

## La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

### sanciona con fuerza de Ley

**Artículo 1°.-** Modifícase el artículo 6° de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el que quedará redactado de la siguiente manera:

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 2°.-** Incorpórase como artículo 6 bis el siguiente texto:

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 3°.-** Modifícase el artículo 7° de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el que quedará redactado de la siguiente manera:

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 4°.-** Modificase el artículo 8° de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el que quedará redactado de la siguiente manera:

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 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. 4°, 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 5°.-** Incorpórase como artículo 8 bis de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el siguiente texto:

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 6°.-** Modificase el artículo 9° de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el que quedará redactado de la siguiente manera:

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 7°.-** Modifícase el artículo 10° de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el que quedará redactado de la siguiente manera:

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 8°.-** Modifícase el artículo 11° de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el que quedará redactado de la siguiente manera:

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 9°.-** Modifícase el artículo 16° de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el que quedará redactado de la siguiente manera:

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 10.-** Modifícase el artículo 17° de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el que quedará redactado de la siguiente manera:

Artículo 17°.- Contrapublicidad. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior y de la orden de cesación de los anuncios o mensajes, se podrá imponer la sanción administrativa de contrapublicidad, al infractor que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas.

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

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

**Artículo 11.-** Modifícase el artículo 18° de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el que quedará redactado de la siguiente manera:

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 12.-** Modifícase el artículo 19° de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el que quedará redactado de la siguiente manera:

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 13.-** Modifícase el artículo 20° de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el que quedará redactado de la siguiente manera:

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 14.-** Incorpórase como artículo 20 bis de la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), el siguiente texto:

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

**Artículo 15.-** Comuníquese, etc.

DIEGO SANTILLI

CARLOS PÉREZ

**LEY N° 2.876**

Sanción: 16/10/2008

Promulgación: De Hecho del 17/11/2008

Publicación: BOCBA N° 3066 del 27/11/2008