la toma del empréstito o la financiación, conforme las opciones disponibles;
3. Advertir sobre los alcances del compromiso patrimonial derivado de la operatoria, en consideración de los recursos existentes para afrontarlos;
4. Evaluar los antecedentes crediticios y la solvencia patrimonial del consumidor a partir de otras fuentes disponibles, evitando decisiones que resulten de aplicar exclusivamente métodos automatizados;
5. Informar el resultado de la evaluación al interesado, con indicación de la fuente consultada;

6. Decidir fundadamente el otorgamiento o la denegatoria del crédito y comunicarlo de modo fehaciente al consumidor;
7. Adoptar cualquier medida que contribuya a la prevención del sobreendeudamiento o, en su caso, abstenerse de desplegar cualquier práctica que estimule el endeudamiento excesivo del consumidor.

Los riesgos y costes derivados de una financiación o de préstamos acordados en infracción al principio mencionado en el presente artículo, serán soportados total o parcialmente por los proveedores o intermediarios de crédito.

**Artículo 77. Políticas de protección del consumidor en el mercado de crédito.** Programas especiales para colectivos con hipervulnerabilidad. En el marco de las políticas de protección de los derechos del consumidor a las que se refiere el Título I, Capítulo 2, las autoridades implementarán medidas adecuadas para la efectiva protección de los usuarios de servicios financieros, mediante:

1. El desarrollo de campañas de información, difusión y promoción de los derechos del consumidor en la operatoria de crédito;
2. La regulación y el control de la actividad publicitaria del sector;
3. La regulación y el control del marketing crediticio y otras prácticas empresarias que puedan resultar abusivas, tanto en la colocación de crédito o financiación, como en la contratación y su ejecución y en las metodologías y procedimientos de cobranzas extrajudiciales y judiciales;
4. La promoción de actividades de difusión de la información crediticia disponible;
5. El control de cláusulas abusivas en la operatoria de crédito;
6. Cualquier otro mecanismo orientado a la prevención de riesgos para el consumidor, propios del mercado de crédito.

Deberán implementarse programas especiales destinados a la tutela de aquellos colectivos que, por las características particulares de la operatoria, se encuentran en situación de hipervulnerabilidad.

**Artículo 78. Sobreendeudamiento del consumidor.** El sobreendeudamiento del consumidor es la situación caracterizada por la grave dificultad o imposibilidad para afrontar el cumplimiento

de las obligaciones exigibles o de pronta exigibilidad, que compromete el acceso y el goce de bienes esenciales.

El destinatario de la protección particular prevista en la presente Ley es la persona humana consumidora.

**Artículo 79. La prevención y el saneamiento del sobreendeudamiento como políticas centrales de protección del consumidor.** Las autoridades proveerán a la prevención y saneamiento del sobreendeudamiento de los consumidores con medidas de contenido sustancial y procedimental adecuadas, en sus respectivos ámbitos de actuación, y de acuerdo a las reglas respectivas establecidas en esta Ley.

**Artículo 80. Educación financiera.** En la formulación de planes generales de educación para el consumo, las autoridades deberán contemplar propuestas de educación financiera para los consumidores en todos los niveles, a fin de contribuir a una gestión razonable de una economía doméstica y prevenir el endeudamiento excesivo.

A tal efecto, deberán considerarse las características sociodemográficas y económicas, los valores culturales, los patrones de consumo y demás aspectos particulares del grupo social al que el plan educativo o los programas especiales están dirigidos.

**Artículo 81. Medidas frente al sobreendeudamiento.** La implementación de medidas preventivas, sustanciales y procedimentales es deber prioritario de las autoridades públicas, administrativas y judiciales, las que deberán garantizar el ejercicio de los mecanismos preventivos previstos en la presente Ley a fin de superar la insolvencia del consumidor, y en las que pudieran dictarse al efecto.

**Artículo 82. Publicidad. Contenido mínimo. Transparencia.** Todo anuncio publicitario en el que se ofrezca un crédito para el consumo deberá especificar, en forma clara y precisa, con un modelo representativo:

1. Que la operación corresponde a la cartera de consumo, en forma destacada;
2. El nombre o razón social y domicilio del proveedor de crédito y, su caso, del intermediario;
3. La descripción del bien o servicio objeto del contrato cuyo precio se financia, en su caso;

4. El monto total del crédito o del precio del bien o servicio a financiar;
5. El monto total adeudado o financiado, incluyendo el costo financiero total;
6. El monto a desembolsar inicialmente y el monto financiado;
7. La tasa de interés efectiva anual, y si es fija o variable;
8. El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses;
9. La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar;
10. Las comisiones, gastos, penalidades y cualquier otro concepto que integre el total adeudado;
11. Los costes por servicios accesorios, como seguros, si los hubiere;
12. La duración del contrato de crédito;
13. El derecho de revocación o arrepentimiento y las condiciones de su ejercicio;
14. El derecho al pago anticipado del crédito o la financiación, total o parcial, y las condiciones de su ejercicio.

**Artículo 83. Información precontractual.** Con carácter previo a la formalización de un contrato de crédito para el consumo, cualquiera sea la modalidad de la operatoria, el proveedor debe suministrar, la información mencionada en el artículo 82 de este Código. Cualquier documentación que se exhiba o entregue al consumidor deberá ajustarse al contenido mínimo mencionado.

**Artículo 84. Asistencia y asesoramiento.** El proveedor debe brindar asistencia personalizada y suministrar explicaciones suficientes respecto de la información precontractual. Debe ofrecer un asesoramiento que le permita al consumidor evaluar si el contrato de crédito propuesto se ajusta a sus necesidades, a sus intereses y a su situación financiera.

**Artículo 85. Advertencia. Carátula anexa al modelo representativo y al contrato.** El proveedor deberá anexar al documento que se ofrezca al consumidor como modelo representativo y al contrato que oportunamente se suscriba, una carátula en la que, a modo de advertencia, indique:

1. El precio total del bien y el precio total financiado, para el supuesto de financiación ofrecida por el propio proveedor de bienes o servicios;
2. El monto del crédito o la financiación acordados y el monto total a abonar, considerando el costo financiero total;
3. El valor de la cuota periódica;
4. La tasa de interés anual efectiva, y si es fija o variable;
5. El porcentual del salario o ingresos mensuales declarados por el solicitante, afectado al pago de la financiación o del crédito para el consumo;
6. El monto resultante de la tasación de los bienes ofrecidos en garantía, en caso de corresponder.

**Artículo 86. Forma impuesta al contrato de crédito para el consumo. Contenido mínimo.** Los contratos de crédito para el consumo, en cualquiera de sus modalidades, deberán celebrarse por escrito o en cualquier otro soporte electrónico.

Sin perjuicio de otras estipulaciones adicionales, el contrato deberá replicar el contenido mínimo impuesto a la publicidad, al modelo representativo del contrato y a toda otra documentación precontractual, conforme lo dispuesto por los artículos 82 y 83 de este Código.

Las cláusulas relativas a costos a cargo del consumidor que no están incluidas o que están incluidas incorrectamente en el costo financiero total publicitado o incorporado al documento contractual, se tienen por no escritas.

Salvo disposición legal expresa y específica, y en el marco del artículo 28 de este Código, en ningún caso los intereses de cualquier naturaleza serán capitalizables. Esta prohibición rige aún en caso de ejecución del crédito por vía judicial.

**Artículo 87. Modificación de cláusulas referidas a obligaciones a cargo del consumidor.** Incorporación de cláusulas nuevas. En caso de que el proveedor de crédito pretenda incorporar nuevos conceptos en calidad de comisiones y/o cargos que no hubiesen sido previstos en el contrato, deberá notificarlo al consumidor con sesenta (60) días de antelación a su entrada en vigencia y obtener su consentimiento expreso.

**Artículo 88. Obligaciones cambiarias.** Si una obligación de dar dinero emergente de una relación de consumo se instrumenta en un documento pagaré o en una letra de cambio, se regirá por lo establecido en esta Ley y subsidiariamente por lo dispuesto en otras normas generales y especiales.

Rige especialmente lo previsto en los arts. 75 y 157 de este Código. En todos los casos se aplica el principio de interpretación más favorable al consumidor.

Además de los recaudos establecidos en la legislación especial, el documento deberá contener la totalidad de la información exigida en el artículo 82 de la presente Ley. La inobservancia de los requisitos mencionados torna inhábil al pagaré como título ejecutivo.

Sin perjuicio de ello, el proveedor podrá acompañar a su demanda ejecutiva, otros documentos suscriptos por el consumidor, de los que resulte el cumplimiento de la totalidad de las exigencias establecidas en este artículo, y que el consumidor ha sido informado de ellas, en documentos que deberán estar suscriptos por el consumidor. Vencida aquella oportunidad procesal, el ejecutante no podrá ejercer la facultad de integrar el título.

El consumidor o sus garantes podrán oponer al tenedor al que afecten las mencionadas circunstancias las excepciones que se basen en sus relaciones con el proveedor de los bienes o servicios correspondientes.

Lo previsto en esta norma será aplicable al supuesto en que el título cambiario haya sido transmitido a un tercero.

**Artículo 89. Conexidad contractual en la operatoria de crédito para el consumo. Presunciones.**

Se entiende que existe un contrato de crédito conexo al de consumo cuando en virtud del primero, el consumidor obtiene financiación para la adquisición de bienes o para la prestación de servicios como destinatario final, y ambos contratos tienen una finalidad económica común. La conexidad contractual se presume cuando:

1. Se publiciten ambos contratos de manera conjunta, o en la publicidad de uno de ellos se haga referencia al otro;
2. Existe una cooperación regular entre el proveedor de bienes y servicios y el de crédito, sin que se exija un acuerdo formal previo ni que sea concertado en exclusividad;
3. El contrato de crédito se ofrece o se celebra en el ámbito donde se desarrolla la actividad del proveedor de bienes o servicios y a la inversa;

4. En cualquiera de los contratos exista una referencia a las obligaciones emergentes del otro;
5. El bien objeto del contrato de consumo sirva de garantía de cumplimiento del contrato de crédito.

**Artículo 90. Conexidad contractual en la operatoria de crédito para el consumo. Efectos.** Sin perjuicio de lo dispuesto por otras normas generales y especiales, en caso de incumplimiento de las obligaciones impuestas al proveedor de bienes y servicios, el consumidor quedará habilitado a:

1. Suspender los pagos pendientes al proveedor del crédito;
2. Oponer el incumplimiento del proveedor de bienes y servicios, como defensa, en caso de ser demandado por el proveedor de crédito;
3. Peticionar una reducción proporcional del monto del crédito inicialmente otorgado, con la consiguiente disminución del importe de los plazos de amortización, en caso de cumplimiento defectuoso o parcial del proveedor de bienes y servicios;
4. Reclamar al proveedor del crédito el cumplimiento de la obligación impuesta al proveedor de bienes y servicios, previo requerimiento insatisfactorio contra este último;
5. Exigir al proveedor del crédito el resarcimiento de los daños derivados del incumplimiento de las obligaciones asumidas por el proveedor de bienes y servicios.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a su efectiva obtención del mismo. En caso de no otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituírsele las sumas que, con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

Si el consumidor ha ejercido su derecho de revocación del contrato con el proveedor de bienes y servicios que se ha financiado total o parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, dejará de estar obligado por este último, sin responsabilidad alguna.

En el caso de cesión de deudas financieras, el proveedor originario deberá informar al consumidor en un plazo de 5 días hábiles las circunstancias que dieron origen a dicha operatoria, indicando el capital adeudado, cuotas abonadas e intereses devengados hasta la fecha.



**Artículo 91. Desembolso inicial obligatorio.** De acuerdo a las circunstancias, constituirá una práctica abusiva, la no imposición al consumidor de un desembolso inicial obligatorio en la operatoria de crédito. En el marco de lo previsto en el artículo 77, inciso 3) de este Código, las autoridades de aplicación respectivas deberán establecer políticas activas para neutralizar las prácticas empresarias que estimulen indebidamente el endeudamiento.

**Artículo 92. Derecho al pago anticipado.** El consumidor puede ejercer, en cualquier tiempo, el derecho a la cancelación anticipada total o parcial del crédito o financiación acordados. En caso de cancelación anticipada total, no se admitirá el cobro de comisiones o compensaciones cuando al momento de efectuarla haya transcurrido, al menos, la cuarta parte del plazo original de la financiación o ciento ochenta (180) días corridos desde su otorgamiento, de ambos el mayor, sin penalidad alguna. La cancelación anticipada total realizada por el consumidor antes del cumplimiento del plazo citado y la cancelación anticipada parcial autorizarán al cobro de una comisión o compensación al proveedor, calculada sobre el capital reembolsado.

Ninguna compensación puede equiparar ni exceder el importe del interés que el consumidor habría pagado durante el período de tiempo comprendido entre el reembolso anticipado y la fecha pactada de finalización del contrato de crédito.

**Artículo 93. Derecho de arrepentimiento.** El consumidor tiene derecho a extinguir el contrato de crédito otorgado sin costo ni responsabilidad alguna, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de celebración del contrato, de la entrega del instrumento o de la disponibilidad efectiva del crédito, lo que suceda último, notificando al proveedor de manera fehaciente.

El consumidor deberá restituir al proveedor el capital y el interés devengado entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso, en un plazo máximo de treinta (30) días contados desde el momento en que notificó su voluntad de extinción. Los intereses adeudados se calcularán sobre la base de la tasa pactada en el contrato. El proveedor no tendrá derecho a reclamar al consumidor ninguna otra compensación.

### **TÍTULO III - USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**Artículo 94. Servicios públicos. Organismos de control.** Serán considerados servicios públicos todos aquellos que por ley sean declarados como tales y cuyas condiciones de prestación sea

establecida, regulada y controlada por el Estado a través de organismos o un marco regulatorio específico. Los proveedores de servicios públicos tienen la obligación de garantizar la continuidad, regularidad, uniformidad, accesibilidad y generalidad de los mismos.

Los organismos de control de los servicios públicos y las autoridades de aplicación de este Código actuarán coordinadamente:

1. En su fiscalización y contralor;
2. En la atención de los reclamos de los usuarios. A tal efecto deberán instruir las actuaciones de oficio y atender los reclamos de los usuarios, tramitándolas en el ámbito de sus respectivas competencias, y con base en sus propias facultades y atribuciones. Si correspondiere, los organismos de control y las autoridades de aplicación, quedan facultados a dictar las resoluciones reglamentarias en forma conjunta;
3. Celebrar los convenios de colaboración y asistencia técnica recíproca que resulten convenientes para tales fines.

Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la Autoridad instituida por legislación específica o ante la Autoridad de Aplicación de la presente Ley, Nacional o local, pudiendo optar según el lugar de celebración del contrato, de la prestación del mismo o domicilio del usuario o del proveedor. Todas estas opciones son de exclusiva

potestad del usuario y no podrá cambiar de organismo una vez iniciado el procedimiento de reclamo.

El reclamo del usuario ante autoridad competente suspende toda restricción de acceso al servicio que pretenda efectuarle el proveedor, desde que es notificado de la misma, siendo el mismo responsable de todo perjuicio que ocasionare por incumplimiento de esta disposición.

**Artículo 95. Constancia escrita. Información al usuario.** Los proveedores de servicios públicos domiciliarios deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público en soporte papel e incluir el reglamento del servicio y la normativa reguladora en forma debidamente accesible en su sitio de Internet.

Los proveedores de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda: "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas, Código de Defensa de las y los Consumidores".

Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas y por la presente Ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor.

**Artículo 96. Reciprocidad en el Trato. Audiencias Públicas.** Los proveedores de servicios públicos deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

En caso de que se pretenda modificar las condiciones esenciales de la prestación de los servicios públicos o sus cuadros tarifarios resultará necesaria la realización de audiencias

públicas, conforme determine las reglamentaciones respectivas, siendo nulas tales disposiciones cuando no se cumpliera este requisito en forma previa.

En las audiencias públicas serán convocadas las asociaciones de consumidores registradas legalmente y podrán participar todos los usuarios del servicio público, sin restricciones.

Las audiencias públicas deben garantizar el acceso a la información sobre el cuadro tarifario propuesto, los costos de los proveedores, los márgenes de ganancias, los planes de inversiones a desarrollar y el estado de cumplimiento y avance los vigentes, los datos estadísticos de reclamos y sanciones y toda otra información pertinente conforme los temas que se expongan en las mismas.

Deberá garantizarse en las convocatorias a audiencias públicas el mecanismo por el cual las conclusiones de las mismas sean consideradas al momento de adoptar las resoluciones normativas correspondientes al tema tratado en ellas.

**Artículo 97. Registro de reclamos. Atención personalizada y presencial.** Los proveedores de servicios públicos domiciliarios deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las quejas de los usuarios. Los reclamos podrán efectuarse por nota, teléfono, correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia.

Las denuncias deben ser tramitadas y respondidas en plazos perentorios, conforme las reglamentaciones correspondientes. Los proveedores de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada y presencial a los usuarios, contando a tal efecto con oficinas comerciales de atención al público.

Los domicilios de las oficinas de atención personalizada, como así también el horario de atención, deben estar especificados en la facturación del servicio, páginas web y/o por cualquier otro medio de información y/o comunicación y/o documentación que emita la empresa.

**Artículo 98. Atención personalizada por vías no presenciales.** Para el supuesto de atención de reclamos por vía telefónica, electrónica o similar, la reglamentación establecerá:

1. Tiempos máximos para contacto directo con el operador;
2. La prohibición de condicionar la atención al suministro de datos;
3. La efectiva atención de los servicios telefónicos durante las veinticuatro (24) horas;
4. La accesibilidad del sistema de reclamos para personas con discapacidad;
5. La registración clasificada, histórica, verificable y accesible de todos los requerimientos y reclamos del consumidor y su reenvío por escrito al reclamante;
6. La prohibición de la difusión de mensajes publicitarios u ofertas con carácter previo a la atención o espera de la misma;
7. La conservación de las grabaciones de las llamadas por un tiempo prudencial, el cual no será menor a sesenta (60) días hábiles, y el acceso a su contenido por el consumidor en ese lapso.

**Artículo 99. Seguridad de las instalaciones. Información.** Los usuarios de servicios públicos que requieren instalaciones específicas deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los dispositivos empleados.

**Artículo 100. Instrumentos y Unidades de Medición.** El Ente Regulador, o la autoridad competente que en un futuro lo reemplace, queda facultado para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición deberán ser los reconocidos legalmente y homologados por autoridad técnica competente. Los proveedores garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos.

**Artículo 101. Interrupción de la Prestación del Servicio.** Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario dentro de los quince (15) días hábiles de producido el cese o la alteración del servicio o de vencida la factura del período donde

se produjo la alteración o el cese, el proveedor dispone de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para demostrar que la interrupción o la alteración no le es imputable y no podrá facturar el periodo denunciado como no prestado o alterado hasta tanto se resuelva el reclamo.

Si el proveedor demuestra que el defecto no le es imputable, deberá comunicarlo en forma fehaciente al usuario con las constancias acreditantes y podrá agregar el periodo cuestionado en la siguiente facturación, por rubros separados y claramente distinguidos del período siguiente y el usuario que persista en su disconformidad podrá efectuar el reclamo ante el ente regulador del servicio o iniciar las acciones que estime corresponder.

Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido voluntariamente por la empresa de la factura que comprenda el período donde se produjo la interrupción o alteración.

Si el proveedor no responde el reclamo del usuario o si no demuestra que la interrupción o la alteración no le son imputables, sin perjuicio de deducir de la facturación el período no prestado, deberá compensar al usuario con una bonificación igual al tiempo del período indicado como de cese o interrupción

**Artículo 102. Constancias por Deudas pendientes.** Las constancias que los proveedores prestatarios de servicios públicos entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar en forma clara y con caracteres destacados si existen períodos u otras deudas pendientes, indicando fechas, concepto e intereses si correspondiera. En caso de que no existan deudas se expresará: "no existen deudas pendientes".

La falta de esta manifestación hace presumir, sin admitirse prueba en contrario, que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria. En caso de que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.

**Artículo 103. Facturación.** Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. De no cumplirse con el plazo señalado, deberá emitirse una nueva factura a ser entregada en tiempo y forma, con nueva fecha de vencimiento, y sin recargos. Cuando un proveedor de servicio público con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos (2) años anteriores, se presume que existe error en la facturación.

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos doce (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

En los casos en que un prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas, el usuario podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.

El proveedor dispondrá de un plazo de treinta (30) días hábiles a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el proveedor no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la respuesta

del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder la tasa pasiva para depósitos a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago.

La relación entre el proveedor de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta por el diálogo de fuentes establecido en el artículo 28 de este Código.

## **TÍTULO IV - DAÑOS AL CONSUMIDOR. PREVENCIÓN DEL DAÑO, RESPONSABILIDAD Y SANCIÓN PUNITIVA**

### **Capítulo 1 - Prevención del daño**

**Artículo 104. Acción preventiva. Acción de cesación.** Todos los legitimados para promover las diversas acciones que se reconocen en esta Ley, pueden deducir acciones preventivas en los términos de los artículos 1711 a 1713 del Código Civil y Comercial, así como también las acciones de cesación previstas en esta Ley y en el artículo 1102 de aquel Código.

La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta y a prohibir su reiteración futura. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando esta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

A tales efectos, también se considera conducta contraria a esta norma la utilización de cláusulas abusivas.

A cualquier acción de cesación podrá acumularse, siempre que se solicite, la de ineficacia, la de incumplimiento de obligaciones, la de extinción del contacto o la de restitución de cantidades que se hubiesen cobrado en virtud de la realización de las conductas o estipulaciones o condiciones generales declaradas abusivas, así como la de indemnización de daños y perjuicios que hubiere causado la aplicación de tales cláusulas o prácticas.

## **Capítulo 2 - Daños causados por productos o servicios defectuosos**

**Artículo 105. Responsabilidad por daños causados por defectos.** Esta sección rige la responsabilidad por los daños causados por un producto o servicio defectuoso como consecuencia de la lesión de las personas humanas, o de daños a bienes distintos del producto o servicio en sí mismo. Sin perjuicio de ello, las normas sobre legitimación pasiva y eximentes de este Título serán aplicables a los daños derivados de la responsabilidad por riesgo.

Quedan excluidos de este Capítulo los daños derivados del incumplimiento de las obligaciones principales comprometidas por el proveedor en el marco del contrato de consumo.

**Artículo 106. Concepto de producto y servicio.** A los fines de la presente Ley se considera producto toda cosa mueble, aunque se encuentre unida o incorporada a un inmueble. Quedan comprendidos el agua, el gas, la electricidad, los derivados del cuerpo humano, los bienes inmateriales y los generados por el conocimiento humano.

Se considera servicio a cualquier actividad suministrada por un proveedor, cualquiera sea su objeto.

**Artículo 107. Producto defectuoso.** Un producto puede presentar defectos intrínsecos, de diseño, fabricación, información o conservación.

Un producto es defectuoso:

1. Si no ofrece la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y especialmente su presentación, la información que se proporcionó a su respecto, su uso razonablemente previsible y el momento de su puesta en circulación;
2. Si no ofrece la seguridad que normalmente presentan los demás ejemplares de la misma serie. El producto no puede ser considerado defectuoso por el solo hecho de que posteriormente a su puesta en circulación haya sido colocado en el mercado otro de mejor calidad.

**Artículo 108. Servicio defectuoso.** Un servicio es defectuoso cuando no ofrece la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y en especial, el modo de proveerlo, los riesgos previsible de su realización, el tiempo en que fue suministrado, y la información proporcionada acerca de sus características y los riesgos que representaba.

El servicio no puede ser considerado defectuoso por el solo hecho de que posteriormente se hayan adoptado nuevas técnicas más inocuas para prestar esa clase de servicios.

**Artículo 109. Legitimación activa.** Puede demandar la reparación del daño con arreglo a este capítulo toda persona que haya resultado damnificada directa o indirectamente como consecuencia del defecto del producto o servicio, se trate o no de un consumidor.

**Artículo 110. Prueba.** Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio o en las actuaciones administrativas en las que se haya dado origen. Pesa sobre el proveedor la carga de acreditar las eximentes que invoque.

**Artículo 111. Legitimación pasiva. Responsabilidad colectiva.** Son responsables solidarios por el daño sufrido por el damnificado todos los integrantes de la cadena de producción y comercialización del producto o servicio. Quedan incluidos, entre otros, el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor, el prestador, y quien puso su marca en el producto o servicio.



Si se prueba que el daño proviene del defecto de un determinado tipo de producto, pero resulta imposible identificar al proveedor que efectivamente lo fabricó o comercializó en el caso concreto, responden concurrentemente todos los proveedores que comercializan o fabrican el producto en cuestión, en proporción a la participación que cada uno de ellos tiene en el mercado. Quien pagó la indemnización puede ejercer una acción de repetición contra quien ha dado origen al vicio.

**Artículo 112. Naturaleza de la responsabilidad y eximentes.** La responsabilidad es objetiva en los términos del artículo 1722 del Código Civil y Comercial. Los demandados no pueden oponer, como causa ajena, al hecho de cualquiera de los otros integrantes de la cadena de producción o comercialización del producto o servicio.

No configura una eximente el cumplimiento de las reglas del arte, o de la normativa vigente, o el hecho de contar con la autorización administrativa para la fabricación o realización del producto o servicio; salvo en el caso de que la ley o la autoridad administrativa impongan de manera imperativa modalidades para la fabricación, diseño, información o conservación del bien.

La eximente del hecho de la víctima es de interpretación restrictiva y sólo procede ante la prueba de una culpa grave o dolo del damnificado.

Tampoco exime de responsabilidad la circunstancia de que el estado de los conocimientos científicos y técnicos existentes en el momento de la puesta en

circulación del producto o servicio no hubiese permitido apreciar la existencia del defecto.

**Artículo 113. Plazo de caducidad.** Los derechos reconocidos al damnificado en el último párrafo del artículo anterior se extinguen transcurridos veinte (20) años a contar desde la fecha en que se hubiese puesto en circulación el producto, o prestado el servicio que causó el daño, a menos que durante ese período se hubiese iniciado la correspondiente reclamación judicial.

### **Capítulo 3 - Daños causados dentro del ámbito físico de incumbencia del proveedor**

**Artículo 114. Obligación de seguridad.** Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

El proveedor es responsable por los perjuicios derivados de la lesión de personas o los daños a bienes en el interior del establecimiento del proveedor o en el ámbito físico de su incumbencia.

Comprende las inmediaciones del establecimiento, en la medida en que en ellas existan peligros derivados de la relación de consumo; así como los corredores viales concesionados, los estadios, los lugares donde el proveedor organiza eventos de cualquier tipo, los andenes, escaleras de acceso, salas de espera y demás instalaciones relacionadas con los medios de transporte y cualesquiera otros que formen parte del ámbito de competencia del proveedor o en los que este tenga o deba tener un poder de vigilancia o control efectivo.

También se aplica a las situaciones postcontractuales, en la medida que el hecho resulte razonablemente previsible para el proveedor.

La responsabilidad es objetiva en los términos del art. 1723 del Código Civil y Comercial. La eximente del hecho de la víctima es de interpretación restrictiva y sólo procede ante la prueba de una culpa grave o dolo del damnificado.

#### **Capítulo 4 - Sanción punitiva**

**Artículo 115. Daños punitivos.** Se aplicará una sanción pecuniaria al proveedor que actúa con grave menosprecio, dolo o culpa grave hacia los derechos del consumidor, según las siguientes reglas:

1. En las acciones individuales pueden pedirla el consumidor y el Ministerio Público Fiscal.
2. En las acciones colectivas, puede solicitarla cualquiera de los legitimados activos para promoverlas.

El monto de la sanción se fija tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial, la gravedad de la conducta del sancionado, su repercusión social, los beneficios que obtuvo o pudo obtener, los efectos disuasivos de la medida, el patrimonio del dañador, la reiteración o reincidencia en que haya incurrido el proveedor, la conducta que haya observado durante el proceso y la posible existencia de otras sanciones penales o administrativas.

Dicho monto nunca podrá ser inferior a veinte (20) Salarios Mínimos Vitales y Móviles;

3. Cuando sea solicitada por los consumidores, en acciones individuales o colectivas, la multa civil será aplicada a favor de éstos.

En el caso de los restantes legitimados activos, se destinará a un fondo especial que será administrado por la Autoridad de Aplicación Nacional si la acción se sustancia en el Fuero Federal, o la Autoridad de Aplicación local correspondiente si la acción se sustancia ante los Tribunales locales, las que deberán implementar políticas de prevención en la comisión de conductas similares a las que dieron origen a la sanción, en un plazo de noventa (90) días de percibido su importe, informando públicamente todo lo obrado al respecto;

4. Si dos o más proveedores son autores de la conducta que ha dado lugar a la sanción punitiva, su responsabilidad es solidaria;
5. La obligación de pagar la sanción punitiva no es asegurable.

## **TÍTULO V - DISEÑO INSTITUCIONAL**

### **Capítulo 1 - Asociaciones de defensa del consumidor**

**Artículo 116. Legitimación.** Las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados derechos de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor, prevista en el artículo 162 inciso 1 de este Código. La legitimación de las asociaciones de consumidores alcanza a las instancias de mediación y conciliación que establezcan las normas respectivas.

En las instancias administrativas, prejudiciales o judiciales, ya sea en razón de un derecho individual o colectivo, en que intervengan gozarán del beneficio de justicia gratuita.

**Artículo 117. Autorización para Funcionar.** Fines. 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:

1. 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;
2. Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores;
3. Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;

4. Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;
5. Defender y representar los intereses o derechos individuales y colectivos de los consumidores ante la justicia, Autoridad de Aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;
6. Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;
7. Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores;
8. Promover la elaboración de programas de información, capacitación y orientación a los consumidores;
9. Brindar a los consumidores servicios de asesoramiento sobre consultas y denuncias, así como asistencia técnica y jurídica de carácter general sobre la materia de protección al consumidor;
10. Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

**Artículo 118. Requisitos para obtener el reconocimiento.** La Autoridad de Aplicación podrá determinar reglamentariamente requisitos razonables de representatividad, autofinanciamiento u otras variables a ser tenidas en consideración para el otorgamiento de la autorización para funcionar y para la asignación de contribuciones financieras, amén de lo dispuesto, siempre que los mismos guarden relación con los fines previstos en la presente Ley para las asociaciones de consumidores.

A efectos de conservar la inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, las organizaciones deberán acreditar regularmente, conforme reglamento la Autoridad de Aplicación, las acciones, labores y actividades desarrolladas para el cumplimiento efectivo de las pautas establecidas en su objeto social y en la presente Ley. También deberán acreditar participación en las políticas públicas que, para el cumplimiento de los fines de la presente Ley, arbitre la Autoridad de Aplicación.

**Artículo 119. Limitaciones y prohibiciones.** Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles peticionarias, además de observar los requisitos generales:

1. No podrán participar en actividades políticas partidarias;
2. Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;
3. No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, Nacionales o extranjeras; y
4. Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

**Artículo 120. Contribuciones Estatales.** El Estado Nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras, con cargo al Presupuesto Nacional, a las asociaciones de consumidores en concepto de apoyo institucional, con la finalidad de fortalecer el rol que cumplen y/o para financiar proyectos que tengan por finalidad la difusión de los derechos del consumidor. En todos los casos, estas asociaciones deberán acreditar el reconocimiento conforme al artículo 120 de este Código.

Asimismo, la Autoridad de Aplicación podrá seleccionar a las asociaciones en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por éstas.

## **Capítulo 2 – Autoridad de Aplicación**

**Artículo 121. Autoridad Nacional de aplicación.** La Autoridad de Aplicación de este Código es la Secretaría de Industria y Comercio dependiente del Ministerio de Economía de la Nación, o el que un futuro lo reemplace.

**Artículo 122. Autoridades locales de aplicación. Competencia.** La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en relación con el cumplimiento de este Código y su reglamentación, respecto de las presuntas infracciones cometidas en el ámbito de su competencia material y territorial. Esta última se determina de acuerdo a las reglas establecidas en el art. 156 de este Código.

**Artículo 123. Delegación a los gobiernos municipales.** Las Provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

**Artículo 124. Facultades concurrentes.** La Autoridad Nacional de Aplicación, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales, podrá actuar concurrentemente en el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de la presente Ley.

**Artículo 125. Facultades y Atribuciones.** La Autoridad de Aplicación de la presente Ley y sus normas complementarias, tendrá entre otras, las siguientes facultades y atribuciones:

1. Dictar las reglamentaciones de este Código;
2. Recibir y dar curso a las inquietudes, reclamos y denuncias de los consumidores y de los demás legitimados previstos en la presente Ley de todo el territorio Nacional;
3. Disponer la realización de inspecciones y pericias y exigir la presentación o exhibición de todo tipo de libros, documentos, correspondencia, papeles de comercio y todo otro elemento relativo a la administración de los negocios de los proveedores vinculadas con la normativa alcanzada por esta Ley;
4. Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas con relación a la materia de las leyes citadas;
5. Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos, consultores y peritos;
6. Promover, participar como liticonsorte e instar acciones ante la Justicia
7. Coordinar el Consejo Consultivo de los Consumidores, integrado por las asociaciones regularmente constituidas;
8. Supervisar la Ventanilla Única Federal de Reclamos, la Escuela Argentina de Educación en Consumo, el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo y el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, de acuerdo a lo establecido en la reglamentación vigente;
9. Iniciar las actuaciones administrativas previstas en el artículo 135 y siguientes de este Código en cualquier caso de presunta infracción en todo el territorio de la Nación.

10. Emitir advertencias ante la detección de posibles conductas y/o prácticas contrarias a los derechos de los consumidores explicando por escrito las posibles acciones a adoptar por parte del proveedor para ajustar su conducta a derecho y los motivos de la advertencia. A tal fin, se le otorgará al proveedor un plazo razonable no menor a quince (15) días para que pueda manifestar lo que considere pertinente y/o presentar un plan de adecuación y/o mejoras, el cual deberá contar con la aprobación de la Autoridad de Aplicación;
11. Formular recomendaciones para la adecuación de las conductas de los proveedores a las normas protectorias de los derechos de los consumidores tendientes a prevenir o reducir el riesgo de la comisión de una infracción o producir daños. A tal fin, se le otorgará al proveedor un plazo razonable no menor a quince (15) días para que pueda manifestar lo que considere pertinente y/o presentar un plan de adecuación y/o mejoras, el cual deberá contar con la aprobación de la Autoridad de Aplicación;
12. Emitir opiniones consultivas con carácter no vinculante ante solicitud de parte sobre cuestiones técnicas vinculadas al régimen protectorio de los consumidores, dictando el correspondiente procedimiento.
13. Acordar planes de mejoras con los proveedores de bienes y servicios para mejorar la efectividad de la aplicación de las normas protectorias de los derechos de los consumidores por parte de aquellos.
14. Establecer guías de buenas prácticas en materia de relaciones de consumo.

**Artículo 126. Registro de Asociaciones de Consumidores.** La Autoridad de Aplicación administrará y mantendrá en forma permanente el Registro de Asociaciones de consumidores.

**Artículo 127. Registro de Infractores.** La Autoridad de Aplicación administrará y mantendrá en forma permanente un Registro de Infractores. Dictará la reglamentación pertinente para su correcto funcionamiento bajo el principio de carácter público, disponiendo lo necesario para el acceso irrestricto a la información contenida en los mismos y su acceso por internet.

El Registro de Infractores deberá contemplar, de manera separada, a los prestadores de servicios y proveedores del Estado. La reincidencia reiterada, les inhibirá de ser contratados por la Administración Pública Nacional, Poder Ejecutivo Nacional, Poder Legislativo y Poder Judicial, en complementariedad con la normativa existente.

**Artículo 128. Auxilio de la Fuerza Pública.** Para el ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas en la presente Ley, a excepción de las relacionadas con las instancias de conciliación

entre proveedores y consumidores, la Autoridad de Aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

### **Capítulo 3 - Del Consejo Federal del Consumo**

**Artículo 129. Consejo Federal del Consumo. Creación. Finalidad.** Crease en el ámbito de la Autoridad de Aplicación Nacional el Consejo Federal del Consumo (COFEDEC) cuya finalidad es el análisis e intercambio de información entre sus miembros, relacionada con la protección del consumidor en las Provincias y la Ciudad de Buenos Aires, así como la promoción y cooperación para el desarrollo de políticas públicas relacionadas con la materia, la educación y difusión de sus derechos y la defensa de sus intereses individuales y colectivos de los consumidores en todo el país.

**Artículo 130. Integración del COFEDEC. Misiones.** Integran el COFEDEC, la Autoridad Nacional de Aplicación de la presente Ley y las autoridades de aplicación provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Son misiones y funciones del COFEDEC:

1. Promover la educación e información del consumidor o usuario, con especial énfasis y atención en aquellos que, por sus condiciones sociales, económicas y/o culturales, resulten hipervulnerables;
2. Fortalecer la libertad de elección del consumidor y la optimización de los recursos relacionados con la adquisición de bienes y servicios;
3. Facilitar la comprensión y utilización de la información que se brinda a los consumidores por parte de los proveedores;
4. Difundir el conocimiento de los deberes y derechos de los consumidores y la forma más adecuada para ejercerlos;
5. Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de servicios;
6. Propender a la homogeneización de criterios en cuanto a la aplicación de políticas públicas relacionadas con la protección de los consumidores, incluyendo propuestas de modificación y/o armonización de la normativa vigente en materia de protección al consumidor;



7. Estimular la creación de asociaciones de consumidores, manteniendo con ellas un intercambio y colaboración permanentes y llevar registros Nacionales y provinciales actualizados de las existentes;
8. Recabar información de entidades públicas y privadas relacionadas con la protección del consumidor;
9. Solicitar la colaboración de los entes y organismos de control con competencia en la materia para una mejor atención de los problemas de los consumidores;
10. Solicitar la colaboración de instituciones públicas y privadas, departamentos especializados de las universidades y cualquier otro organismo técnico para la realización de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad sobre productos o servicios y difundir sus resultados;
11. Brindar asesoramiento al Congreso de la Nación y a las Legislaturas Provinciales en lo referente a la legislación de consumo;
12. Fortalecer las relaciones institucionales con otros organismos oficiales con competencia en consumo o entes reguladores de servicios públicos;
13. Intercambiar información con los sectores productivos a fin de favorecer la mayor eficiencia en la producción y comercialización de los bienes destinados al consumo;
14. Promover la instalación de oficinas públicas de información al consumidor o usuario que cumplan como mínimo las siguientes funciones:
  - a) difundir los resultados de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad sobre bienes y servicios;
  - b) gestionar la recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamos de los consumidores y su remisión a las entidades u organismos que corresponden;
15. Proponer a las autoridades competentes el otorgamiento de becas para el personal afectado a las reparticiones, a efectos de su capacitación permanente en la materia de protección al consumidor;
16. Promover el intercambio de información y la colaboración para la realización de acciones destinadas a la protección de los consumidores con organismos internacionales públicos y privados de defensa del consumidor;
17. Dictar su propio reglamento de funcionamiento.

## Capítulo 4 - Defensa administrativa del consumidor

**Artículo 131. Actuaciones administrativas.** La Autoridad de Aplicación podrá iniciar actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente Ley, sus reglamentaciones y normas complementarias:

1. De oficio;
2. Por acta de inspección;
3. Por denuncia de quien invocare un derecho individual;
4. Por denuncia de consumidores afectados, asociaciones de consumidores u otras organizaciones de la sociedad civil en resguardo de derechos de incidencia colectiva de los consumidores;
5. Por comunicación de autoridad administrativa o judicial.
6. Cuando haya fracasado el procedimiento conciliatorio previsto por la ley N° 26.993, o la que en el futuro la reemplace.

En aquellos casos en que la Autoridad de Aplicación inicie actuaciones de oficio podrá tomar como muestra representativa reclamos recibidos en sus canales institucionales o de otros organismos públicos o asociaciones de consumidores.

En aquellos casos en que la Autoridad de Aplicación inicie actuaciones de oficio podrá constituir prueba documental la toma de muestra representativa de los reclamos recibidos en sus canales institucionales o de otros organismos públicos o asociaciones de consumidores.

Los expedientes tendrán formato electrónico, conforme las disposiciones del Reglamento de Procedimientos Administrativos (Decreto 1759/72 - T.O. 2017) o la norma que en el futuro lo reemplace.

Como primer acto se procederá a labrar actuaciones formulando la imputación correspondiente al proveedor o proveedores involucrados, dejando constancia del hecho denunciado o verificado y de las disposiciones presuntamente infringidas, salvo que las circunstancias del caso no ameriten razonablemente la instrucción de sumario.

La reglamentación determinará el contenido del acta de infracción y la obligación de entregar una copia al presunto infractor.

En el expediente se agregará la documentación acompañada y se emplazará al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Las actuaciones por denuncia o fracaso del procedimiento conciliatorio se rigen por el principio de informalidad. La Autoridad de Aplicación deberá asesorar al consumidor respecto de la forma de su presentación, en especial a los consumidores hipervulnerables.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación.

**Artículo 132. Personería. Domicilio.** En su primera presentación, el presunto infractor deberá acreditar personería y constituir domicilio legal y electrónico, este último será remitido bajo declaración jurada, todo ello a efectos de cursar en las sucesivas notificaciones que se requieran la sustanciación de las actuaciones que se instruyan, bajo apercibimiento de continuar el trámite sin intervención suya, o de un apoderado, o representante legal. Cuando no se acredite personería se intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

**Artículo 133. Diligencias probatorias, medidas preventivas y precautorias.** En cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, la Autoridad de Aplicación podrá ordenar como medida preventiva o precautoria:

1. El cese de la conducta que se reputa en violación de este Código y sus reglamentaciones y normas complementarias, en especial en casos de afectación de derechos de incidencia colectiva;
2. Disponer por el plazo de treinta (30) días, prorrogables por otros treinta (30) días más, el bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, cuando existan indicios graves que por ese medio se están violando los derechos de los consumidores, mientras se adelanta la investigación administrativa correspondiente.
3. El cumplimiento de las prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo;
4. Asimismo, con la mayor amplitud, contará con las más amplias facultades para disponer de medidas técnicas, admitir pruebas, disponer medidas probatorias de oficio o dictar medidas de no innovar.

Contra las medidas dictadas procederá el recurso directo ante la Cámara respectiva, con efecto devolutivo.

Las constancias obrantes en el expediente labrado conforme a lo previsto en este artículo, así como las actas o partes de inspección o constatación efectuadas en dicho marco, las comprobaciones técnicas que se dispusiesen y/o la prueba documental indubitada existente en las actuaciones constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otros medios probatorios.

Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias. La falta de presentación de descargo por parte del sumariado importará la inexistencia de hechos controvertidos, a los fines del dictado del acto administrativo definitivo. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se podrá interponer el recurso de reconsideración dentro del plazo de cinco (5) días hábiles. La prueba deberá producirse en el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistida aquella no producida dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

**Artículo 134. Rol del consumidor denunciante.** En caso de actuaciones generadas por denuncia del consumidor o fracaso del procedimiento conciliatoria, éste tendrá derecho a:

1. Ser informado de las resoluciones vinculadas a la producción de la prueba por el ofrecida;
2. Tomar vista de las actuaciones a través del sistema de trámites a distancia respectivo.
3. Ser notificado del acto administrativo definitivo.

**Artículo 135. Resolución definitiva.** Concluidas las diligencias sumariales relacionadas con el trámite de instrucción de las actuaciones, se procederá a dictar el acto administrativo definitivo.

**Artículo 136. Apelación.** Los actos administrativos que impongan sanciones, únicamente serán impugnables mediante recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las Cámaras de Apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución; la autoridad de aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez

(10) días, acompañado del expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido. En todos los casos, para interponer el recurso directo contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de ésta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito con el escrito del recurso, sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

Para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, en el ámbito Nacional, se aplicarán analógicamente las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y su reglamentación, y en lo que ésta no contemple, las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos.

Acreditado el pago y la publicación establecida por el artículo 144 de este Código, se procederá al archivo de las actuaciones.

#### **Artículo 137. Daño directo individual y restitución de sumas de dinero en sede administrativa.**

Establecida la existencia de una infracción, y sólo a solicitud del consumidor denunciante, la Autoridad de Aplicación queda facultada a ordenar:

1. El pago, en sede administrativa de la indemnización del daño emergente que sea consecuencia inmediata o mediata de la lesión a bienes o intereses objeto de la relación de consumo de naturaleza patrimonial de titularidad del consumidor o usuario.

Queda excluida la posibilidad de mandar a pagar en esta sede la indemnización de daño moral o de otras afectaciones de carácter extrapatrimonial o patrimonial que excedan el daño emergente, cualquiera sea la naturaleza del bien o interés jurídico lesionado; ni el daño emergente consecuencia de la lesión a la integridad psicofísica del consumidor o usuario.

Sin perjuicio de ello, los interesados podrán acordar en esta Sede el pago de dichos rubros resarcitorios.

2. La entrega por el proveedor de un bien equivalente y de las mismas características que el producto defectuoso o vicioso o, a opción del consumidor, su valor dinerario;

3. La restitución de sumas de dinero indebidamente percibidas por el proveedor de bienes y servicios, de acuerdo a lo dispuesto en los arts. 1796 a 1799 del Código Civil y Comercial.

En todos los casos, si la condena es dineraria, comprende también los intereses que correspondan.

**Art. 138. Daño directo colectivo y restitución de sumas de dinero en sede administrativa.** La Autoridad de Aplicación podrá determinar la existencia y ordenar la indemnización de daño directo colectivo, o la restitución de manera colectiva de sumas de dinero indebidamente percibidas por el proveedor, cuando:

1. La reparación o el cumplimiento sean necesarios de manera rápida urgente, en especial en los casos en los que se encuentren involucrados consumidores hipervulnerables;
2. El número de consumidores afectados sea razonable, de manera tal que dificulte la sustanciación individual de las respectivas pretensiones.

A tal fin, la Autoridad de Aplicación podrá requerir al proveedor el listado de consumidores afectados, a quienes el proveedor deberá comunicarles que tienen disponible por el plazo de sesenta (60) días el cobro de las obligaciones que se establezcan.

Si no se puede determinar la identidad de los consumidores afectados, la Autoridad de Aplicación ordenará al proveedor que publique el acto administrativo que ordena el pago, a fin de dar a conocer a aquellos consumidores afectados la posibilidad de percibirlo, indicando que dispondrán de ciento ochenta (180) días para presentarse a cobrar. Para ello, podrán utilizarse los medios enumerados en el artículo 164 de este Código. Vencido dicho plazo, el proveedor quedará liberado del pago en sede administrativa, sin perjuicio del derecho del afectado a solicitarlo mediante el ejercicio de acciones individuales, administrativas o judiciales.

La resolución que ordene el pago no obsta la posibilidad de que el consumidor demande judicialmente los mayores daños que considere haber sufrido.

Sin perjuicio de lo aquí dispuesto, el proveedor podrá proponer de manera voluntaria un esquema de pago de daño directo colectivo, antes de que se dicte el acto que lo determine, el que deberá ser aprobado por la Autoridad de Aplicación, y con los mismos efectos que los previstos en este artículo.

**Artículo 139. Recursos por daño directo.** El acto administrativo de la Autoridad de Aplicación que resuelva las reclamaciones por daño directo será recurrible en sede judicial, en las mismas condiciones que las establecidas en el artículo 146 de este Código, por el consumidor o usuario y el proveedor, con efecto suspensivo.

**Artículo 140. Efectos de la resolución administrativa.** En caso de incumplimiento de la obligación de restituir el producto, la resolución firme que así lo ordene podrá ser ejecutada en sede judicial. La resolución firme que ordene el pago de sumas de dinero constituirá título ejecutivo a favor del consumidor.

Lo que el proveedor pague al consumidor deberá ser deducido de las indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones incoadas en sede judicial.

El rechazo de esta petición en sede administrativa o judicial no causará cosa juzgada ni impedirá al consumidor reeditar el mismo reclamo en sede judicial, ofreciendo todas las pruebas que hagan a su derecho. Las actuaciones labradas y lo decidido constituirán un indicio de que, si es incorporado al proceso judicial, deberá ser valorado por el juez al dictar sentencia.

**Artículo 141. Información al consumidor de los derechos emergentes del daño directo.** Las normas del presente capítulo deberán ser informadas al consumidor cuando formule una denuncia en sede administrativa.

**Artículo 142. Daño directo y autoridades locales de aplicación.** La función prevista en el presente Capítulo sólo puede ser ejercida por organismos de la administración locales que reúnan los siguientes requisitos:

- a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre proveedores y consumidores;
- b) Estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;
- c) Sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

**Artículo 143. Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios Homologados.** El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios homologados por la Autoridad de Aplicación se considerará infracción a esta Ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado. En tal caso, la Autoridad de Aplicación

podrá disponer que en el supuesto de que la sanción sea multa, un porcentaje sea destinado al consumidor, guardando proporción con el objeto y/o monto del acuerdo incumplido. En ningún caso el porcentaje destinado al consumidor podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50%) de

un Salario Mínimo, Vital y Móvil ni superior al cincuenta por ciento (50%) de la multa aplicada al infractor.

**Artículo 144. Régimen sancionatorio.** Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

1.      Apercibimiento;
2.      Multa equivalente a los montos entre uno (1) y cinco mil (5000) Salarios Mínimos Vitales y Móviles;
3.      Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción;
4.      Clausura del establecimiento, suspensión del servicio afectado o del entorno digital mediante el cual ofrece sus productos el infractor por un plazo de hasta treinta (30) días hábiles;
5.      Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;
6.      La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, el infractor deberá publicar la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, consignando la infracción cometida y la sanción aplicada.

Dicha publicación podrá ordenarse en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la Autoridad de Aplicación indique, que deberá ser elegido de modo rotativo. En caso de que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la Autoridad de Aplicación podrá ordenar que la

publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare, con los criterios de selección antes consignados.

También podrá ordenarse su difusión en medios audiovisuales, páginas web, redes sociales u otros medios tecnológicos del proveedor. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la Autoridad de Aplicación podrá dispensar su publicación, aunque disponiendo su anotación en el Registro de Infractores.

Sin perjuicio de la facultad de la Autoridad de Aplicación de publicar la sanción a costa del infractor ante su incumplimiento, la falta de la publicación dispuesta por parte del infractor, previa intimación de la Autoridad de Aplicación, será pasible de una sanción de multa adicional,



cuyo monto no podrá exceder a las dos terceras partes de la multa originalmente aplicada, ni ser inferior a la tercera parte de la misma.

El cincuenta por ciento (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la Autoridad de Aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial para el desarrollo de políticas públicas de protección del consumidor. El fondo será administrado por la Autoridad Nacional de Aplicación.

**Artículo 145. Contrapublicidad.** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 144 de este Código 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 aquel 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, que deberá ser elegido de modo rotativo.

La reglamentación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria de forma se eliminen los efectos de la infracción. El anuncio rectificativo será divulgado por la Autoridad de Aplicación o el responsable, a costa de este último, en la misma forma, frecuencia y dimensión que la información o publicidad engañosa, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

**Artículo 146. Denuncias Maliciosas.** Quienes presentaren denuncias maliciosas ante la Autoridad de Aplicación, serán sancionados con multa, cuyo monto no podrá superar el equivalente a cinco (5) Salarios Mínimos Vitales y Móviles, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

**Artículo 147. Aplicación y Graduación de las Sanciones.** En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 144 de este Código se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Si el proveedor revistiese la calidad de pequeña o mediana empresa

(PYME), en los términos de la ley Nº 25.300 y su reglamentación, dicha circunstancia será ponderada a los efectos de la graduación de las sanciones.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta Ley incurra en otra dentro del término de cinco (5) años desde que haya quedado firme o consentida la sanción.

**Artículo. 148. Certificado de deuda. Ejecución.** Vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, la Autoridad de Aplicación emitirá el correspondiente certificado de deuda a efectos de su cobro por vía judicial. La multa impuesta se ejecutará ante Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las Cámaras de Apelaciones Federales con asiento en las Provincias, por el procedimiento de ejecución fiscal.

El certificado de deuda debe contener el nombre o razón social y el domicilio del infractor; el importe de la multa aplicada; el concepto por el cual fue impuesta; el número de la actuación administrativa, la fecha y número de la disposición respectiva y la fecha en que fue notificada, como también la fecha de emisión y firma del funcionario interviniente.

## **Capítulo 5 - Protección Judicial del Consumidor**

### **Sección 1ª - Principios**

**Artículo 149. Principios. Normas del proceso de consumo.** El proceso de consumo debe respetar los siguientes principios:

1. El de acceso a la justicia de los consumidores.
2. El de protección del consumidor, salvaguardando los derechos fundamentales y los derechos humanos implicados en la causa;
3. El de buena fe y colaboración procesal.
4. El de gratuidad. Las acciones judiciales promovidas para la defensa y reconocimiento de los derechos de los consumidores gozarán del beneficio de justicia gratuita, que se considera comprensivo del pago de tasa de justicia, timbrados, sellados, costas y de todo gasto que se genere en el proceso, excepto en el caso de temeridad, o malicia, o pluspetición inexcusable.
5. Inmediatez y tutela judicial efectiva de los consumidores, especialmente de aquellos con hipervulnerabilidad.

## **Sección 2ª - Acciones individuales**

**Artículo 150. Normas del proceso de consumo.** A las acciones judiciales promovidas en razón de un derecho o interés individual se aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, o el específicamente previsto para las acciones de consumo. Si el consumidor promueve demanda solicitando se aplique el procedimiento más amplio, el juez deberá dar dicho trámite al proceso.

**Artículo 151. Representación.** Quienes ejerzan las acciones previstas en esta Ley representando un derecho o interés individual, podrán acreditar representación mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

**Artículo 152. Competencia.** Las acciones judiciales de consumo, promovidas por el consumidor o por el proveedor, tramitarán ante el juez del tribunal ordinario o federal competente en el domicilio real o legal del consumidor, según correspondiere. Es nulo cualquier pacto en contrario. Sin embargo, cuando la acción sea promovida por el consumidor, éste podrá optar por hacerlo ante el juez del lugar de su domicilio real, el del domicilio del proveedor, el del lugar en que se produjo el hecho dañoso, el del lugar de la celebración del contrato, el del lugar del cumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de las partes, o el del lugar donde el consumidor realiza actos necesarios para la celebración del contrato.

**Artículo 153. Intervención del Ministerio Público.** En las acciones judiciales de consumo el Ministerio Público Fiscal actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

El juez deberá disponer esta intervención de oficio en el decreto inicial que dé trámite a la demanda, o a pedido de parte si el demandado invoca la existencia de una relación de consumo. En caso de ausencia de planteo respecto de la existencia de una relación de consumo, pero si el juez estima que la cuestión debatida podría quedar emplazada en dicha categoría, deberá disponer su intervención ante tal eventualidad, en cuyo caso deberá pronunciarse sobre la cuestión al dictar sentencia, sin que la resolución que dispone tal intervención pueda ser considerada como un adelanto de criterio.

En el caso en que la demanda sea de un crédito comprendido en las presunciones del art. 75 de este Código, el juez deberá disponer esta intervención de oficio en el decreto inicial que dé trámite a la demanda.

En todas las instancias, como último acto previo al dictado de la resolución que corresponda, deberá correrse vista de todo lo actuado al Ministerio Público Fiscal a fin de que emita su dictamen.

El Ministerio Público Fiscal se encuentra legitimado para proponer medidas de prueba e interponer recursos, sólo en salvaguarda del orden público de las relaciones de consumo. La falta de intervención del Ministerio Público Fiscal causará la nulidad del proceso, excepto que este último comparezca y ratifique lo actuado, o no plantee la nulidad.

**Artículo 154. Intervención de terceros.** En las acciones individuales promovidas por consumidores, la intervención de terceros no procede sin pedido o consentimiento expreso del actor, salvo la citación en garantía de la aseguradora o que el único demandado sea un pequeño comerciante o una PYME, caso en el cual éstos podrán pedir la citación de otros legitimados pasivos, en tanto no se genere una situación jurídica abusiva en perjuicio del consumidor.

**Artículo 155. Carga de la prueba.** Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio. La falta de cumplimiento de esta carga será considerada una presunción en su contra.

**Artículo 156. Atribuciones judiciales.** Al dictar sentencia el juez resolverá en base a las pretensiones de las partes de manera razonablemente fundada, ajustándose a una solución más eficaz del litigio. Igualmente, podrá flexibilizar la congruencia en aras a una mayor tutela y efectividad de los derechos fundamentales de los consumidores que no hayan sido parte en el proceso, pero que puedan verse afectados por la conducta obrada por el proveedor, especialmente cuando se trate de consumidores hipervulnerables o cuando se encuentren afectados derechos fundamentales de los consumidores, con los alcances de los arts. 1710 a 1713 del Código Civil y Comercial.

### **Sección 3ª - Procesos colectivos de consumo**

**Artículo 157. Legitimación activa en los procesos colectivos de consumo.** Tienen legitimación activa en los procesos colectivos de consumo:

1. Fundada en derechos de incidencia colectiva individuales homogéneos, los afectados que demuestran un interés razonable, el Defensor del Pueblo de la Nación y los Defensores del Pueblo de las Provincias, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de los municipios, y las asociaciones que tengan por objeto la defensa de los consumidores reconocidas por la autoridad de aplicación;
2. Con sustento en derechos de incidencia colectiva y difusos, los afectados que demuestran un interés razonable, el Defensor del Pueblo de la Nación, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y los Defensores del Pueblo de las Provincias, las asociaciones que tengan por objeto la defensa de los consumidores reconocidas por la autoridad de aplicación, el Ministerio Público Fiscal y de la Defensa, la autoridad Nacional de aplicación y las locales.

**Artículo 158. Intervención del Ministerio Público.** En los procesos colectivos, excepto que los mismos hayan sido iniciados por el Ministerio Público, éste actuará obligatoriamente como fiscal de la ley, y se aplica el artículo 153 de este Código en cuanto fuere pertinente.

**Artículo 159. Presupuestos de admisibilidad.** Para que sea admisible un proceso colectivo de consumo es necesario:

1. Un número razonable de interesados, que dificulte la sustanciación individual de las respectivas pretensiones;
2. Intereses comunes a todos los integrantes de la clase;
3. Argumentos comunes;
4. Representación adecuada que sustentan la pretensión de la clase, acreditada mediante la certificación prevista en el artículo 168 de este Código.

**Artículo 160. Presupuestos de admisibilidad en acciones de daños.** Para la admisibilidad de los procesos colectivos en los que se reclama la reparación de daños a derechos individuales homogéneos, además de los presupuestos de admisibilidad generales, es necesario que:

1. El enjuiciamiento concentrado del conflicto constituya una vía más eficiente y funcional que el trámite individual o la imposibilidad o grave dificultad de constituir un litisconsorcio entre los afectados;
2. Exista un predominio de las cuestiones comunes de origen fáctico o jurídico, por sobre las individuales.

El procedimiento de mediación previa no resulta de aplicación obligatoria en los procesos colectivos. Pero de agotar las partes dicha instancia ante las autoridades de aplicación de la ley, éstas determinarán los requisitos relacionados con los mecanismos de transparencia y adecuada participación de los interesados, que deberán regir el trámite de las audiencias respectivas. Ello, sin perjuicio de la actuación judicial ulterior que resulte pertinente, en caso de no arribarse a acuerdos conciliatorios.

**Artículo 161. Certificación de la adecuada representación.** En el supuesto de que el proceso colectivo sea iniciado por un consumidor afectado, el tribunal efectuará una evaluación previa de la existencia de representación adecuada, para determinar si el actor cuenta con aptitudes suficientes para garantizar la correcta defensa de los intereses colectivos.

Entre otros requisitos, el juez debe tener en cuenta los siguientes parámetros: la experiencia y antecedentes para la protección de este tipo de intereses, y, la coincidencia entre los intereses de los miembros del grupo, categoría o clase y el objeto de la demanda, así como la ausencia de potenciales conflictos de intereses con el grupo afectado o los derechos en juego. La representación adecuada constituye un estándar que deberá ser mantenido a lo largo de todo el proceso, incluyendo las eventuales instancias transaccionales.

La representación adecuada podrá ser sustituida por razones fundadas, y en su caso, nombrarse nuevos representantes por parte del juez, a los fines de cumplir con el referido principio durante todas las instancias del proceso.

Se presume la representación adecuada de las asociaciones de consumidores autorizadas en los términos de este Código.

**Artículo 162. Objeto del proceso colectivo de consumo.** El objeto del proceso colectivo podrá consistir en:

1. La prevención con el fin de evitar la afectación de los derechos de incidencia colectiva o la continuidad futura de la afectación;

2. La reparación de los daños ya producidos;
3. La restitución de sumas percibidas sin derecho por los proveedores. Esas pretensiones podrán acumularse en un mismo proceso.
4. Cualquier otra pretensión tendiente a la protección de los derechos o intereses de los consumidores.

Cuando se trata de derechos de incidencia colectiva colectivos o difusos, corresponde prioritariamente la reposición al estado anterior al hecho generador de la afectación.

Si ello es total o parcialmente imposible, o resulta insuficiente, procede una indemnización. Si ella se fija en dinero, tiene el destino que le asigna el juez por resolución fundada.

En los casos en que el proceso tuviere por objeto la reparación de los daños el juez podrá, a los fines de la mejor gestión del proceso, individualizar subclases de consumidores en razón de la existencia de elementos comunes a cada una de ellas.

**Artículo 163. Trámite del proceso colectivo de consumo.** Cuando el proceso colectivo tenga por objeto la prevención, podrá tramitarse por vía de amparo colectivo o emplearse cualquier otra vía procesal que sea más adecuada a la satisfacción de los intereses de los consumidores. En estos casos el juez debe armonizar dichas reglas con las que el Código Civil y Comercial establece para la pretensión de prevención del daño.

Los casos que tengan por objeto la reparación de daños tramitarán por la vía procesal más adecuada a la satisfacción de los intereses de los consumidores de la jurisdicción que corresponda. Si se hubieran iniciado varios procesos sobre el mismo objeto, estos serán atraídos y acumulados en el tribunal que primero notificó la existencia del proceso colectivo, sin perjuicio de la notificación ante el Registro de Procesos Colectivos.

En toda cuestión no prevista, y con el objetivo de la mejor tutela de los derechos del consumidor, se aplicará el Código Procesal Civil y Comercial de la jurisdicción que corresponda, o en su caso, la ley que regule el amparo o los procesos colectivos a partir del diálogo de fuentes.

**Artículo 164. Notificación pública.** La existencia del proceso colectivo deberá notificarse del mejor modo y por los medios que aseguren su efectivo conocimiento conforme el principio de razonabilidad de acuerdo a las circunstancias del caso y el grupo afectado. A tal fin, además de los medios tradicionales, podrán disponerse de otros métodos tales como correos electrónicos, publicación en la página principal de internet del proveedor, canales de comunicación

disponibles por el proveedor, televisión, radio y cualquier otro que resulte masivo, razonable y adecuado para lograr el efectivo conocimiento del grupo afectado del proceso colectivo.

La notificación debe utilizar lenguaje claro y accesible a los consumidores, en especial a los consumidores hipervulnerables. La notificación debe contener al menos la siguiente información:

- a) La naturaleza de la acción.
- b) La definición de la clase certificada.
- c) La pretensión objeto del proceso colectivo.
- d) La posibilidad de ejercer su derecho a no ser alcanzados por los efectos de la sentencia, indicando concretamente modo, plazos y lugar para expresar su voluntad.

Los consumidores que no deseen ser alcanzados por los efectos de la sentencia, deberán expresar su voluntad en ese sentido en un plazo de noventa (90) días, contados a partir de la finalización del funcionamiento del dispositivo dispuesto para la notificación pública de la existencia del proceso.

**Artículo 165. Alcances de la sentencia.** La sentencia recaída en un proceso colectivo referido a derechos individuales homogéneos produce efectos "erga omnes", excepto que la pretensión sea rechazada.

Este efecto no alcanza a las acciones individuales fundadas en la misma causa cuando el consumidor optó por quedar fuera.

La sentencia que rechaza la pretensión no impide la posibilidad de promover o continuar las acciones individuales por los perjuicios ocasionados a cada damnificado.

Otro proceso colectivo por la misma causa y objeto puede iniciarse cuando existan nuevas pruebas.

**Artículo 166. Contenido de la sentencia.** La sentencia que ponga fin a la acción de incidencia colectiva declarará en términos generales la existencia o no del derecho para la clase, resultando aplicable lo establecido en el art. 163 de este Código.

Si la cuestión tuviese contenido patrimonial, establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación plena.



En los casos en los cuales se reclamen daños o la restitución de sumas de dinero percibidas indebidamente, la sentencia contendrá una condena genérica.

Una vez notificada la sentencia, los damnificados podrán solicitar la liquidación de sus daños individuales ante el mismo tribunal por vía incidental o ante el juez del domicilio del consumidor, lo que éste elija. Cada uno de los afectados deberá acreditar sus daños, los que serán cuantificados de manera individual en cada sentencia particular.

Si se trata de la restitución de suma de dinero, se hará por los mismos medios en que las sumas fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación. Si éstos no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que la restitución será instrumentada, de la manera que más beneficie al grupo afectado.

**Artículo 167. Destino de las indemnizaciones.** Cuando la sentencia condene a pagar daños a intereses individuales homogéneos la regla será que la indemnización se destine en su totalidad a las víctimas conforme el criterio emergente del artículo anterior. Podrá hacerse excepción a esta norma, cuando se trate de atender al aspecto común del interés afectado o a la existencia de un daño progresivo, en cuyo caso el juez podrá promover la creación de un fondo de reparación en cuya administración y gestión establecerá que intervengan todos o alguno de los legitimados activos.

Si el proceso colectivo se basa en intereses colectivos o difusos las indemnizaciones serán destinadas a la constitución de un fondo especial que tendrá por objeto directo la protección de los consumidores; los afectados, o en su caso, las asociaciones legitimadas activas participarán en su administración y gestión.

En el caso de las sentencias que establezcan el deber de reparar daños en favor de los afectados, si luego de transcurridos dos años desde la fecha de la notificación respectiva, restaren sumas de dinero que no han sido objeto de pedido de liquidación por parte de los afectados individuales, el remanente se destinará a un fondo público destinado a promover los procesos sobre bienes colectivos, administrado por el Defensor del Pueblo, o a la Autoridad de Aplicación, de acuerdo a las circunstancias.

**Artículo 168. Transacción.** La negociación del acuerdo transaccional estará guiada por el principio de transparencia a cuyos fines el juez podrá instrumentar audiencias públicas.

Del acuerdo transaccional deberá correrse vista previa al Ministerio Público Fiscal, salvo que éste sea el propio actor de la acción de incidencia colectiva, con el objeto de que se expida respecto

de la adecuada consideración de los intereses de los afectados. La homologación requerirá de auto fundado.

El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los afectados individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso, dentro del plazo que ordene la sentencia respectiva, que nunca podrá ser inferior a sesenta (60) días. El plazo comenzará a correr al día siguiente a su inscripción en el Registro de Procesos Colectivos, a cargo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, o quien en el futuro lo tenga a su cargo. La representación adecuada podrá ser sustituida por razones fundadas, y en su caso, nombrarse nuevos representantes por parte del juez, a los fines de cumplir con el referido principio durante todas las instancias del proceso.

**Artículo 169. Audiencias públicas.** En cualquier instancia del proceso el juez podrá disponer la realización de audiencias públicas con fines informativos, probatorios o para evaluar la representación adecuada o durante el proceso de transacción.

## **Capítulo 6. Procesos de Saneamiento del Sobreendeudamiento del consumidor.**

**Artículo 170. Tipos de procedimiento.** El consumidor sobreendeudado podrá instar ante la Autoridad de Aplicación, un procedimiento administrativo preventivo y/o de saneamiento de su economía doméstica. Podrá asimismo impulsar en forma directa, un proceso judicial con idéntico objeto, ante el juez que resulte competente.

**Artículo 171. Principios que rigen los procedimientos.** Las actuaciones en ambas sedes se ajustarán a un trámite que observe los siguientes principios de:

1. Orden público de protección y de protección especial del consumidor en situación de hipervulnerabilidad;
2. Respeto de la dignidad de la persona humana y de la familia;
3. Prevención de riesgos;
4. Buena fe;
5. Préstamo responsable;
6. Sostenibilidad de los remedios de saneamiento;

7. Eficacia de los procedimientos previstos para la garantizar el goce de los derechos de los consumidores (art. 29 inc. 6 y 7 de este Código). En esta línea, se implementará un trámite caracterizado por la inmediatez, simplicidad, celeridad y gratuidad.

El Ministerio Público asumirá la debida intervención en las mencionadas actuaciones preventivas y de saneamiento.

**Artículo 172. Procedimiento Administrativo. Apertura.** A solicitud del consumidor sobre endeudado, y concurriendo los requisitos legalmente exigibles, se ordenará la apertura de un procedimiento administrativo preventivo y/o de saneamiento que ofrezca una instancia de conciliación con los acreedores, en la que la Autoridad de Aplicación promueva la renegociación del pasivo y la celebración de un acuerdo de pago y/o de liquidación de bienes, cuyo objetivo final es la rehabilitación del consumidor endeudado en exceso. En su caso, cuando se encuentren afectados intereses individuales homogéneos, podrá asimismo instar la renegociación colectiva de deudas.

Sin perjuicio de la competencia atribuida a la Autoridad de Aplicación, en las jurisdicciones locales, se podrá disponer que este procedimiento tramite, asimismo, por ante otro órgano o ente con estructura adecuada, especialización técnica, independencia e imparcialidad.

La presentación inicial permitirá analizar la concurrencia de los presupuestos subjetivos y objetivos, la composición del pasivo y su cuantía, los antecedentes del caso y el cuadro de situación actual, para decidir la apertura o denegatoria del procedimiento y, en su caso, evaluar los mecanismos de prevención y saneamiento adecuados.

La resolución de apertura del procedimiento produce los siguientes efectos:

1. Impedir la promoción de acciones judiciales por cumplimiento de cualquier obligación contraída por el consumidor en tal carácter;
2. Dejar sin efecto las medidas cautelares que afecten el salario y los honorarios percibidos o a percibir, así como cualquier otro ingreso económico del consumidor;
3. Suspender cualquier medida que implique el lanzamiento de la vivienda familiar o del lugar en el que el consumidor desarrolla su actividad profesional u oficio;
4. Suspender el curso de los intereses de las obligaciones asumidas por el consumidor;
5. La inhibición general para disponer y/o gravar bienes por parte del consumidor requirente.

A estos fines, deberán librarse los oficios y comunicaciones que correspondan, a fin de que los interesados y los registros pertinentes tomen razón de lo que aquí se dispone.

**Artículo 173. Procedimiento Administrativo. Trámite y efectos.** El funcionario que asuma la dirección del procedimiento contará con amplias facultades para conducir el trámite, asesorar, orientar soluciones y neutralizar cualquier situación que desnaturalice el fin prioritario.

Cumplida la citación a los acreedores, participarán de la instancia conciliatoria a fin de lograr un acuerdo de pago y/o de liquidación de bienes que resulte extintivo del pasivo existente. A tal efecto, quien asuma la dirección del procedimiento impulsará propuestas de condonación total o parcial de deudas, morigeración de intereses y penalidades, prolongación de vencimientos, reajuste de prestaciones, modificación de las condiciones de cumplimiento o cualquier otro mecanismo adecuado a los fines de la convocatoria.

Formalizado el acuerdo de pago y resueltas las eventuales impugnaciones, la Autoridad de Aplicación procederá a su homologación. El acreedor cuyo crédito hubiera sido desestimado total o parcialmente, podrá peticionar la revisión de la homologación administrativa, remitiéndose las actuaciones al juez competente, a tal efecto.

Formalizado el acuerdo de liquidación de bienes con fines extintivos del pasivo y resueltas las eventuales impugnaciones, la Autoridad de Aplicación remitirá las actuaciones al juez competente para su homologación.

Si la renegociación del pasivo y la elaboración de un plan de pagos no fueran alternativas posibles, como tampoco la liquidación de bienes del consumidor, se evaluará la implementación de un mecanismo de saneamiento ajustado a la situación personal y familiar de aquél, a los recursos disponibles y a la naturaleza y cuantía del pasivo. De igual modo se procederá en caso de fracasar la convocatoria a los acreedores o los acuerdos promovidos en la instancia. Las medidas de saneamiento propuestas, en cualquiera de estos supuestos, deberán ser remitidas al juez competente para su homologación.

**Artículo 174. Procedimiento Judicial. Apertura.** A solicitud del consumidor sobreendeudado, y concurriendo los requisitos legalmente exigibles, el juez competente ordenará la apertura de un proceso judicial preventivo y/o de saneamiento que ofrezca una instancia de conciliación con los acreedores, en la que se promueva la renegociación del pasivo y la celebración de un acuerdo de pago y/o de liquidación de bienes, cuyo objetivo final es la rehabilitación del consumidor endeudado en exceso.

**Artículo 175. Procedimiento Judicial. Trámite y efectos.** La instancia de renegociación estará a cargo de un funcionario designado al efecto.

Lo previsto en el apartado precedente respecto de los requisitos de la presentación inicial y su implicancia, los efectos de la resolución de apertura, la citación de los acreedores, la convocatoria a la instancia conciliadora, el rol y las facultades reconocidas a quien conduzca el trámite en todas sus etapas, los acuerdos de pago y/o de liquidación, la propuesta de saneamiento alternativa frente al fracaso de la convocatoria a los acreedores o de los acuerdos o ante la inviabilidad de la renegociación de la deuda o liquidación de bienes y la homologación de esos acuerdos o propuestas, resulta aplicable en lo pertinente, al proceso judicial regulado en este apartado.

Una vez firme el acuerdo de pago y/o de liquidación de bienes, el juez interviniente dispondrá lo necesario para controlar su regular ejecución y la satisfacción de los acreedores en los términos acordados.

Cumplido el acuerdo de pago y aún en caso de cumplimiento relativo justificado, el juez podrá decidir la liberación del pasivo pendiente y la rehabilitación del consumidor sobreendeudado, con clausura del trámite. De igual modo, podrá proceder, en caso de que los bienes liquidados resulten insuficientes para cubrir la totalidad de las deudas existentes.

Quedan excluidas del pasivo susceptible de liberación, las obligaciones alimentarias del consumidor y las que resulten de indemnizaciones impuestas por daños a la persona humana.

## **Capítulo 7 - Prescripción liberatoria**

**Artículo 176. Acciones judiciales.** Las acciones judiciales para el ejercicio de los derechos de consumidores prescriben en el término de tres (3) años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción menores, rige el plazo establecido en este artículo; si el plazo es mayor, rige este último.

El curso de la prescripción se interrumpe por la iniciación de actuaciones administrativas, efecto que se mantiene hasta la terminación de esta instancia.

Las acciones judiciales promovidas por proveedores en contra de consumidores prescriben en los plazos establecidos en las leyes generales o especiales, excepto que éstos sean superiores a tres (3) años, caso en el cual se aplica el plazo trienal.

La acción para la ejecución de las multas administrativas derivadas de la presente Ley prescribe a los cinco (5) años.

**Artículo 177. Acciones administrativas.** Las acciones administrativas emergentes de la presente Ley prescriben en el plazo de tres (3) años. La prescripción se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones de similar naturaleza, o por el inicio de las actuaciones administrativas; en este último caso, el efecto interruptivo del curso de la prescripción permanece hasta que deviene firme la resolución que pone fin a la cuestión.

## **TÍTULO VI - DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 178. Orden público.** La presente Ley es de orden público y rige en todo el territorio nacional.

**Artículo 179. Derogación.** Derógase la Ley N° 24.240.

**Artículo 180.** De forma.-

**Inés Carolina Yutrovic**

**Diputada Nacional**

## **FUNDAMENTOS**

Sr. Presidente:

El presente proyecto busca sancionar un Código de Defensa de las y los Consumidores a los fines de concretar y afianzar el mandato establecido en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

En el contexto en el que nos encontramos, se torna imperioso fortalecer la protección de las y los consumidores, en especial de aquellos más vulnerables. El impacto de las nuevas tecnologías, las dinámicas de la sociedad actual, la celeridad con la que se desarrollan las transacciones y la constante aparición de nuevos riesgos son solo algunas de las razones insoslayables para tratar y sancionar esta Ley.

La crisis global generada como consecuencia de la pandemia causada por el COVID-19 pondrá de resalto la desigualdad estructural en la que se encuentra el consumidor en el mercado, como puede ser la agudización de los problemas de sobreendeudamiento, dificultades con el acceso al consumo (en especial a los servicios públicos), entre otros tantos desafíos a los cuales las y los consumidores se enfrentan diariamente. Por lo tanto, es imprescindible contar con derechos y garantías actuales y efectivas tendientes a evitar o minimizar los conflictos que aquejen a las y los consumidores.

Desde la sanción de la Ley N° 24.240, el derecho del consumidor ha evolucionado notablemente. A través de este Código, se ha logrado brindar protección a varios consumidores en sus problemas cotidianos. Sin embargo, el momento en el que nos encontramos transitando, requiere de una mayor y eficaz protección para estos sujetos de especial tutela constitucional.

Si bien se ha avanzado mucho en la materia, todavía nos encontramos lejos de los mandatos establecidos en la Reforma Constitucional de 1994, existiendo varias deudas pendientes en lo que respecta a la protección de los derechos de las y los consumidores.

A tal fin, este Proyecto de Ley, tiene especialmente en cuenta no solo la evolución propia de la materia, sino también el Bloque de Constitucionalidad y las distintas experiencias del Derecho Comparado, principalmente en lo que respecta a la tutela de la persona humana en su dignidad y demás derechos humanos consagrados en los Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos.

En virtud de ello, las diversas normas contenidas en este Proyecto de Ley se encuentran en perfecta sintonía con la Constitución Nacional, los Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos (en especial con aquellos que gozan jerarquía constitucional), el Código Civil y

Comercial de la Nación, la Ley de Defensa de la Competencia, las normas de Lealtad Comercial, la Ley General de Medio Ambiente, entre otras.

Este Proyecto de Código de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores tiene como antecedente inmediato, aunque con varias modificaciones, diversas iniciativas, como los Proyectos 5156-D-2020, 0841-D-2022 y 128-D-2024 y la iniciativa de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo del año 2.021 ante el Consejo Económico y Social de la Nación.

Dichos Proyectos toman a su de referencia un Anteproyecto elaborado por profesores de derecho del consumidor de todo el país. que fue presentado en diciembre de 2018, y fue objeto de múltiples análisis, tanto bibliográficos, como en Congresos y Encuentros Científicos, de todo lo cual surgieron ajustes de importancia, en aras a mejorarlo. Tuvo como antecedentes no sólo el texto de la ley N° 24.240 (varias de sus normas se mantienen), sino también la mejor doctrina y jurisprudencia Nacionales, como así también las principales normas internacionales en la materia.

Luego de ser presentado ya como Proyecto, ha tenido múltiples adhesiones, entre las que cabe destacar una nota suscripta por más de 100 Profesores y Juristas de todo el país, especialistas en la materia, entre las que se encuentra la reconocida Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci; también una nota laudatoria de la Dra. Claudia Lima Marques, Profesora Brasileña y una de las autoridades a nivel mundial de la Materia; el entonces Decano de la Facultad de Derecho de la UBA, Dr. Alberto J. Bueres; el Colegio de Abogados de Córdoba; y muchas otras Instituciones y personalidades destacadas.

En continuidad con este constante proceso de mejora del texto original, y reuniéndose todas las opiniones que alzaron su voz, reafirmando la pertinencia de la gran mayoría de sus normas, y proponiendo modificaciones y ajusten en otras, es que hoy ponemos a consideración este Proyecto que, definitivamente, debe ser uno de los más estudiados, discutidos y analizados de estos últimos años.

Esta resistematización impone la necesidad de una Parte General, que se articule con las relaciones particulares de consumo—aún de aquellas que se mantienen en leyes especiales—, en clave multidisciplinaria, con el propósito de brindar herramientas eficaces para los desafíos del presente y del futuro, tales como la tutela de las y los consumidores hipervulnerables, la perspectiva de identidad y género que impone el tiempo actual, el diálogo con el derecho ambiental, el acceso al consumo y a la información, la contratación electrónica, el sobreendeudamiento, la dimensión preventiva y colectiva—con el consecuente fortalecimiento de las asociaciones de consumidores y de las autoridades de aplicación—, entre muchas otras.



A través de este Proyecto de Ley se encuentra ordenado en siete (7) Títulos: (I) "Sistema de protección del consumidor"; (II) "Protección contractual del consumidor";

(III) "Usuarios de servicios públicos domiciliarios" (IV); "Daños al consumidor. (V) "Prevención del daño, responsabilidad y sanción punitiva"; (VI) "Diseño institucional"; y

(VII) "Disposiciones finales".

Por un lado, busca construir una teoría general, ordenando los elementos centrales del "Sistema de protección del consumidor" —relación de consumo, principios, derechos, deberes y diálogo de fuentes—, para luego ingresar a aquellos ejes que hacen a la transversalidad del Derecho del Consumidor, como el régimen de los contratos, los servicios públicos domiciliarios, los daños y la tutela procesal y administrativa. Por otro, pone el acento en el diseño institucional, a fin de lograr una mejora sustancial en la aplicación de los derechos; en especial, se mejora la posición de las organizaciones de defensa del consumidor que han sido, en estos años, un motor muy importante para su defensa; se desarrolla la tutela judicial de los derechos, proporcionando principios y reglas, no sólo para los procesos individuales sino también colectivos; y se innova en lo que refiere a la estructura de la tutela administrativa.

El diálogo de fuentes y los principios rectores que la Ley prevé son esenciales para interpretarlo y aplicarlo. Y como tal debemos tenerles especial consideración: Progresividad, no regresión; Orden público; Acceso y accesibilidad al consumo; Transparencia de los mercados; Consumo sustentable; Protección especial para situaciones de vulnerabilidad agravada; Respeto a la dignidad de la persona humana; Prevención de Riesgos; Precaución; Antidiscriminatorio; Primacía de la realidad. Este catálogo de Principios, inmediatamente operativos (y no meramente programáticos), constituye una novedad en el Derecho Comparado.

El Reconocimiento expreso de la vulnerabilidad estructural del consumidor en el mercado es sin dudas el preámbulo de la iniciativa, pues partimos del extremo de considerar al consumidor en una situación de inferioridad frente al proveedor durante la contratación. Esta desigualdad ante la ley supone que la protección del Estado deba acentuarse frente al mismo.

La misma génesis de terminó la necesidad de establecer no solo un marco protectorio, sino impulsar la creación de estrategias públicas e institucionales de prevención. Y en igual sentido, cambiar la visión desde lo individual hacia lo colectivo. Porque en el ámbito de la protección del consumidor no alcanza con brindar respuestas individuales, sino establecer instrumentos colectivos de protección, porque cada vez más los grupos de consumidores son los lesionados, y esos grupos y las asociaciones, y quienes los defienden son los que tienen que contar con herramientas eficaces para la protección. Para ello, se incorporan las acciones de cesación tendientes a detener una conducta ilícita y así evitar o disminuir la producción de daños y conculcaciones de los derechos de las y los consumidores.

Asimismo, dentro del amplio abanico de aspectos que aborda el presente trabajo legislativo, el marco de regulación y protección del crédito al consumo y todas las aristas que envuelven dicha operatoria es un tema de suma trascendencia, puesto que es innegable el fenómeno de expansión prestacional que existe hoy en el mercado.

Por ende, notaran nuestros pares que los deberes de informar y de seguridad se elevan cualitativamente.

Particularmente para quienes venimos del mundo del Derecho, sabemos lo necesario que era contar con reglas uniformes sobre el pagaré de consumo y sobre su implicancia jurídica en las relaciones de consumo. Por eso, con la aprobación de este texto, se considerará una práctica abusiva la imposición al consumidor de la suscripción de obligaciones cambiarias tales como pagarés o letras de cambio en el marco de los créditos para consumo.

Información clara y transparente; la sobre información y el préstamo responsable en las relaciones de consumo constituyen para esta legislación más que simples deberes accesorios de conducta.

Y es correcto ese énfasis de la norma, pues vivimos en una realidad donde más de la mitad de los argentinos están sobreendeudados. Es la propia CSJN quien ha definido este fenómeno, en el fallo "Rinaldi", como la "manifiesta imposibilidad para el consumidor de buena fe de hacer frente al conjunto de deudas exigibles". De hecho, en 2018, el 68% de los argentinos se encontraba pagando cuotas de tarjetas o préstamos. En 2019 subió a 77%. El total de préstamos personales creció \$ 373.964 millones en los últimos diez años. El BCRA publicó la deuda bancaria de las familias, al día de hoy, y es de aproximadamente \$ 1,2 billones de pesos. El informe del BCRA también expresa que aumentó la cantidad de ciudadanos con atrasos mayores a 180 días en el cumplimiento de sus obligaciones. Esta situación tiende a agravarse, ya que en abril de este año, 8 de cada diez familias argentinas no pudieron hacer frente a sus obligaciones. En este contexto, es previsible que la situación descripta se agudice aún más tras los efectos perniciosos que ha causado la pandemia del COVID-19.

En este sentido, y dentro del marco especial que plantea la Ley, resaltamos la regulación de dos derechos fundamentales del consumidor, el Pago anticipado del crédito, y el derecho al arrepentimiento, pues sin dudas van a contribuir a prevenir su endeudamiento.

En igual sentido, entiendo que el procedimiento específico previsto en los arts. 177 a 182 para el saneamiento del sobreendeudamiento como política central de protección al consumidor será de suma importancia y de aplicación inmediata para miles de argentinos, el cual resultará de

suma importancia para el difícil situación que deberán afrontar miles de consumidores como consecuencia del sobreendeudamiento agravado por la pandemia del COVID-19.

Otro punto a destacar es la actualización y armonización del derecho del consumidor a estándares internacionales y a nuevas formas de contratación, obviamente todo el régimen de tutelas y garantías que establece el título II de la Ley es meritorio. Sobre todo, en relación a las contrataciones digitales o a distancia. En donde se les reconoce a los consumidores la misma protección que aquellos que lo hacen de modo presencial. Un punto trascendental es la regulación expresa del comercio electrónico a los fines de contemplar las particularidades que existen en este tipo de contrataciones. Por otro lado, se establece la responsabilidad objetiva de los portales de ventas, subastas on line y demás "intermediarios" que actúen en el entorno digital, erradicando cualquier duda o especulación que pueda existir alrededor de su responsabilidad.

Era necesario también avanzar en reglas claras en cuanto a los servicios públicos, y esta Ley lo hace, sobre todo impulsando una articulación de los organismos de aplicación en lo que hace a la defensa de los consumidores, que velaran por la dignidad humana y trato equitativo de los usuarios. Para ello se dispone la obligatoriedad de la atención personalizada, un lugar físico adecuado de atención, plazos de reclamación, vencimientos, facturación y supuestos demora.

Como verán en el título tercero de la Ley, la función preventiva de la responsabilidad civil por daños ocasionados por productos defectuosos fue incorporada de manera explícita. Existe también un mucho más depurado régimen de Responsabilidad por Productos Elaborados y Servicios. Ampliación de la Obligación de Seguridad, incluso en ámbitos cercanos adonde el proveedor desarrolla su actividad. Al igual que la solidaridad para con el consumidor de todos aquellos que participan en la cadena de elaboración y comercialización. También se agregan las acciones de cesación que será propia del sistema de protección de las y los consumidores tendientes a detener o prohibir posibles conductas ilícitas que pueden perpetrar los proveedores.

Pero quiero y debo hacer hincapié en la trascendencia del artículo 118, pues modifica y ajusta la regulación de los Daños Punitivos, introducidos en el año 2008 en el art. 52 bis de la ley N° 24.240 (Ley 26.361), que han generado múltiples contrapuntos, y una aplicación desigual, por los varios criterios existentes en orden a la interpretación de la norma. El proyecto que hoy presentamos, zanja muchas de esas cuestiones y tiende a que la figura sea más efectiva. El texto proyecto procura erradicar cualquier duda entorno a su aplicación y otorgarle claridad a los operadores jurídicos, en especial a los jueces, para el uso efectivo de este instituto. Con límites definidos, quien es el legitimado para instarlo, y sobre todo el destino de la sanción pecuniaria.

Para tener una visión panorámica, de acuerdo a datos actualizados en junio de 2019, provenientes del Ministerio de Desarrollo Productivo, los 10 rubros que presentan mayor cantidad de reclamos por parte del consumidor son, en orden descendente: Servicios de comunicaciones; Servicios financieros y seguros; Rodados, automotores y embarcaciones; Electrodomésticos y artefactos para el hogar; Servicios de transporte aéreo; Servicios públicos domiciliarios; Textil, calzado y marroquinería; Servicios de eventos y esparcimiento cultural; Equipos de telefonía y Servicios de transporte terrestre de pasajeros y cargas. Las estadísticas ayudan, de alguna manera, a comprender la evolución y el dinamismo de las relaciones de consumo en los últimos tiempos.

Todo ello, de una manera u otra, encuentra anclaje normativo en esta nueva Ley.

Debe dejarse aclarado, por cierto, que una Ley de Defensa del Consumidor no puede agotar el múltiple casuismo y la inmensa variedad que las relaciones de consumo presentan. Ello es virtualmente imposible, y una pretensión tal, al poco tiempo de su vigencia, quedaría irremediablemente desactualizada. El Sistema de Protección del Consumidor se integra con múltiples normativas, de diverso rango y ámbito de aplicación, que atraviesan otras áreas del derecho; como, por ejemplo, la Salud Pública, la Seguridad, etc. El Código Alimentario, las normativas sobre medicamentos, las leyes especiales sobre ciertas situaciones contractuales, etc., etc., también integran, desde esta óptica, las relaciones de consumo.

De allí que, ante la imposibilidad fáctica y jurídica de agotar en un único cuerpo normativo todos y cada uno de los supuestos que podrían presentarse, lo mejor es contar con uno que combine Principios con las principales reglas generales, y que regule las situaciones particulares más importantes, para luego coexistir con todo el entramado normativo especial, pero siempre a la luz de esta "Norma General", que está dotada de la amplitud y plasticidad para adaptarse a los cambios sociales, que acontecen hoy de manera constante. La seguridad jurídica es uno de los principales objetivos que iluminan este Proyecto, mediante un cuerpo normativo unitario, coherente, estable y dúctil.

Además de lo señalado, recalco como puntos importantísimos los siguientes:

El reconocimiento de la categoría de la Hipervulnerabilidad, a fin de brindar tutela a los consumidores (de por sí estructuralmente vulnerables) que se encuentran en una situación de mayor desventaja, por razones de edad, género, nacionalidad, etc. Existen soluciones específicas al respecto. Incluso, este Proyecto guarda perfecta armonía, en la conceptualización y caracterización de la Hipervulnerabilidad, con la reciente Resolución 139/2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Interior (del 27/05/2020), que es la primera norma en nuestro país que reconoce esta categoría.

El reconocimiento explícito del Derecho de Acceso al Consumo, en todas sus manifestaciones, y que es hoy una de las cuestiones que mayores esfuerzos demandan.

La antes citada regulación, en todos sus aspectos, del crédito para el consumo, el pagaré de consumo, el sobreendeudamiento del consumidor, y el saneamiento de dicha situación.

Una completa y exhaustiva regulación de los contratos de consumo, en perfecta sintonía con las nuevas disposiciones del Cód. Civil y Comercial, que han actualizado toda la materia.

Múltiples normas que imponen la adopción de concretas e importantes Políticas Públicas, cuestión poco regulada en la ley N° 24.240, y que en la actualidad se impone como una necesidad insoslayable, en especial sobre la educación al consumidor, la protección de las y los consumidores hipervulnerables y el consumo sustentable en todas sus dimensiones.

La enorme potenciación de los Deberes de Información y Seguridad, que son el pilar sobre el que se asienta la efectividad de los derechos de los consumidores. Asimismo, se amplían las previsiones en relación a la publicidad contemplando tanto las que se reputan como abusivas como las engañosas.

Un remozado Diseño Institucional, acorde a las necesidades de estos tiempos. Además de la Autoridad de Aplicación, sus funciones, el régimen sancionatorio y la posibilidad de ordenar la indemnización del daño directo (todo ello con mayores alcances que en la legislación actual), se institucionaliza el Consejo Federal del Consumo (CO.FE.DEC), integrado por la Autoridad Nacional de Aplicación de la Ley, así como las autoridades de aplicación provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; y que ya viene funcionando de hecho, efectuando invalorable aportes, desde cada rincón del país. Lo propio sucede con las Asociaciones de Consumidores, a fin de dotarlas de mayores instrumentos para el logro de sus fines, esenciales para la efectividad de los derechos de los consumidores.

En relación a las actuaciones administrativas, se actualizan los procedimientos, acorde al proceso de digitalización en el cual se encuentra inserta la Administración Pública, procurando que sea más ágil y dinámico para la pronta resolución. Asimismo, en lo atiente a los reclamos, se ha modificado las disposiciones relacionadas con el daño directo, estableciendo otras medidas correctivas tendientes a satisfacer los distintos intereses que plantean los consumidores en sus reclamos.

También merece señalarse una completa regulación tanto de los procesos individuales y colectivos. En los primeros, se dispone sobre las cuestiones más salientes, a fin de lograr uniformidad en toda la Nación a la hora de la judicialización de los conflictos, con normas suficientemente abiertas que permitirán, tomándolas como piso irreductible, su adaptación en

los distintos ordenamientos provinciales. En los procesos colectivos se llena un importantísimo vacío legislativo, con una regulación completa y detallada, al nivel de las normas más avanzadas en la materia en el mundo. Cabe destacar que se ha ensanchado la legitimación para los procesos tanto individuales como colectivos, así como también se ha expresado y garantizado taxativamente el alcance del beneficio de justicia gratuita en todos los procesos de consumo sin diferencia entre procesos individuales o colectivos.

Cabe destacar que en cada uno de sus títulos se ha ponderado especialmente el vasto derecho comparado existente en la materia; la doctrina judicial consolidada en estas últimas décadas, en particular la de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, y la doctrina autoral, individual y colectiva; esta última expresada en las recomendaciones o conclusiones de las Jornadas Nacionales de Derecho Civil y del Congreso Argentino de Derecho del Consumidor.

Luego de casi 30 años estamos frente a una oportunidad única, de avanzar nuevamente en forma cualitativa en la tutela de los derechos de las y los consumidores, cumpliendo con un mandato constitucional.

Este texto final que se presenta es fruto, pues, de un largo proceso de decantación. Es sumamente importante poner de manifiesto que el texto del originario Anteproyecto ha sido objeto de muchísimos ajustes (más de cien), producto ello de haber tomado nota de las críticas, opiniones y aportes de todos los actores involucrados en la temática: las Asociaciones de Consumidores, el mundo académico, sectores empresariales, el Consejo Económico y Social, las Autoridades de Aplicación de la CABA y las Provincias. Incluso han existido varios Proyectos (que han perdido ya estado parlamentario) que tuvieron también como guía el núcleo estructural del que hoy se presenta.

Es, sin temor a equivocarnos, un Proyecto de Ley que llega al Congreso de la Nación fruto de un debate previo sin precedentes desde el regreso de la Democracia, en 1983.

Y, finalmente, constituye un verdadero cuerpo normativo sistémico con soluciones novedosas, progresistas y de avanzada para nuestro derecho, colocándolo entre los más avanzados del mundo en esta materia.

Por todo lo antes dicho, solicito a las señoras diputadas y a los señores diputados, que nos acompañen en la aprobación del presente proyecto de ley.

**Inés Carolina Yutrovic**

**Diputada Nacional**