

LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

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

LEY N° 757/02

ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA EFECTIVA IMPLEMENTACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA CIUDAD, DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS, RECONOCIDOS EN LA CONSTITUCIÓN NACIONAL Y EN LA CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, EN LAS LEYES NACIONALES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (24.240) Y DE LEALTAD COMERCIAL (22.802) Y DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, SIN PERJUICIO DE LAS COMPETENCIAS CONCURRENTES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE APLICACIÓN. DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO. INSPECCIONES. DENUNCIAS. COMPROBACIONES TÉCNICAS. INSTANCIA CONCILIATORIA. IMPUTACIÓN. DESCARGO Y PRUEBA. MEDIDAS PREVENTIVAS. RESOLUCIÓN Y RECURSOS. SANCIONES. CONTRAPUBLICIDAD. PUBLICACIÓN DE LA CONDENA. DENUNCIAS MALICIOSAS. SISTEMA DE CONCILIACIÓN EN INTERNET.

Buenos Aires, 04 de abril de 2002

LA LEGISLATURA DE LA
CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
SANCIONA CON FUERZA DE
LEY:

LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS
DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO
CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° Objeto.

La presente ley tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para la efectiva implementación en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación.

Artículo 1° Objeto. Reglamentación.

Las disposiciones de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se aplican supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente, en tanto no fueran incompatibles con la Ley N° 757 y con este reglamento.

Artículo 2° Autoridad de aplicación.

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

A los efectos de garantizar la defensa y protección de los derechos de los consumidores, la autoridad de aplicación tendrá facultades para firmar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente ley.

Artículo 2° Autoridad de aplicación. Reglamentación.

La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, es la Autoridad de Aplicación del Procedimiento Administrativo para la Defensa de los derechos del Consumidor y del usuario aprobado por la Ley N° 757.

CAPITULO II PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Artículo 3° Inicio de actuaciones administrativas.

Cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las disposiciones de esta Ley, a las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y Lealtad Comercial (22.802), sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Artículo 3° Inicio de actuaciones administrativas. Reglamentación.

Las denuncias se realizan de acuerdo al procedimiento y con los requisitos que disponga la ley, este reglamento y las normas que haya dictado o en el futuro dicte la Autoridad de Aplicación. Cuando se inicien actuaciones de oficio, éstas deberán ser circunstanciadas y justificadas por escrito, siendo este acto el que dará inicio a las mismas.

Artículo 4° Inspecciones:

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

Si de los hechos verificados surge prima facie la existencia de infracción, el inspector formulará la imputación y hará saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba en los términos del Art. 9° de la presente ley.

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

Artículo 4° Inspecciones. Reglamentación.

A los efectos de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley N° 757 el Acta debe contener, bajo pena de nulidad, el sello de la repartición y la rúbrica original y sello aclaratorio del funcionario interviniente, con mención expresa del día, lugar y hora del procedimiento.

Artículo 5° Comprobaciones técnicas.

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

Artículo 5° Comprobaciones técnicas. Reglamentación.

Cuando para verificar el incumplimiento de la ley deban extraerse muestras, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo.

1. Procedimiento inicial. Se procederá a envolver, en presencia del inspeccionado, el producto, atándolo y lacrándolo con el cuño oficial a los efectos de su inviolabilidad e identificándose la muestra, la que debe ser firmada por el funcionario interviniente y el inspeccionado, en el caso que este último se negara a firmarla, se dejará constancia de la negativa.

2. Procedimiento de extracción de muestras para ser analizadas. En todos los casos que deben extraerse muestras para su posterior análisis, se confeccionarán dos muestras iguales del producto en la forma establecida anteriormente. Las muestras deben ser tomadas al azar denominándose las original y duplicado. La muestra duplicado queda en poder del inspeccionado, a quien se designa depositario fiel de la misma con la responsabilidad penal que ello implica. en el mismo acta el inspeccionado debe constituir domicilio dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La muestra original debe ser retirada por el funcionario practicándose el análisis o ensayo necesario sobre la misma.

3. Análisis de muestras. Cuando el análisis de la muestra original diera por resultado que el fruto, producto o instrumento de medición, ha provocado una infracción a las Leyes Nacional N° 22802 o N° 24240, o sus normas reglamentarias, se debe proceder a efectuar el análisis de contraverificación en presencia del interesado sobre la muestra duplicado. cuando el análisis de la muestra duplicado revele infracción, se dará por concluído el análisis y por comprobada la misma, caso contrario se desestimarán in limine la actuación. Se dejará constancia de los resultados en acta o protocolo firmado por las partes, pudiendo el interesado impugnar el análisis solamente en dicho acta, formulando concretamente sus objeciones y los fundamentos de cada una de ellas, lo que se hará constar en el acta o protocolo siendo resuelta la misma por el instructor conjuntamente con la resolución definitiva.

4. Forma de citación del interesado. el que deba comparecer será citado en forma fehaciente, con una anticipación no menor de tres (3) días hábiles, haciéndosele saber lugar, fecha y hora de realización del análisis como así también que deberá

acompañar la muestra en su poder, bajo apercibimiento de que si dejare de comparecer se tendrá por definitivo el resultado del análisis de la muestra original.

5. Análisis sobre una sola muestra: Cuando a juicio de la Autoridad de Aplicación y por razones de urgencia debidamente justificada deba realizarse un análisis o ensayo de control para verificar el cumplimiento de las leyes N° 22802 y N° 24240, exclusivamente sobre la muestra original, se citará al interesado a presenciarlo, bajo apercibimiento de que si dejare de comparecer se llevará a cabo sin su presencia, y que se tendrán por definitivas las conclusiones del mismo. Para la ejecución del análisis o ensayo se observará el procedimiento establecido en este artículo.

Artículo 6°.- Denuncia.

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

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

a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso de su representante. En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Ciudad.

b) El domicilio que se fije a los fines del trámite deberá encontrarse dentro del radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, bajo apercibimiento de quedar notificado el denunciante los martes y viernes de las resoluciones que se dicten.

c) Nombre y apellido o denominación social, y el domicilio del denunciado.

d) Los hechos relatados en forma concreta y precisa.

e) La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante. En su defecto deben indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos base de la denuncia.

f) La pretensión en términos claros, concretos y precisos. En el supuesto de que la denuncia incluya la petición de resarcir el daño directo ocasionado por el presunto infractor, ésta deberá contener el monto reclamado o su estimación si fuera posible, los fundamentos correspondientes y el ofrecimiento de la prueba de que intente valerse.

g) Se deberán adjuntar tantas copias como partes denunciadas hubieran

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

Artículo modificado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 6°.- Denuncia. Reglamentación.

El denunciante no es parte en el procedimiento sumarial. Su intervención se agota con la instancia conciliatoria, salvo la intervención que la Autoridad de Aplicación considere pertinente a los fines de mejor proveer en cuanto a la aportación de la documentación y sin perjuicio de lo que se establezca en relación al resarcimiento del daño directo que solicite. La autoridad de Aplicación informará al denunciante, al momento de interponer su denuncia, que éste puede solicitar el resarcimiento del daño directo que solicite. La Autoridad de Aplicación informará al denunciante, al momento de interponer su denuncia que éste puede solicitar el resarcimiento del daño directo que pudiera habersele ocasionado, haciendo constar, en su caso, de manera expresa la solicitud. El denunciante deberá, asimismo, señalar de manera concisa los motivos por los que considera que ha existido daño directo, debiendo a su vez estimar su cuantía.

Artículo 6 bis.-

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

Artículo incorporado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 6 bis.- Reglamentación.

Sin reglamentar.

Artículo 6° ter.- La autoridad de aplicación, a los fines de tutelar los derechos de los consumidores y usuarios de la Ciudad, deberá responder las consultas que los mismos efectúen así como también facilitarle las posibilidades existentes sobre el encuadre legal de los hechos acontecidos, que presuntamente fueran violatorios de la ley.

Artículo 7°.- Instancia conciliatoria.

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

- a. La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, la fecha y hora de la audiencia, y el aviso a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo se transcribirá el inciso d) del artículo 7° de la presente Ley.
- b. El procedimiento es oral, actuado y público. **Quien tenga a su cargo el desarrollo de la instancia conciliatoria en representación de la Autoridad de Aplicación será una persona experta en la materia y tener conocimiento del caso en el que debe actuar.**

- Asimismo hará conocer los derechos a las partes y les proporcionará la información necesaria para que puedan conciliar en igualdad de condiciones.**
- c. **Si de la denuncia efectuada, o del resultado de la audiencia de conciliación llevada a cabo surgiera que pueden existir otras personas afectadas, o que los hechos pueden vulnerar derechos de incidencia colectiva, la autoridad de aplicación, de oficio, hará una copia certificada de las actuaciones y la elevará para que tramite como sumario por presunta violación a la ley 24240. El expediente originario continuará su trámite y se convocará a audiencia para conciliar en el caso particular.**
 - d. En caso de incomparecencia injustificada del denunciante o su representante se le tiene por desistido de la denuncia, siempre que no justifique dicha incomparecencia con la documentación que la respalde, dentro de los tres (3) días hábiles de fijada la audiencia. En caso de haber aceptado la autoridad de aplicación la justificación de la incomparecencia del denunciante, ésta procederá a fijar una nueva audiencia dentro del plazo de cinco (5) días hábiles.
 - e. En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, se tiene por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de multa cuyo monto será de **\$50 (pesos cincuenta) a \$5000 (pesos cinco mil), o conforme lo determine anualmente la Ley Tarifaria, sin perjuicio de la continuación de las actuaciones por la vía sumaria correspondiente.**
 - f. En el supuesto de que las partes, antes de o durante la audiencia no arriben a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará una propuesta de acuerdo que puede ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término, sin que haya habido pronunciamiento de las partes, se tiene a la propuesta conciliatoria como rechazada y se da por fracasada la conciliación promovida, continuando de este modo el trámite de las actuaciones por la vía sumaria establecida en la presente ley.
 - g. Si las partes llegan a un acuerdo antes de la audiencia de conciliación, deben presentarlo por escrito a la autoridad de aplicación. De llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labra acta en tal sentido, **cuya confección estará a cargo del funcionario interviniente, suspendiendo el procedimiento.**
 - h. En caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante da por concluido el procedimiento por simple providencia, **continuando las actuaciones en los términos establecidos en la presente ley.**

El consumidor hasta el cierre de esta etapa podrá ampliar su denuncia.

Artículo 7°.- Instancia conciliatoria.

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

a) La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, la fecha y hora de la audiencia, y el aviso a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo se transcribirá el inciso d) del artículo 7° de la presente Ley.

b) El procedimiento es oral, actuado y público.

c) En caso de incomparecencia injustificada del denunciante o su representante se le tiene por desistido de la denuncia, siempre que no justifique dicha incomparecencia con la documentación que la respalde, dentro de los tres (3) días hábiles de fijada la audiencia. En caso de haber aceptado la autoridad de aplicación la justificación de la incomparecencia del denunciante, ésta procederá a fijar una nueva audiencia dentro del plazo de cinco (5) días hábiles.

d) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, se tiene por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de multa cuyo monto será de cien unidades fijas (100) a diez mil unidades fijas (10.000) o conforme lo determine anualmente la Ley Tarifaria.

e) En el supuesto de que las partes, antes de o durante la audiencia no arriben a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará una propuesta de acuerdo que puede ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles.

Transcurrido dicho término, sin que haya habido pronunciamiento de las partes, se tiene a la propuesta conciliatoria como rechazada y se da por fracasada la conciliación promovida.

f) Si las partes llegan a un acuerdo antes de la audiencia deben presentarlo por escrito a la autoridad de aplicación. De llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labra acta en tal sentido.

g) En caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante da por concluido el procedimiento por simple providencia.

h) El consumidor hasta el cierre de esta etapa podrá ampliar su denuncia.

Artículo modificado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 7°.- Instancia conciliatoria. Reglamentación.

La instancia conciliatoria solo procede en los casos de denuncia formulada por particulares o Asociaciones de Defensa del Consumidor en representación de particulares, por presuntas infracciones a la Ley Nacional N° 24240. No procede en ningún caso, cuando se trate de procedimientos de oficio ordenados por la Autoridad de Aplicación o cuando la denuncia se refiera a las infracciones a la Ley Nacional N° 22802 y sus normas complementarias. Se tendrán por válidas y vinculantes para el presunto infractor todas las notificaciones efectuadas al domicilio fiscal denunciado ante la Dirección General de Rentas, Cámara Nacional Electoral, Inspección General de Justicia, o el que surja de la habilitación del local comercial.

La Autoridad de Aplicación designará a los conciliadores e instructores, con las facultades establecidas en la Ley N° 757 y en el presente Reglamento.

Conciliadores. Los conciliadores tienen a su cargo la tramitación del procedimiento conciliatorio hasta su conclusión, sea por arribar los interesados a un acuerdo o por fracasar la instancia conciliatoria.

La sanción prevista en el artículo 7º, inciso d) de la Ley Nº 757 es dispuesta en la resolución definitiva y susceptible del recurso previsto en el artículo 11º, de dicha Ley. Todo acuerdo debe ser homologado por la Autoridad de Aplicación y con los efectos establecidos en el Artículo 14º del presente, el que tendrá los efectos de cosa juzgada.

Artículo 8º.- Imputación

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

La providencia necesariamente contiene:

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

Artículo modificado por Ley Nº 2876, (B.O.C.B.A. Nº 1432),

Artículo 8º.- Imputación. Reglamentación.

Los instructores deben ser abogados matriculados en el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal. Tienen a su cargo la total tramitación de la causa y gozan de las más amplias facultades instructorias y ordenatorias. En especial les corresponden:

- a. Formular la imputación, rectificarla y/o ampliarla de corresponder.
- b. Proveer los descargos y ofrecimientos de prueba.
- c. Ordenar vistas y traslados.
- d. Recibir la causa a prueba y ordenar o denegar la producción de la ofrecida, así como ordenar las medidas probatorias que estimen conducentes para el esclarecimiento del caso.
- e. Resolver los incidentes que se produzcan en el curso del procedimiento.
- f. Resolver los recursos de reposición que se interpongan contra las providencias que se dicten.
- g. Ordenar medidas para mejor proveer.

h. Las demás funciones que le atribuya la Autoridad de Aplicación.

Resolución definitiva. Concluída la instrucción del sumario, la Autoridad de Aplicación resuelve en definitiva la causa, sobreseyendo, apercibiendo o sancionando al sumariado, previa intervención , en los casos que corresponda, de la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires.

Artículo 8 bis.- Derechos del denunciante que reclama Daño Directo.

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

Artículo incorporado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432)

**Artículo 8 bis.- Derechos del denunciante que reclama Daño Directo.
Reglamentación.**

El pedido de pronto despacho que realice el denunciante que reclama Daño Directo no podrá contener otras peticiones ni solicitar medidas de prueba u otras solicitudes relacionadas con la instrucción.

Artículo 9°.- Descargo y prueba.

El sumariado debe presentar su descargo y ofrecer toda la prueba de que pretende valerse en el término de diez (10) días hábiles de notificado de la imputación. Siempre que el instructor lo considere conducente podrá ordenar producir las pruebas ofrecidas en el escrito de inicio de la denuncia y en las ampliaciones posteriores, si las hubiera.

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

a) Las pruebas se admiten solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa o el denunciante debe invocar las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solamente se concede el recurso de reconsideración.

b) La prueba debe producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado o al denunciante.

c) Es responsabilidad del sumariado y del denunciante el diligenciamiento de los oficios para el cumplimiento de la prueba informativa que solicite y la citación y comparecencia de los testigos que ofrezca, todo bajo apercibimiento de tener por no ofrecidas dichas pruebas.

d) Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y el denunciante y admitidas por la autoridad de aplicación corren por cuenta del interesado, a quien incumbe su impulso.

e) Las constancias del acta labrada por el inspector actuante y los resultados de las comprobaciones técnicas, constituyen prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

Artículo modificado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 9°.- Descargo y prueba. Reglamentación.

Sin reglamentar.

Artículo 10°.- Medidas Preventivas.

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

a) El cese o la abstención de la conducta que se considera violatoria de la ley.

b) Que no se innove la situación existente.

c) La clausura del establecimiento, cuando exista peligro actual o inminente para la salud o seguridad de la población.

d) La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la defensa efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios.

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

Artículo modificado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 10°.- Medidas Preventivas. Reglamentación.

Sin reglamentar.

Artículo 11°.- Resolución y recursos.

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

Toda resolución condenatoria es impugnabile mediante recurso directo ante la Cámara

de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires.

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

Artículo modificado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 11°.- Resolución y recursos. Reglamentación.

SIN REGLAMENTAR.

Artículo 12°.- Recurso de Reconsideración.

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

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

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

Artículo 12°.- Recurso de Reconsideración.Reglamentación.

SIN REGLAMENTAR.

Artículo 13.- Suspensión del procedimiento sumarial.

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

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

Artículo 13.- Suspensión del procedimiento sumarial. Reglamentación.

Se entiende por impulso del procedimiento la nueva denuncia o la ampliación de la ya efectuada por el consumidor.

Artículo 14 Acuerdos conciliatorios. Incumplimiento.

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

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

Artículo 14 Acuerdos conciliatorios. Incumplimiento.Reglamentación.

En caso de incumplimiento de los acuerdos conciliatorios, lo acordado podrá ejecutarse mediante el procedimiento de ejecución de sentencia regulado por el Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 15 Sanciones.

Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

Artículo 15 Sanciones.Reglamentación.

SIN REGLAMENTAR.

Artículo 16°.- Graduación de las sanciones.

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

- a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- b) La posición en el mercado del infractor.
- c) La cuantía del beneficio obtenido.
- d) El grado de intencionalidad.
- e) La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- f) La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial N° 22.802, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, incurra en otra presunta infracción dentro del término de cinco (5) años desde que haya quedado firme o consentida la sanción.

Artículo modificado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 16°.- Graduación de las sanciones. Reglamentación .

SIN REGLAMENTAR.

Artículo 17°.- Contrapublicidad.

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

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

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

Artículo modificado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 17°.- Contrapublicidad. Reglamentación.

La rectificación publicitaria deberá ser difundida por el infractor a su exclusiva costa dentro del plazo de diez (10) días hábiles de notificada la sanción. Su divulgación se realizará en el mismo medio (radio, TV, gráfica, etc.) en que hubiere sido cometida la infracción por idéntico período de tiempo y deberá contener:

- a. El aviso publicitario original y el respectivo mensaje contrapublicitario modificado conforme a derecho. En este sentido, deberá mencionarse en forma precisa y detallada el alcance de las inexactitudes u omisiones que oportunamente motivaron la infracción.
- b. La indicación expresa de la disposición que ordena la sanción de contrapublicidad. En caso de incumplimiento , la Autoridad de Aplicación podrá incrementar el monto de la multa aplicada, hasta el cien (100%) por ciento del valor de la misma. Sin embargo este incremento no podrá superar el monto máximo establecido por la Ley de Defensa del Consumidor, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

Artículo 18°.- Publicación de la condena.

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

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

Artículo modificado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 18°.- Publicación de la condena. Reglamentación.

La Autoridad de Aplicación dispondrá en la sanción condenatoria, el diario en que se deberá publicar la parte dispositiva de la sanción. Asimismo, el infractor deberá

acreditar en la actuación , copia del comprobante de la publicación en el plazo de treinta (30) días hábiles administrativos desde su notificación.

Habiéndose vencido el plazo estipulado sin que el infractor haya dado cumplimiento a lo establecido ut supra, la Autoridad de Aplicación procederá a efectuar la publicación correspondiente a costa del infractor.

Para el caso de sanción de apercibimiento de un infractor no reincidente y de multas menores a quinientas (500) unidades fijas también referidas a infractores de reincidentes, la Autoridad de Aplicación podrá determinar que varios infractores compartan los costos de una única publicación.

Asimismo, aquellos proveedores sancionados por tres (3) o más infracciones a las Leyes Nacionales N° 24240 y 22802 en un mismo período que no exceda los seis meses podrán efectuar la publicación de la condena, en forma conjunta. Para ello, deberán solicitar por escrito tal requerimiento, debiendo la Autoridad de Aplicación expedirse sobre la concesión o no de dicha autorización, indicando en qué diario se realizará la publicación conjunta.

Artículo 19°.- Denuncias Maliciosas.

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

Artículo modificado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 19°.- Denuncias Maliciosas. Reglamentación.

SIN REGLAMENTAR.

Artículo 20°.- Sistema de conciliación telefónica, Internet y otros.

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

Artículo modificado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 20°.- Sistema de conciliación telefónica, Internet y otros. Reglamentación.

El sistema de conciliación fijado por el artículo 20 de la ley 757, se llevará a cabo por Internet siguiendo los pasos que indique el formulario que al respecto se instalará en la página web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y para el caso de hacerse por vía telefónica, se indicarán los pasos a seguir por medio de una operadora técnica o por el sistema de respuestas automático que se implemente para llevar a cabo dicha operatoria. Para implementar por otros medios el sistema de la conciliación, y que los mismos tengan igual validez que los mencionados en el primer párrafo de este artículo, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a través de la Autoridad de Aplicación , deberá explicitarlos detalladamente y hacerlos conocer a través de su página web.

Artículo 20º bis.- Multas

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

Artículo incorporado por Ley N° 2876, (B.O.C.B.A. N° 1432),

Artículo 20º bis.- Multas. Reglamentación.

La Subsecretaría de Atención Ciudadana como autoridad local de aplicación de la ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24240 y de Lealtad Comercial N° 22802 y de leyes de la Ciudad de Buenos Aires, tendrá a su cargo la administración y asignación del fondo especial que se crea por la Ley N° 757 y su modificatoria N° 2876.

CAPITULO III DESCENTRALIZACION COMUNAS

Artículo 21 Comunas.

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

- a) Recibir denuncias de los consumidores y usuarios, en los términos del Art. 6º de la presente ley.
- b) Celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada, en los términos del Art. 7º.
- c) Remitir las actuaciones a la autoridad de aplicación para la sustanciación y resolución del procedimiento administrativo, en los casos de denuncias recibidas, sin acuerdo conciliatorio ulterior.
- d) Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.
- e) Brindar información, orientación y educación al consumidor.
- f) Fomentar la creación y actuación de asociaciones vecinales de consumidores.

Artículo 21 Comunas.Reglamentación.

SIN REGLAMENTAR.

Artículo 22 Comuníquese, etc.

SIN REGLAMENTAR.

35 relaciones definidas:

REGLAMENTADA POR

**DISPOSICIÓN N°
1143/GCABA/DGDYPC/10**

Art 1 del Dto 714-10 aprueba la Reglamentación de la Ley 757 - Art 2 establece a la SSAtención Ciudadana de Jefatura de Gabinete de Ministros, como la Máxima Autoridad Local en materia de defensa de derechos de consumidores y usuarios - Art 3 establece que la SSAC dictará normas necesarias para aplicación de la Ley 757

Disp. 1143-DGDYPC-10 establece criterios con respecto del daño directo incorporado por la Ley 2876 a la Ley 757 Ley de Defensa de los Derechos de los Consumidores

LEY N° 2963/08

Ley 2963, Art. 22 establece que si un proveedor no adherido al Sistema Arbitral de Consumo es reclamado por un consumidor, éste debe decidir si se acoge o no al arbitraje y que la Ley 757 y sus actos administrativos se aplicarán en caso de que éste se niegue

DECRETO N° 17/GCABA/03

REGLAMENTA - ART?ULOS 1°- 2° - 5°- 6°- 7°- 8° - 11° - 12° - 13° - 14°- 15° - 17° - 18° - 19°

INTEGRADA POR

LEY N° 2247/06

Art. 4 de la Ley 2247 establece que las denuncias deberán iniciarse conforme lo establecido en la Ley 757

LEY N° 3504/10

Ley 3504 la presente ley regula las promociones de ventas al público minorista, en el marco de la Ley 757

LEY N° 3173/09

Ley 3175 establece que el régimen procedimental aplicable es el establecido mediante Ley 757

LEY N° 2697/08

Ley 2697 El régimen procedimental aplicable a lo dispuesto en la Ley 2697 es el establecido en la Ley 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario

LEY N° 2695/08

Ley 2695 El régimen procedimental aplicable a lo dispuesta en la Ley 2695 es el establecido en la Ley 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario

LEY N° 2696/08

El régimen procedimental aplicable en la Ley 2696 es el establecido en la Ley 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario -

LEY N° 2694/08

El régimen procedimental aplicable en la Ley 2694 es el establecido en la Ley 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario

LEY N° 2475/07

Ley 2475 establece que el régimen procedimental aplicable es el establecido mediante Ley 757

LEY N° 2221/06

Art. 2 de la Ley 2221 establece que el régimen procedimental aplicable a su objeto, es el establecido en la Ley 757

EXCEPTUADA POR

DISPOSICIÓN N° 5862/GCABA/DGDYPC/09

Disp. 5862-09 dispensa del trámite de instancia conciliatoria establecido por la Ley 757 a las denuncias por

infracción a la Ley 2014

COMPLEMENTADA
POR

LEY N° 2961/08

Art 2 de la Ley 2961 de Información al consumidor sobre prendas inflamables, establece que el régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley 757

LEY N° 1493/04

LEY N° 3281/09

LEY N° 1207/03

Ley 1207: establece obligatoriedad para los supermercados y otros de exhibir los precios de los productos de manera clara y legible a los fines del cumplimiento de la Ley 757.

LEY N° 2247/06

Art. 4 de la Ley 2247 establece que el asentamiento de quejas en los libros de quejas no se considerará como denuncia por infracción a la Ley 757.

LEY N° 2870/08

Art 3 de la Ley 2870 - reglamentaria del inicio de actuaciones administrativas para infracciones relacionadas con servicios públicos domiciliarios - establece que será de aplicación el procedimiento administrativo de la Ley 757

COMPLEMENTA

LEY N° 104/98

Art. 18 de Ley 757 establece publicación en la pág. web del gobierno, de resoluciones condenatorias de infracciones a los derechos del consumidor, complementando Ley 104

**DECRETO DE NECESIDAD Y
URGENCIA N°
1510/GCABA/97**

Ley 757 establece procedimiento administrativo para la implementación de los derechos de consumidores y usuarios

MODIFICADA POR	LEY N° 2876/08	Ley 2876 Modifica art. 6; incorpora 6to bis; modifica 7; 8; 9; 10; 11; 16; 17; 18; 19; 20; incorpora art. 20 bis. de la Ley 757 Ley de defensa de los derechos de consumidores y usuarios
	LEY N° 2435/07	Ley 2435 Modifica los artículos 10 y 11 de la Ley 757, sobre Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario-Creación
	LEY N° 2762/08	Modifica art. 1° - objeto: procedimiento administrativo. Modifica art. 3° - inicio de actuaciones administrativas. Modifica art. 15° - sanciones
PROMULGADA POR	DECRETO N° 380/GCABA/02	
REQUERIDA POR	LEY N° 1782/05	Ley 1782 requiere cartel informativo sobre autoridad de aplicación Ley 757.
	LEY N° 2184/06	Ley 2184 establece que el régimen procedimental aplicable es el establecido mediante Ley 757
	LEY N° 2182/06	Ley 2182 establece que el régimen procedimental aplicable es el establecido mediante Ley 757
	LEY N° 1998/06	Ley 1998 dispone la aplicación de esta ley conforme el procedimiento establecido en la ley de Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - Ley 757.
	LEY N° 1973/06	Ley 1973 establece exigencias para servicios de telefonía móvil conforme Ley 757.

REQUIERE

LEY N° 2244/06

Ley 2244 establece que el régimen procedimental aplicable es el establecido mediante Ley 757

LEY N° 2792/08

Ley 2792 El régimen procedimental aplicable a lo dispuesto en la Ley 2792 es el establecido en la Ley 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario

LEY N° 1777/05

Ley 757 establece la descentralización de reclamos y otros realizados por los consumidores cuando operen las comunas creadas por Ley 1777.