

**LEY N° 757/02**  
**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS**  
**DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO**

Buenos Aires, 04 de abril de 2002

**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 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.

**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 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 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 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 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 dentro del radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- 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.

#### 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 10 (diez) 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.
- d) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, se tiene por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de multa cuyo monto será de cincuenta pesos (\$ 50) a cinco mil pesos (\$ 5.000) 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.

#### Artículo 8° 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, se instruye sumario y el instructor imputa al presunto infractor por providencia que se notifica personalmente o 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. 4°, el instructor puede, en caso de ser necesario, ampliar o rectificar la imputación.

#### 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.

El instructor, una vez vencido el término para presentar descargos, recibe la causa a prueba, 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 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.

c) Es responsabilidad del sumariado 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 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 10 Medidas Preventivas.

En cualquier estado del procedimiento, la autoridad de aplicación puede ordenar preventivamente:

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

b) Que no se innove, respecto de la situación existente.

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

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

Contra la providencia que ordena una medida preventiva, sólo procederá el recurso de apelación que debe interponerse y fundarse por escrito, ante la autoridad de aplicación, dentro de los cinco (5) días hábiles de notificada la medida. El recurso se concederá al sólo efecto devolutivo elevándose copia certificada de las actuaciones, dentro de las veinticuatro horas de concedido, a la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario.

#### Artículo 11 Resolución y Recursos.

Concluidas las diligencias sumariales, sin más trámite la autoridad de aplicación dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Toda resolución condenatoria dictada por la autoridad de aplicación puede ser recurrida por vía de apelación ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario.

El recurso debe interponerse y fundarse ante la autoridad de aplicación dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución.

El recurso de apelación es concedido en relación y con efecto suspensivo.

#### Artículo 12 Recurso de Reconsideración.

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

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

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

### Artículo 13 Suspensión del procedimiento sumarial.

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

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

### Artículo 14 Acuerdos conciliatorios. Incumplimiento.

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

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

### Artículo 15 Sanciones.

Verificada la existencia de 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 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.

### 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.

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

### 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. Las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

Artículo 19 Denuncias Maliciosas.

Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados con apercibimiento o multa de cincuenta pesos (\$ 50) a cinco mil pesos (\$ 5.000).

Artículo 20 Sistema de conciliación en Internet.

El gobierno de la Ciudad implementará y reglamentará un sistema de conciliación a través de Internet para conflictos en las relaciones de consumo.

El consumidor podrá llenar un formulario a través de su computadora en el que expondrá su reclamo junto con la factura del servicio o adquisición que lo origina. Dicho reclamo será enviado a través de su computadora a la autoridad de aplicación. Recibida la solicitud por dicho medio informático, se comprobará si el comerciante o empresa está adherido al sistema. Si está adherido se dará comienzo al procedimiento que prevea la reglamentación.

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

Artículo 22 Comuníquese, etc.